



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين

إعداد

هديل عمر عبد الحميد مسعد

إشراف

د. مفيد الظاهر

أ. د. طارق الحاج

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المنازعات الضريبية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

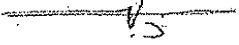
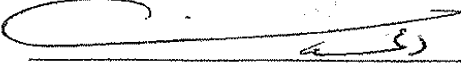
2022م

الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين

إعداد

هديل عمر عبد الحميد مسعد

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 03/03/2022م، وأجيزت:

 التوقيع	د. مفيد الظاهر
 التوقيع	المشرف الرئيسي
 التوقيع	أ. د. طارق الحاج
 التوقيع	المشرف الثاني
	د. محمد تلالوة
	الممتحن الخارجي
	أ. د. عبد الناصر نور
	الممتحن الداخلي

الإهداء

الى من كلله الله بالهيبة والوقار.. الى من علمني العطاء بدون انتظار.. الى من احمل اسمه بكل فخر..
الى من كان وما زال نعم القبطان لسفينتي في هذه الحياة.. ستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي
.....الغد والى الابد.. الى والدي العزيز

الى ملاكي في الحياة.. الى معنى الحب والحنان والتفاني..الى بسمه الحياة وسر الوجود.. الى من كان
دعاؤها سر نجاحي.. الى من لم تأل جهدا في تربيتي وتوجيهي.. الى من علمتني العطاء بلا حدود..
الى والدتي العزيزة

الى من بهم أكبر وعليهم أعتمد.. الى الشمعة التي تنير ظلمة الطريق.. الى من بوجودهم أكتسب قوة
ومحبة لا حدود لها.. الى من عرفت معهم معنى الحياة وقضيت معهم أجمل أيام العمر..الى اخوتي
واخواتي الاعزاء

الى رفيق الدرب.. ونبض القلب.. الى شريك العمر.. الى سندي وداعمي..الى املي في الحياة.. زوجي
..العزيز

الى من تربطني بهم علاقة الاهل والنسب.. عائلتي الثانية.. دار عمي

الى صديقتي الصدوقة.. رفيقة الدرب والمشوار.. الى من لها بصمة في حياتي... الى من قضيت معها
أجمل لحظات العمر.. رفيقة الايام والذكريات الجميلة... لمى الداوود

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه أجمعين. أما بعد:

الحمد لله أولاً، أشكرك ربي على نعمك وفضلك الذي مننت علي وعلى والدي بأن وفقتي لانجاز هذه الرسالة.

أتقدم بجزيل الشكر الى كل من كان له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى في اتمام هذه الرسالة.

وبكامل الوفاء وصدق العرفان وعظيم الامتتان أخص بالشكر والتقدير استاذي الفاضل الدكتور مفيد الظاهر، الذي أشرف على هذه الرسالة، والذي لم يبخل علي بنصائحه السديدة وساهم فيه بالرأي، والنصيحة التي كانت سندا لي في انجاز هذه الرسالة المتواضعة.

وأقدم بجزيل الشكر والعرفان للاستاذ الدكتور طارق الحاج المشرف الثاني على هذه الرسالة المتواضعة.

وأقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة (الاستاذ الدكتور عبد الناصر نور ممتحنا داخليا، والدكتور محمد تلالوة ممتحنا خارجيا) على جهودهم ولما منحوني من وقتهم الثمين لمناقشة وتحكيم هذا العمل المتواضع وتقديم الملاحظات والتوجيهات التي اسهمت في اثراء الرسالة.

لكم مني جميعا تحية اجلال وتقدير

والله ولي التوفيق

الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالبة: هدى عمر عبد الحميد

التوقيع: هدى

التاريخ: ٢٠٢٢/١٢/٢٥

فهرس المحتويات

ج	الإهداء	
د	الشكر والتقدير	
هـ	الإقرار	
و	فهرس المحتويات	
ط	فهرس الجداول	
ي	فهرس الأشكال	
ك	فهرس الملاحق	
ل	الملخص	
1	الفصل الاول الاطار العام للدراسة	
1.1	مقدمة الدراسة	
1.2	مشكلة الدراسة	
1.3	متغيرات الدراسة	
1.4	أهداف الدراسة	
1.5	أهمية الدراسة	
1.6	نموذج الدراسة	
1.7	فرضيات الدراسة	
1.8	منهجية الدراسة	
1.9	حدود الدراسة	
1.10	مجتمع وعينة الدراسة	
7	الفصل الثاني الإطار النظريّ والدراسات السابقة	
2.1	الإطار النظري	
2.1.1	الاحتراق الوظيفي	
2.1.2	الأداء الوظيفي	
2.2	الدراسات السابقة	

55	2.3 التعقيب على الدراسات السابقة
56	الفصل الثالث منهج الدراسة
56	3.1 مقدمة
56	3.2 منهج الدراسة
57	3.3 مجتمع وعينة الدراسة
57	3.4 أداة الدراسة
58	3.5 ثبات أداة الدراسة
58	3.6 صدق آداة الدراسة
58	3.6.1 الطريقة الأولى: صدق المحتوى
59	3.6.2 الطريقة الثانية الاتساق الداخلي
62	3.7 خطوات تطبيق الدراسة
63	3.8 متغيرات الدراسة
63	3.9 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
64	3.10 المعالجة الإحصائية
65	3.11 خصائص عينة الدراسة
67	الفصل الرابع تحليل النتائج ومناقشتها
67	4.1 المقدمة
67	4.2 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:
67	4.2.1 الإنهاك الوظيفي
68	4.2.2 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في عدم الإنسانية
69	4.2.3 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانجاز الشخصي
70	4.2.4 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي
76	4.3 فحص الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين
79	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
79	5.1 النتائج
80	5.2 التوصيات

82	المراجع العلمية
94	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

جدول (1) معاملات الثبات لمحاولر الاستبانة.....	58
جدول (2) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الأول المتعلق بالإنهاك.....	59
جدول (3) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثاني (عدم الإنسانية).....	60
جدول (4) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثالث (الإنجاز الشخصي).....	61
جدول (5) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الرابع (الأداء الوظيفي).....	62
جدول (6) نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.....	100
جدول (7) تصنيف قيمة المتوسط الحسابي ضمن مقياس ((Likert Scale.....	64
جدول (8) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية.....	100
جدول (9) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانهاك.....	101
جدول (10) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في عدم الإنسانية.....	102
جدول (11) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانجاز الشخصي.....	103
جدول (12) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي.....	104
جدول (13) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الاولى على مستوى الجنس.....	72
جدول (14) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثانية على مستوى المؤهل العلمي.....	73
جدول (15) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثالثة حسب الخبرة العملية.....	75
جدول (16) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الرابعة حسب المسمى الوظيفي.....	76
جدول (17) مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي والاداء الوظيفي.....	106
جدول (18) نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Regression model) لدراسة أثرالاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل.....	106

فهرس الأشكال

شكل (1) نموذج الدراسة 5

فهرس المالحق

94	ملحق (أ) الاستبانة
99	ملحق (ب) المحكمين
100	ملحق (ج) الجداول

الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين

إعداد

هديل عمر عبد الحميد مسعد

إشراف

د. مفيد الظاهر

أ. د. طارق الحاج

الملخص

سعت الدراسة إلى التعرف على الإحترق الوظيفي وأثره على أداء العاملين في الضفة الغربية / دوائر ضريبة الدخل في فلسطين. (الإنهاك، عدم الإنسانية والإنجاز الشخصي) والأداء العامل، وتطبيقه على عينة قوامها (170) موظفًا بدوائر ضريبة الدخل في فلسطين، تم اختيارهم بطريقة أخذ العينات المقصودة، وتجميعهم وترميزهم، وإدخالهم في الكمبيوتر، ومعالجتهم إحصائيًا باستخدام البرنامجين (spssv22) و (STATA) وقياس صدقهما واستقرارهما، وقد اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي الذي توصلت من خلاله إلى استنتاجاتها. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مباشرة بين الأداء الوظيفي وأبعاد الإحترق الوظيفي متمثلة في الآتي: (الإرهاق، اللانسانية، الإنجاز الشخصي) بقيم معامل ارتباط بيرسون الآتية: (0.38، 0.099، 0.173). كما أن للإرهاق الوظيفي تأثير ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية في الضفة الغربية. وبناءً على نتائج الدراسة قدمت الباحثة عدة توصيات من أهمها: العمل على تخفيف العبء الوظيفي للموظفين في مديريات ضريبة الدخل، والاهتمام بهم من جميع النواحي. الإحترق الوظيفي لا يزال موجودا ويتطلب حلا جذريا لذلك أوصت الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات الميدانية.

الكلمات المفتاحية: الإحترق الوظيفي؛ أداء العاملين؛ دوائر ضريبة الدخل.

الفصل الاول

الاطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

نشهد اليوم ثورة تكنولوجية حقيقية تخلق تحديات متزايدة في بيئة العمل وتنعكس على الحياة اليومية في جميع المجتمعات بما في ذلك المجتمع الفلسطيني، وينعكس ذلك في الأداء الوظيفي، مسببة ضغوطا نفسية، تجعل الناس عرضة لما يسمى الإحترق الوظيفي، والذي يتطلب من الأفراد التعايش مع تلك الضغوط وتطوير المهارات الإدارية والقيادية لمواجهةها والتعايش معها وتقليلها بسبب التناقضات التي نعيشها سواء كانت اجتماعية أو نفسية أو وظيفية، والتي تساهم في مستويات متفاوتة من التعرض لها. الإحترق الوظيفي هو مرض حديث شائع (ابو مسعود، 2010).

فالاحترق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملا بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي إلى الاحترق الوظيفي خلال العقود الثلاثة الماضية، سلط الكتاب والباحثون في الدول المتقدمة الضوء على موضوع الإحترق الوظيفي في مجال السلوك التنظيمي للعلوم الطبية من جهة، وفي مجال هام من مجالات التطوير الإداري في عالمنا الحديث للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص. المنظمات غير الحكومية من جهة أخرى، كمؤشر على مرور المنظمات. أزمة يمكن أن تؤدي على المدى الطويل إلى التدهور والفسل، مما يؤثر سلبًا على المؤسسات وموظفيها (النفيعي، 2001: 56).

والاحترق النفسي يمثل حالة من الاجهاد الناجم عن المهام والمسؤوليات التي تزيد عن قدرة العامل الجسمية والنفسية، وتتأثر بضغوطات العمل المختلفة (جبر، 2010).

وقد عرف كلا من ماسلاش وماينز نقلا عن سيدرولين، الاحتراق النفسي على انه فقدان الاهتمام بالناس بسبب الاجهاد الانفعالي الذي يجعل الفرد يفقد كل احساس ايجابي وكل تعاطف واحترام تجاه المستفيدين (عبد العلي، 2003).

ومن المهم الإشارة الى أن معظم الباحثين وعلماء النفس والإدارة يتفقون على ظاهرة مهمة، وهي أن الانسان أكثر اخلاصا وتلقائيا في عمله وأكثر التزاما واشد حرصا على تحقيق أهداف العمل الذي يقوم به، وهو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي لغيره من العاملين (جبر، 2010).

وهناك نوعان مختلفان من ضغوط العمل، وهما: الكميّ؛ ويعني أنّ كمية العمل المطلوب إنجازها في وقت محدد كبيرة نسبيا، والثاني: نوعيّ، ويعني أن العمل المطلوب إنجازهُ صعب ومعقد لا يتلاءم مع قدرات الموظف (النجار، 2003).

وبهذا المعنى فإن المواءمة الجيدة بين إمكانيات الفرد والعمل الذي يقوم به يؤدي في المحصلة إلى الأداء المرتفع الذي ينتج عنه رضا وظيفي، وبالتالي التقليل من مستوى الضغوط الذي يتعرض لها الفرد، وخلافا لذلك يؤدي الى تدني مستوى الاداء وعدم الرضا الوظيفي، وزيادة في مستوى ضغوط العمل (النجار، 2006).

1.2 مشكلة الدراسة

يعاني العديد من الموظفين من بعض المشاكل في وظائفهم وذلك نتيجة الضغوط الواقعة عليهم سواء من بيئة العمل أو من البيئة المحيطة، وخاصة الأوضاع السياسية من جهة، وفي تقديم الخدمات التقليدية من جهة أخرى، حيث أنّ معظم الدوائر والأجهزة الحكومية تدار بالقوانين واللوائح والقواعد على مستوى التفاصيل، وربما تفاصيل التفاصيل، كما أن هذه الروتينية في أنظمة المؤسسات العامة لها عظيم الدور في ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع العام، وقد اهتم الدارسون في العديد من الدول الغربية بظاهرة الاحتراق الوظيفي، وتناولوا دراستها لما لها من عظيم الأثر على أداء وإنتاجية

الموظفين، إلا أن الاهتمام من قبل الباحثين المحليين في أثر الاحتراق الوظيفي في المجال الإداري كان قليلاً، ومن هنا ارتأيت ضرورة إجراء هذه الدراسة للتعرف إلى مدى انتشارها وتحقيق أثرها على أداء الموظفين، لذلك جاءت مشكلة الدراسة التي يمكن صياغتها في الاسئلة الآتية:

السؤال الرئيسي الاول: ما أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل في شمال الضفة الغربية في فلسطين؟

ويتفرّع عن سؤال الدراسة الأول الاسئلة الفرعية الآتية:

- ما أثر الاحتراق الوظيفي على الانهاك الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في دوائر ضريبة الدخل؟
- ما أثر الاحتراق الوظيفي على عدم الانسانية من وجهة نظر الموظفين العاملين في دوائر ضريبة الدخل؟
- ما أثر الاحتراق الوظيفي على الإنجاز الشخصي من وجهة نظر الموظفين العاملين في دوائر ضريبة الدخل؟

السؤال الرئيس الثاني: هل يوجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي ونتائج المبحوثين تُعزى إلى: سنوات الخبرة، والجنس، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي؟

1.3 متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: "الانهاك، وعدم الانسانية، والانجاز الشخصي".

المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

1.4 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الاهداف الآتية:

1. التعرف إلى العلاقة بين درجة الاحتراق الوظيفي ودرجة الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في دوائر ضريبة الدخل.
2. التعرف إلى درجة الاحتراق الوظيفي عند الموظفين في دوائر ضريبة الدخل.
3. التعرف إلى مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين العاملين في دوائر ضريبة الدخل.
4. التعرف ان كان هناك تفاوت في درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في دوائر ضريبة الدخل حسب متغيرات: الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

1.5 أهمية الدراسة

على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي على المستوى العالمي إلا أن هناك نقصاً ملموساً لدى الكتاب والباحثين العرب في تناول هذا الموضوع والقيام بمثل هذه الدراسة سوف يضيف جديداً لعالم المعرفة في مجال السلوك الإداري في الأدبيات العربية التي لم تقف هذا الموضوع بالدراسة خاصة أنها تبحث أثر الظاهرة على الموظفين الإداريين إذ أن أغلب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ركزت على المعلمين والمرضى ومقدمي الخدمات الاجتماعية، ومن هنا تكتسب هذه الدراسة أهميتها لمحاولتها سد العجز في هذا المجال في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام والمحلية بشكل خاص.

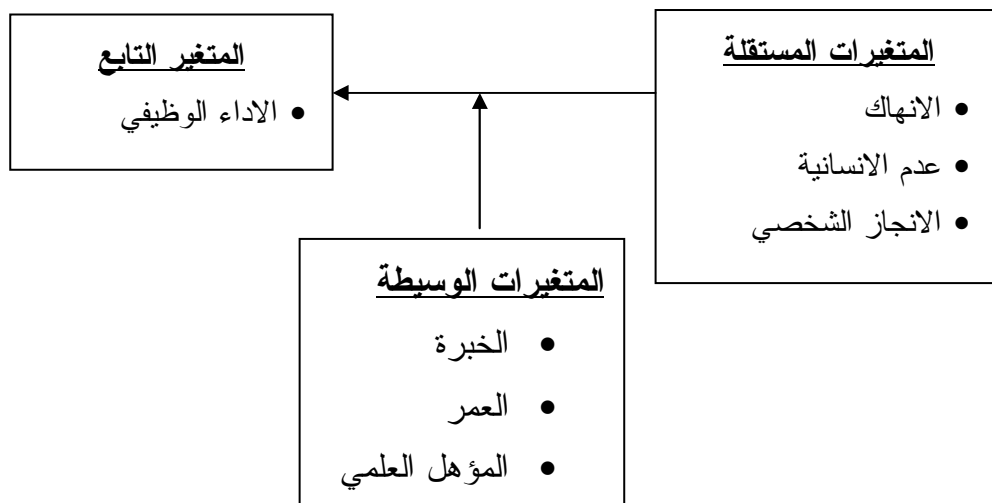
تسهم هذه الدراسة في تقديم اقتراحات وافكار جديدة في عملية التطوير الإداري وتطوير العنصر البشري، من حيث استحداث استراتيجيات جديدة للتعامل مع الافراد والعوامل المؤثرة على نفسياتهم في بيئة العمل مما يؤدي الى تحسين صحتهم النفسية والفسولوجية والسلوكية والذي ينعكس على ارتفاع

ادائهم ويسهم في تحسين ورفع انتاجية العاملين في الدوائر الحكومية بشكل عام، حيث ان الاحتراق الوظيفي يقترن بالعديد من الآثار التنظيمية والشخصية السلبية عالية التكاليف سواء على مستوى الموظف او الادارة التي يعمل بها حيث ان الاحتراق الوظيفي قد يكون احد الاسباب لمشكلات انخفاض الاداء وكثرة الغياب والاطفاء ودورات العمل وضعف الانتماء والعدوانية والتخريب.

1.6 نموذج الدراسة

شكل (1)

نموذج الدراسة



1.7 فرضيات الدراسة

تمّت صياغة الفرضيات للإجابة عن أسئلة الدراسة، وهي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في دوائر ضريبة الدخل.

ويتمرّع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانهاك والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في دوائر ضريبة الدخل.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدم الانسانية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في دوائر ضريبة الدخل.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانجاز الشخصي والاداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في دوائر ضريبة الدخل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ونتائج المبحوثين تعزى (للجنس، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

1.8 منهجية الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في إجراء الدراسة؛ لملاءمته للدراسات الاجتماعية والإنسانية.

1.9 حدود الدراسة

الحدود البشرية: الموظفين العاملين في دوائر ضريبة الدخل في شمال الضفة الغربية في فلسطين.

الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة في الفترة ما بين: 2021/1/20-2021/11/2.

الحدود المكانية: دوائر ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

الحدود الموضوعية: دراسة اثر الاحتراق الوظيفي على الاداء الوظيفي.

1.10 مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة العاملين في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، والبالغ عددهم 180 عاملاً، وقد

أخذت عينة بحجم 170 عاملاً.

الفصل الثاني

الإطار النظريّ والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.1.1 الاحتراق الوظيفي

توجد بعض المشاكل والتحديات التي يواجهها العامل أثناء تأدية وظيفته ولا يستطيع السيطرة عليها. عند حدوث ذلك تأخذ العلاقة التي تربط العامل بعمله منعطفًا سلبيًا مع عواقب وخيمة للغاية، وهذا يؤدي أيضًا إلى شعور العامل بالعجز والإرهاق العاطفي، والذي يمكن تعريفه بالإرهاق النفسي. اهتم الباحثون بهذه الظاهرة في السنوات الأخيرة، وقد قامت العديد من دراساتهم بالتحقيق فيها وبحثها، خاصة بعد أن تبين أن عددًا كبيرًا من العمال يتخلون عن مهنتهم ويبحثون عن وظائف أخرى.

قام باردو (1979) بالتحقيق في ظاهرة الفرد المحروق من خلال خدمته الطويلة. فالعامل هو الأكثر تفاعلاً وإخلاصاً في عمله، ومعروف بحماسة وتحكمه في رغباته ومرونته في التعامل مع ضغوط العمل؛ لكن بعد سنوات من العمل يفقد العامل حماسه وطموحه ويصبح غير مبال بهما. وهكذا، يتفق باردو مع ساراسون (1972)، الذي ذكر أنه كلما طالت مدة تمضية العامل في ممارسة مهنته، أصبح أقل نفوذاً وحيوية واستجابة للتأثيرات المحيطة به من حيث الدور الذي يلعبه.

ويعزى ذلك إلى حقيقة أن زيادة الخبرة يمكن أن تؤدي إلى الملل، وبالتالي زيادة الخبرة يمكن أن تؤدي إلى انخفاض الحافز للعمل وزيادة التوتر.

وفقاً لفريدمان (1991)، هناك نوعان من الإنهاك الوظيفي: أحدهما مرتبط ببروفيل الشخصية للفرد، وهو ما يفسر استعداد الفرد للإنهاك، والآخر مرتبط بالنظام المدرسي، والمناخ، والدعم الاجتماعي والمهني داخل المدرسة.

يعتقد فريدمان أن كل هذه المتغيرات تؤثر على عملية احتراق الوظائف.

وبحسب عسكر وزملائه (1986)، فإن ضغوط العمل تلعب الدور الأهم في حدوث ظاهرة الإحتراق

الوظيفي، وهذا يعتمد على مجموعة من العوامل المتداخلة، والتي تتمثل في ثلاثة جوانب:

1. العوامل الذاتية: وهو مدى واقعية الفرد في توقعاته وتطلعاته، وكذلك مدى التزامه المهني، مما

يجعله أكثر عرضة للإرهاق النفسي، خاصة عندما يواجه عقبات تمنعه من تحقيق أهدافه بأكبر

قدر. درجة النجاح، مثل كثرة عدد الطلاب أو قلة الفرص المتاحة له، وكذلك مستوى طموح الفرد

المهني لإجراء تغييرات. بسبب العقبات التي تعترض طريقه في تحقيق أهدافه، فقد يكون أكثر

عرضة للحرق في مكان العمل.

2. العوامل الاجتماعية: حيث يتوقع المجتمع أن يلعب المعلم دوراً أكبر في تنشئة الشباب دون الأخذ

بعين الاعتبار أن هناك مدخلات متعددة تلعب دوراً في تشكيل شخصية الطالب، بالإضافة إلى واقع

الوظيفة في ظل المؤسسات البيروقراطية التي تمنع الفرد من تلبية التوقعات الاجتماعية، وهذا من

شأنه أن يولد ضغطاً عصبياً. يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

3. العوامل الوظيفية: نظراً لأهمية العمل في حياة الفرد فهو أهم وزن في الإيجابية أو السلبية للفرد

المهني. إنه يلبي الاحتياجات الفورية للفرد، والتي تتراوح من الضروريات الأساسية مثل السكن

والصحة إلى الضروريات النسبية مثل التقدير والاستقلال والنمو واحترام الذات. (علي عسكر

وآخرون، 1986، 16-18).

برزت أهمية ظاهرة الإحتراق الوظيفي مؤخراً في الدراسات السيكولوجية، لما تسببه من آثار سلبية

تؤدي إلى ضعف التوافق، حيث يتعرض العمال لبعض الظروف التي لا يستطيعون السيطرة عليها، مما

يمنعهم من أداء دورهم بفعالية. مما يساهم في شعورهم بعدم القدرة على القيام بالمهام المطلوبة منهم،

وعلى المستوى الذي يتوقعه منهم المسؤولون ومتخذو القرار، بالإضافة إلى الآثار السلبية الخطيرة الأخرى، فالشعور بالعجز كفيل أن يوصل العامل إلى حالة من الإنهاك النفسي (مقابلة، 1996، 111).

تعريف الاحتراق الوظيفي

اختلف العلماء والباحثون حول وضع تعريف شامل لهذا المفهوم. بالرجوع إلى قواميس اللغة العربية للبحث عن المعنى اللغوي للاحتراق، وما ورد في البحث، يُعرّف الفعل (يحترق) على أنه "فشل" وينهار، أو يستنفد نتيجة كثرة العمل على الطاقة البشرية. يشير التعبير أيضاً إلى التغيرات السلبية في العلاقات، والاتجاهات السلوكية استجابةً لضغط العمل، بما في ذلك: اللامبالاة، وقلة الحافز، والتهيج، والانضباط الذاتي، والميل إلى اللوم في حالة الفشل، ومقاومة التغيير، وفقدان الإبداع.

بالإضافة إلى التغيرات السلبية في التفكير والسلوك في العمل، تظهر علامات جسدية وسلوكية، مثل التعب والإرهاق المستمر، وأعراض البرد، والصداع، وقلة النوم، والإفراط في تعاطي المخدرات، وتدني احترام الذات، والخلافات الأسرية والزوجية. لا يشترط وجود كل هذه الظواهر في الشخص حتى يقال عن ذلك الشخص بأنه (حرق). عندما نلاحظ بعض هذه العلامات يجب أن ننتبه للظروف المحيطة لأنها تلعب الدور الأهم في الاحتراق.

ويمكن أن توضيح هذه النقطة بصورة أفضل، وتمييز الاحتراق عن المصطلحات المشابهة، من خلال عرض مجموعة من التعريفات:

أولاً: يتميز الإحتراق النفسي بتحول في مواقف المهنية وعلاقاته تجاه عمله، بالإضافة إلى الشعور بالإرهاق والتوتر العصبي.

ثانياً: يختلف الإحتراق النفسي عن ظاهرة التطبيع الاجتماعي، حيث تتغير مواقف الفرد وسلوكياته نتيجة للتأثير الاجتماعي من زملاء.

الآثار السلبية للاحتراق هي رد فعل لتأثير التطبيع الذي يمارسه المشرفون وزملاء العمل. ومع ذلك، في حالة الإحترق النفسي، فهي استجابات مباشرة لزيادة ضغط العمل، وكلا الظاهرتين، التطبيع والحرق، قادرة على تغيير السلوك والاتجاهات.

فيما يتعلق بالتمييز بين الإحترق النفسي وتغيير الوظيفة، فقد يتسبب الإحترق في ترك العمال لوظائفهم، بينما قد يظل آخرون بسبب رواتب مغرية أو مزايا وظيفية أخرى. بينما يترك العمال وظائفهم لأسباب إيجابية أو دوافع لا علاقة لها بهذه الظاهرة: في حالة دوران الموظفين، لا يمكننا التأكد من أن اللوم يقع على هذه الظاهرة فقط (عسكر، 2003، 178-179).

يعتبر هيربارت فرويدينبرجر 1974 أول من أشار إلى ظاهرة الإرهاق. وعرض في دراسته جوانب الاستجابة للضغوط التي يواجهها العاملون في قطاع الخدمات. مثل التدريس والطب والمهن الاجتماعية الأخرى، ويعتقد أن التعريفات الأكثر شيوعًا والمستخدمه للإرهاق النفسي تشير إلى "حالة من الإرهاق العاطفي أو الإرهاق الجسدي، بسبب الضغوط التي يتعرض لها الفرد؛ أي أنه يشير إلى سلبية". (السمادوني، 1990، 733).

كما يذكر السمادوني (1995: 2-3) تعريف ماسلاش 1977 للاحتراق النفسي بأنه "حالة نفسية تضم مجموعة من الصفات، مثل التوتر، وعدم الاستقرار، والميل للعزلة، وأيضًا بالاتجاهات السالبة نحو العمل والزملاء. كما يذكر أيضًا تعريف جاكسون 1984 بأنه إرهاق انفعالي وجسماني، وسخط على الذات، وعلى الآخرين مع فقدان الحماس تجاه العمل.

هذا المصطلح (الإحترق النفسي) مشابه لمصطلحات أخرى مثل التوتر والقلق والتوتر والصداع والإحباط والتهرب النفسي من المسؤولية لها، فالحديث عن الاحتراق النفسي منوط بالحديث عن المصطلحات السابقة عند كثير من الباحثين.

مراحل الاحتراق النفسي

وفقاً لما قاله ماتيسون وانفاسيفيش 1987، فإن ظاهرة الإرهاق لا تحدث فجأة، بل على مراحل:

1. مرحلة الاستغراق: حيث يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً حتى يكون هناك عدم تطابق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث بالفعل، وعندها يبدأ مستوى الرضا بالانخفاض.
2. مرحلة التبدل: هذه المرحلة تتقدم ببطء، ومستوى الرضا الوظيفي ينخفض تدريجياً، وتتناقص كفاءة العمل، ويعاني الفرد من ضعف الصحة البدنية، ويحول اهتماماته إلى الهوايات والتواصل الاجتماعي لشغل أوقات فراغه.
3. مرحلة الانفصال: عندما يدرك الفرد ما حدث ويبدأ في الانسحاب نفسياً نتيجة لمرض جسدي، فإنه يعاني من مستوى عالٍ من الضغط النفسي.
4. المرحلة الحرجة: إنها المرحلة الأكثر شدة في سلسلة الإرهاق، حيث تتفاقم الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية وتصبح أكثر خطورة، مما قد يؤدي إلى الانتحار (زيدان، 1998، 11).

مستويات الاحتراق النفسي

1. احتراق نفسي متعادل: وهو ناتج عن نوبات قصيرة من التعب والإحباط والتهيج.
2. احتراق نفسي متوسط: إنها نتيجة أسبوعين على الأقل من الإرهاق والإحباط.
3. احتراق نفسي شديد: تسبب الأعراض الجسدية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة في شعور العاملين بالحرق، ولكن عندما تستمر هذه المشاعر وتتجلى كأعراض جسدية ونفسية مزمنة، يصبح الحرق مشكلة خطيرة (بدران، 1997، 5).

أبعاد الاحتراق النفسي

طبقاً لماسلاش وزملائها (1978، 1976) فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد

والدائم مع الناس، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة الأبعاد، وهي:

1. الاستنزاف الانفعالي

إن استنزاف مشاعر العاملين الانفعالية يؤدي إلى شعوره بأن لا شيء لديه للعطاء، فهو دائم التوتر والاجهاد.

2. تبدل المشاعر

تعتبر (ماسلاش) والعديد من الباحثين في هذا المجال أن الاستنزاف العاطفي وتبدل المشاعر بعدين أساسيين يركز عليهما الاحتراق النفسي. ويتمثل التبدل في العلاقة بين شخصية العامل والآخرين، ويتجلى ذلك في الابتعاد عنهم، وفقدان الحماس نحو العمل.

3. نقص الانجاز الشخصي

وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييماً سالباً، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد صاحب كفاءة في العمل والوفاء بمسؤولياته الأخرى. (بدران، 1997).

يظهر من خلال عرض هذه الأبعاد أن الاحتراق النفسي يركز على ثلاثة أبعاد تصور علاقة الفرد بعمله، وإبراز تطور فقدانه لموارده وطاقاته، إذ أنه نتيجة لحدوث الاستنزاف العاطفي يفقد الفرد العامل عمله وطاقاته وموارده العاطفية، مما يسبب له على المدى الطويل برودا في عواطفه وتبدلدا في مشاعره وعدم الاكتراث بالآخرين وترك مسافة بينه وبين العملاء، مما يؤدي به إلى الابتعاد التدريجي عن عمله وبالتالي شعوره بنقص في الانجاز وانعدام الفعالية المهنية، فكمثرة الضغوطات وشدتها في العمل تؤدي بالفرد إلى التعب الشديد وعدم القدرة على استرجاع الطاقة لأداء مهامها ما يجعله يبتعد تدريجياً عن المستفيدين من الخدمة ويعتزل زملائه في العمل فيفقد حماسه للعمل والتعامل معهم بود واحترام، ومع مرور الوقت تبدأ مشاعره في التبدل ويحس بفشله ويضعف أدائه مما ينقص من تقديره لذاته وتقييم نفسه بالسلب.

اسباب الاحتراق النفسي

من المعروف أن الاحتراق النفسي يحدث بسبب تعرض الفرد للضغوطات الوظيفية لفترات طويلة في بيئة العمل، ونتيجة لذلك فقد حاول العديد من الباحثين والمختصين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع إيجاد الأسباب والعوامل التي تحدث الاحتراق النفسي لدى العمال، وقد اختلفوا في ذلك كل حسب وجهة نظره.

ترى (كريستينا ماسلاش) و(ليتر) 1997: أن الاحتراق النفسي يعود إلى مايلي:

1. العمل الزائد (عبء العمل): حيث يمثل الضغط الزائد الممارس على العامل، من حيث أنه يتوجب عليه أداء الكثير من المهام في أقصر وقت وبأقل تكلفة، ويعود ذلك لإستراتيجية الانكماش التي تتبعها المؤسسات والمنظمات، والمتمثلة في تسريح العمال وترك بعضهم والضغط عليهم بضرورة تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، وهذا ما يرهق العامل ويستنزف قواه البدنية والعقلية ويفقده الحماس والرغبة في العمل.
2. عدم وجود رقابة: إذ أن عدم وجود رقابة على العمال وعدم منحهم صلاحيات لاتخاذ القرارات والسيطرة على المشاكل التي تواجههم وحلها بسبب صرامة الأنظمة المتبعة في المؤسسات والبيروقراطية الممارسة التي لا تسمح بفسح مجال حرية التصرف للعامل واتخاذ القرار المناسب تجعل العامل يعيش حالة صراع بين غياب الرقابة وبين عدم وجود حرية اتخاذ القرار لحل المشاكل.
3. قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات: فما يقوم به العامل من مجهودات كبيرة والبقاء لأوقات طويلة في العمل خارج الأوقات الرسمية وقيامه بأعمال إبداعية دون حصوله على مكافأة أو دفع مستحقاته يؤدي به إلى المعاناة ويقتل فيه روح الإبداع والإبتكار ويقلل من أدائه ويضعف جودة خدماته مما يجعله عرضة للاحتراق النفسي.

4. انعدام الإنصاف والعدالة: حيث تعطى للعامل مهام وأعباء تفوق قدراته ويقابلها في ذلك ضعف في الإمكانيات والكفاءات التي تستطيع أداء المهام والواجبات المطلوبة إلى جانب ضعف في جودة الأجهزة والبرامج المتوفرة ما يجعل الفرد العامل يقدم خدمات أقل من المستوى المطلوب فيحاسب بذلك عليها، وهذا يشعره بالإحباط وزيادة الضغط عليه.

5. غياب الشعور الجماعي: توجد بعض المهن التي تتطلب عزل العامل عن زملائه مما يولد لديه عدم الاهتمام بالآخرين وعدم مشاركتهم حياتهم، والتعامل مع محيطه الفيزيقي في مكان العمل فقط، وهذا يخفض من الروح المعنوية للعامل ويولد لديه عدم الرغبة في العمل.

6. صراع القيم: في بعض الحالات يحدث تعارض القيم عندما يكون هناك تعارض بين المبادئ الشخصية للفرد العامل ومتطلبات المهنة، فيضطر العامل إلى فعل أمور غير أخلاقية ومعارضة لقيمه الشخصية (ماسلاش وليتر، 2007، 13-17).

أن هناك أسباب وعوامل تؤثر على العامل وتوافقه (1989) في حين يرى شرنس المهني مما يجعله يصاب بالاحترق النفسي، وهذه العوامل تتمثل في اتجاهات الفرد نحو المؤسسة والعملاء ونحو نفسه، يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية منها التنظيمية والاجتماعية، التي تؤثر على عملية التوافق المهني لدى العامل، والتي سننتظر إليها فيما يلي:

على مستوى التنظيم

يعيش الفرد العامل في بيئة عمل مليئة بالضغوطات والالتزامات والمسؤوليات التي تستوجب عليه القيام بمهامه والمقاومة والاستمرار لكن قد تتعدد المصادر والعوامل التنظيمية فتحدث الإرهاق للعامل، ومن بين هذه العوامل ما يلي:

الهيكل التنظيمي: ترى الباحثة (نادية خلف حميدان الحفيظي) أن كل مؤسسة تتميز بهيكل عام مبني على الإدارة والمتمثلة في السلطة والمرؤوسين والموارد والإمكانيات التي تملكها والسياسة التي تتبعها،

فمكانة وموقع الفرد في المؤسسة يحدد نوعية السلطة التي يمارسها المدير أو الرئيس على المرؤوس، وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض وعدم التقبل، إلى جانب النظام الصارم وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والفرص المحدودة في الترقية والتقدم الوظيفي للعمال وعدم ملائمة نظام الحوافز والأجور وتكرار أو تعديل تغيير السياسة يشعر الفرد بالنفور وعدم الرضا وبالتالي يؤثر على أدائهم وسلوكهم داخل المنظمة (الحفيظي، 2002، 54-56). العلاقات في العمل: تلعب علاقات العمل في حياة الفرد العامل مع زملائه ومرؤوسيه دورا مهما في مدى إصابة العامل بالاحتراق النفسي، وذلك حسب درجة التفاعل والتعامل معهم، وتتمثل هذه العلاقات فيما يلي:

العلاقة مع الرئيس (المدير): فسلوك المدير في العمل له تأثير على نفسية المرؤوسين ونوعية أدائهم في المؤسسة ويظهر ذلك بشكل خاص في المنظمات ذات الطابع البيروقراطي، فالعمال الذين يرأسهم مدير متسلط غير متعاون وغير مدعم وغير عادل بين العمال، ولا يراعي مشاعرهم أو يشاركهم في اتخاذ القرارات، مما يخلق لديهم صعوبات كثيرة في العمل وعدم الرضا المهني، فيكونون تحت الضغط دائما وغير متحمسين للعمل وتكون علاقاتهم غير جيدة مع مرؤوسيه، وبالتالي يكونون عرضة للاحتراق النفسي.

العلاقة بين العاملين: إن فقدان الفرد العامل للدعم الاجتماعي وشعوره بالعزلة عن الآخرين أو عدم الأمان والاستقرار معهم وعدم المشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة وعدم تقديرهم واحترامهم له ينقص أو يقلل من العلاقات الإنسانية بين العمال في المؤسسة، ويزيد من عدم شعور العامل بالانتماء للجماعة مما يعرضه للاكتئاب والضييق، وهي إحدى مظاهر الاحتراق النفسي (الشخانة، 2010، 27-28).

أعباء العمل

تنقسم إلى ما يلي:

أعباء العمل الزائدة: يعتبر العمل الزائد الذي يفوق قدرات العامل أحد الأسباب المؤدية للاحتراق النفسي، فواجبات العمل الكثيرة والمتعددة والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لأداء العمل قد لا تتناسب ومؤهلاته مما يسبب عبئا له، وتتعدد أعباء العمل الزائدة إلى نوعين وهما:

أ. عبء العمل الكمي: وهو أحد العوامل الأساسية للضغط المهنية، التي تنشأ عن متطلبات العمل الزائدة، والتي تستوجب مخرجات كثيرة في وقت ضيق.

ب. عبء العمل النوعي: ويتمثل في تكليف الفرد العامل بمهام يتطلب إنجازها مهارات ومؤهلات عالية لا يمتلكها ولا تتناسب مع قدراته (ريجيرو، 1999، 229).

أعباء العمل المنخفضة: إذا كانت أعباء العمل الزائدة تسبب ضغطا على العامل إلى درجة الاحتراق النفسي فإن تخفيض المهام الواجب القيام بها يؤدي بالفرد إلى الملل والروتين وفقدان الإثارة والركود والكسل وبالتالي يستوجب التوازن بين معدل ساعات العمل وفترات الراحة للعمال لتمكينهم من القيام بمهامهم على أحسن وجه وتحقيق الرضا والإرضاء (الشخانة، 2006، 49).

ضغوط ومتطلبات الدور على الفرد: وهي تعد أيضا أحد أسباب الاحتراق النفسي، فمتطلبات الدور لها علاقة بسلوك الآخرين المتوقعة منا عندما نحقق الأدوار التنظيمية.

لذلك فإن الأدوار تعني حسب الباحثان (كويك وكويك) نقلا عن (سامر الجلدة) 2009 بأنها: التوقعات السلوكية التي يتصل بها مختلف الأفراد والجماعات مع الفرد في العمل. (جلدة، 2009، 181).

ويمكن تقسيم الأدوار التي تسبب الاحتراق النفسي وتؤثر على المنظمات إلى مايلي:

صراع الأدوار: يلعب الفرد العامل عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي يراها ويودها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار أو التوقعات متعارضة معه، أو مع قيمه، أو نتيجة لعدم قدرته على أدائها، أو قد تحدث في آن واحد أو لا تتفق وطموحاته فيلقى مزيدا من الضغط. (المشعان، 1994، 309).

غموض الأدوار: يرى (عبد السلام أبو قحف) 2001، أن نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو محدودية صلاحياتهم أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة (أبو قحف، 2001، 189).

فعدم وضوح المعلومات وصراع الأدوار تعمل على تشتيت القدرات والإمكانات العقلية والجسدية ويؤثر على سلوكه داخل المنظمة وعلى أهدافها (العميان، 2004، 370).

طبيعة المهنة (الدور): تعتبر طبيعة الوظيفة إحدى المصادر والأسباب في حدوث الاحتراق النفسي لدى الفرد العامل سواء فيما يتعلق بالفئة التي تصنف فيها هذه الوظيفة أو المكانة التي تتيحها لشاغلها، أو الحيوية التي تضيفها على الأفراد الذين يعملون فيها، فالوظائف تختلف من حيث درجة تعقدها وأهميتها ومتطلباتها، فكل وظيفة تسبب ضغطا للعامل على مستوى معين، وينتج عن المستوى العالي من الضغط على الفرد العامل حالة من الإخفاق التام، بل والفشل الذريع في إنجاز المهام الموكلة إليه.

الراتب: يعد الراتب التعويض المادي الذي يحصل عليه العامل مقابل ممارسته لنشاط أو وظيفة مشروعة لحساب غيره أو لمن يعمل لصالحه (بوخمخ، 2011، 9).

السلامة المهنية وتحسين ظروف العمل: تسعى المؤسسات إلى تصميم برامج لمواجهة المخاطر المادية والنفسية، إضافة إلى المخاطر الصحية في أماكن العمل التي قد تصيب العمال، وقد يؤدي عدم توفير

السلامة وتحسين ظروف العمل إلى تعرض العمال للأمراض عن طريق المواد الكيميائية والإشعاعات الضارة وتلوث مواقع العمل، أو بسبب انعدام الظروف الفيزيائية الملائمة لأداء المهام، وهذا ما يشعر العمال بالسخط على الإدارة وعدم الرضا عن ظروف العمل المحيطة بهم (عباس، 2006، 311).

فعدم توفير أجهزة العمل الملائمة والجيدة، وعدم توفير المعدات الواقية وتوفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر، أو عدم توفير المعلومات حول الأمراض التي قد تنتقل في بيئة العمل والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد وكيفية الوقاية منه وارشاده، يؤثر على صحته ونفسيته ويشعره بعدم الأمان والقلق على مستقبله من الإصابة بالأمراض والخوف على حياته، وشعوره بعدم أهميته وعدم تقدير الآخرين له، وبالتالي إحساسه بالاغتراب عن المؤسسة التي تعمل فيها.

على المستوى الفردي: يقع الفرد تحت تأثير ضغوط الحياة، ويعد العمل أحد المجالات أو الأماكن التي تسبب الضغط للعامل بسبب الأعباء والمسؤوليات التي تلقى على عاتقه، إلا أنها تختلف في الشدة والاستمرارية وتختلف درجة تقبل الفرد لها من شخص لآخر، ومن بين المصادر والأسباب التي تؤدي بالفرد العامل إلى الاحتراق النفسي ما يلي:

نمط شخصية الفرد: يصنف علماء السلوك شخصيات الأفراد إلى نمطين (أ) و (ب) وتشير بعض الدراسات إلى أن الفرد صاحب الشخصية (أ) هو أكثر عرضة للمشاكل ولمواقف الحياة الضاغطة عن صاحب الشخصية (ب)، فسلوكات شخصية الفرد (أ) مركبة ما بين الاستعدادات السلوكية المتمثلة في المعدل المتسارع للأنشطة والعمل لفترات طويلة، وبين الاستجابات الانفعالية كالاستثارة العدائية واحتمالات الغضب المتزايدة، ويتميز هذا النمط بالجد في العمل والبحث عن التفوق فيه وانجازه في أقل وقت، ويعيش مواقف محبطة في عمله وتكون علاقاته مع رؤسائه متوترة، عكس صاحب الشخصية (ب) حيث يكون في حياته ومع زملائه في العمل غير عدواني، ويرتكز عمله في نشاط واحد ويتميز بالهدوء والصبر والراحة ويستمتع بأوقات فراغه ولا يبالي بالوقت والمنافسة (fred,383-384).

سمات الشخصية: يرى (فريدنبرجر) أن الشخص الملتزم والمخلص في عمله هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك لكونه يعيش ضغطا داخليا يدفعه للعطاء، وفي الوقت نفسه يعيش ضغوطا خارجية عن إرادته تقلل من هذا العطاء، وتلعب مدى واقعية الفرد العامل في رسم أهدافه وطموحاته وتوقعاته دورا للوقوع في الاحتراق النفسي، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالموظف الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض للاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات في العمل تعترض أهدافه، وتختلف درجة الاستجابة لتلك المشكلات حسب الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية للفرد وحسب الفروق الفردية (العياصرة، 2008، 98-99).

مفهوم الذات: يرى (سيزلاقي) و(ولاس) 1991 أن أبعاد هذا المفهوم تتمثل في جانب رغبة العامل إلى تقدير الذات والشعور بالأمان والاحترام من قبل الزملاء والرؤساء في العمل والمجتمع وحاجته إلى تنمية الشعور بالنقطة والاعتبار ومنحه المسؤولية وتحسيسه بمركزه الاجتماعي ومنحه الاستقلالية وتوفير ظروف العمل الملائمة ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال ما يقدمه الفرد من إنجازات في مهامه ونجاحه وإعائه فيها وتقدير الآخرين لقدراته ومهاراته في أداء عمل يرضيه ويحقق له إشباع حاجاته ويرضي المنظمة أيضا (سيزلاقي وولاس، 1991، 75).

وبالتالي يمكن اعتبار الحاجات على أنها دوافع داخلية تجعل الفرد العامل يقوم بسلوك معين لإرضاء حاجاته، ويؤدي توافرها بشكل متوازن إلى رضا العمال وتحررهم من الضغوطات والتوتر الذي يؤثر في سلوكهم وفي أدائهم.

الجنس: يؤثر عامل الجنس من الذكور والإناث في درجة الإصابة بالاحتراق النفسي، إذ تعد المرأة أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الرجال (كمال، 2007، 228).

قدرات الفرد: وتعد من الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، إذ أنها تلعب دوراً مهماً في تفاوت القدرة على التكيف مع ضغوطات العمل وأعباء المهام وتحمل المسؤوليات، فالفرد الذي يتمتع بقدرات ذاتية على التكيف والتأقلم مع ضغوطات العمل يكون أقل عرضة من الفرد الذي يفتقر لمثل هذه القدرات (عبد الباقي، 2003، 336-337).

على المستوى الاجتماعي

تؤثر الأحداث الاجتماعية على سلوكيات وتصرفات العمال داخل المؤسسة سواء على عملهم أو مع زملائهم ورؤسائهم، ومن بين هذه العوامل الاجتماعية نذكر مايلي:

- تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية والخدمات التي تؤدي إلى المساهمة في زيادة العبء الوظيفي وبالتالي تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب من طرف الموظفين، وهذا من شأنه أن يؤثر على شعورهم ويؤدي بهم إلى الإحباط وزيادة الضغوط مما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي (العياصرة، 2008، 99).
- يظهر الاحتراق النفسي حسب (كريستينا ماسلاش) في المهن الخدماتية، أي التي تتعامل بشكل كبير مع أفراد المجتمع، وهذا ما يؤدي إلى التوقعات والافتراضات الغير واقعية والغير منطقية في بعض الأحيان يشترك فيها معظم أفراد المجتمع والقابلات حول طبيعة المهنة.
- الأحداث الاجتماعية والشخصية: حيث يتعرض الفرد العامل في حياته الشخصية أو الاجتماعية من حين لآخر بأحداث مهمة قد تكون سلبية أو ايجابية تشعره بالقلق والإثارة ويحملها معه إلى مكان العمل مما يزيد من شعوره بالضغط والذي يؤثر في سلوكه ويعرقله عن أداء مهامه، ويرى (رونالدو ريجيو) 1999 ومن هذه الأحداث التي تؤثر على سلوكيات الافراد مثل وفاة الزوج او الزوجة والطلاق والزواج والحمل وفقدان احد افراد العائلة (ريجيو، 1999، 296-297).

إن الحديث عن أسباب ومصادر الاحتراق النفسي يجعلنا نلاحظ أنها متعددة ومتنوعة وهي لا تختلف في البحث عن مصادر وأسباب الضغوط المهنية، وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينشأ فيها كل منهما، حيث يرى (شرنس) 1985 أن الاحتراق النفسي ما هو إلا النقطة الأخيرة في متصل مستمر يبدأ بالضغوط وينتهي بالاحتراق النفسي؛ وعليه فإن الاحتراق النفسي هو نتيجة لما يعانيه الفرد من ضغوط سواء كان مصدرها البيئة التي يعمل فيها أو البيئة الخارجية أو من الفرد نفسه وتنعكس على أدائه وسلوكه وصحته.

مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي

هناك العديد من الأعراض التي تتزامن مع بعضها البعض وتلازم الفرد والتي تكشف تعرضه لحالة الاحتراق النفسي، من بينها مايلي:

الأعراض الانفعالية: وتتمثل في:

- سرعة الانفعال وتقلب في المزاج كثرة البكاء.
- نوبات غضب شديدة والإحساس بالذنب.
- التبرير والإنكار واللامبالاة والاستخفاف بالآخرين.
- الاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير. (احمد، 2007، 103).

الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: وتتمثل في:

- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ولومهم.
- التهكم والسخرية من الآخرين والتفاعل مع المستفيدين بشكل آلي (عسكر، 2000، 145-146).

الأعراض العقلية: تتمثل في:

- فقدان التركيز وتزايد الأخطاء المهنية.

- تراجع في قوة الذاكرة والنسيان بسهولة.
- صعوبة في اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات.

الأعراض الجسدية: تتمثل في:

- التعب وتتميل اليدين والقدمين، أو فقدان الطاقة.
- الدوار والإغماء والتعرق المفرط والارتعاش.
- آلام الظهر والرقبة والكتفين والعضلات.
- الصداع والتوتر العالي.
- تغييرات في أنماط النوم.
- تغييرات في الهضم، القي الإسهال أو عسر الهضم.
- اضطرابات في الهرمونات وزيادة في الوزن أو نقصانه بشكل مفاجئ، أو تغيير مفاجئ في الشهية.
- عدم انتظام دقات القلب وعدم استقرار ضغط الدم، مرض السكري. (شيخاني، 2003، 18-19).

الأعراض السلوكية: تتمثل في:

- ضعف الدافعية وفقدان الحماس للعمل.
- تراجع الفرد في علاقاته مع الآخرين ورغبته في الهروب من الواقع.
- الغيابات المتكررة والرغبة في تغيير الوظيفة أو تركها (العياصرة، 2008، 103).
- عدم الرضا عن العمل وميل العامل لتقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بعمله، إلى جانب ادراكه بانعدام المساندة الإدارية له، والإحساس بالفشل والعجز عن العطاء (عكاشة، 1999، 97).

مراحل الاحتراق النفسي

يشير (شوفلي) و(بيترز) عام 2000 ان الاحتراق النفسي هو عبارة عن سيورة تتطور عبر الزمن، فهو لا يحدث بشكل مفاجئ بل يمر بعدة مراحل، هذه الأخيرة التي اختلف فيها الباحثون والمختصون في تحديدها، لذلك يمكن توضيح بعضا منها فيما يلي:

مراحل الاحتراق النفسي حسب ماسلاش وشرينس 1982 تتمثل فيما يلي:

- المرحلة الأولى: شعور الفرد بعدم التوازن بين ما يتوافر لديه من قدرات وموارد، وإمكانات، وبين ما يعب يوكل إليه من مهام ومطالب؛ أي أن الإمكانيات لا تعادل المطالب، وهو ما يعرف بعـبـ العمل الكمي والكيفي.
- المرحلة الثانية: وتنسم بمشاعر القلق والتوتر والتعب والإجهاد نتيجة استجابات الفرد القصيرة الأجل لعدم التوازن.
- المرحلة الثالثة: تنسم بعدد من التغيرات في الاتجاهات والسلوك المهني، كالميل إلى معاملة المستفيدين من الخدمة بطريقة آلية بعيدة عن الحس الإنساني وكأنه اندمج وتوحد مع النظم واللوائح الوظيفية. (المطوع، 2000، 13).

مراحل الاحتراق النفسي حسب (أدلويس Edlwich) و (برودسكي Brodsky) حيث ميزا أربع مراحل للاحتراق النفسي كما جاء عن (شوفلي) و(بيترز) و(تاب) عام 1997، (كرومبيز) عام 1985، وهي كالتالي:

- مرحلة الحماس: تترجم هذه المرحلة قيام الفرد بأعمال كثيرة وبمشاريع طموحة وآمال غير واقعية تقريباً، فيظهر الفرد كل طاقاته وقدراته فيصبح العمل لديه كالمخدر ومن شدة ما يقوم به من عمل لتحقيق أهدافه يبدأ بالتراجع مع مرور الوقت، حيث يصاب بالتعب ويصبح أقل فعالية ويدور في الفراغ.

- مرحلة الخمود: في هذه المرحلة يبدأ الفرد في الشعور بأنه غير قادر على العمل بسبب نقص طاقته، غير أنه بالمقابل يصرف ساعات أكثر في العمل فنجدته يشتكي من التعب ويشعر ببعض الآلام السيكوماتية مع اضطراب الانتباه والنوم، فيلجأ إلى شرب الأدوية، فيولي اهتمامه بالبحث عن راحته وتحقيق توافقه المهني، والرضا عن حاجاته الخاصة.
- مرحلة الإحباط: في هذه المرحلة يزداد الضغط على الفرد وتنخفض قدرته على المقاومة والاستمرار، فيشعر بالذنب ويتساءل عن أهميته وفعاليته وعن تأثير جهوده المبذولة لمواجهة مختلف الصعوبات والمجهودات المهنية، فيخمد ويصبح شديد الغضب وتتوالى عليه الأمراض والآلام السيكوماتية.
- مرحلة اللامبالاة: في هذه المرحلة تنخفض معنويات الفرد وينقص أدائه، فيصبح الفرد محبطا تماما ولا يستطيع إتمام عمله ومع ذلك يواصل المقاومة من أجل البقاء، فيصل إلى حالة من عدم التوازن ويحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن ويتفادى التحديات ويحمي نفسه ممن قد يضعه في خطر (فتيحة، 2010، 1).

مستويات الاحتراق النفسي

من خلال ما تم تناوله من أعراض ومراحل للاحتراق النفسي يمكن تقسيم مستويات الاحتراق النفسي حسب (سبانيول) و(كابوتو) 1979 نقلا عن (سعاد مخلوف) 2012 ونقلا عن (سالم بن محمد الغيلاني) 2013 إلى ثلاث مراحل وهي:

- المستوى الأول (احتراق نفسي متعادل): تشمل هذه المرحلة على العلامات العارضة والعبارة للضغوط النفسية والتي تظهر بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليها كالنوبات القصيرة مثل التعب والقلق والإحباط والتهيج، يعتقد الباحثون أنه يمكن علاجه من خلال الاسترخاء والتمارين الرياضية والتسلية الشعبية التي تقلل من أعراض الضيق النفسي.

• المستوى الثاني (احترق نفسي متوسط): تشمل هذه المرحلة على نفس العلامات والأعراض السابقة أو أكثر منها لكنها تتكرر وتستمر لفترات طويلة وتكون واضحة كوضوح درجة الانفعال لدى الفرد المصاب بالاحترق النفسي بالرغم من استرخائه كما يلاحظ مدى سخريته من القائمين على العمل الذي يقوم به ويكون مزاجه متقلبا واهتمامه بالمستفيدين من الخدمة منخفضا. ويصعب التخلص من هذه الأعراض أو علاج بعض منها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول (مخلوف، 2012، 99).

• المستوى الثالث (إحترق نفسي شديد): في هذا المستوى تدوم الأعراض وتصل المشكلات النفسية والبدنية مرحلة صعبة جدا لا يمكن التغلب عليها، وليس غريبا أن يشعر الفرد بمشاعر الاحتراق النفسي المعتدلة والمتوسطة من حين لآخر، ويترتب عن هذه المرحلة عدم الالتزام بالمسؤولية ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل مظاهر جسمية ونفسية مزمنة، حينها يمكن القول بأن الاحتراق النفسي أصبح يشكل مشكلة خطيرة على الفرد ويهدد حياته بصفة عامة (الغيلاني، 2013، 56).

الآثار والنتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي

يتضح من خلال أعراض ومظاهر الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن خبرة سلبية يعيشها ويكونها الفرد العامل عن عمله، فشدة تكرارها تؤدي به إلى آثار ونتائج خطيرة على صحته وعلى المؤسسة التي يعمل بها، ومن النتائج التي يمكن حصرها عن هذه الظاهرة مايلي:

على المستوى الفردي: يؤثر الاحتراق النفسي على الجانب الفردي من الناحية المعرفية والعاطفية والجسدية والنفسية وكذلك السلوكية، وفي هذا الصدد يرى (معن محمود أحمد العياصرة) أن الفرد: يفقد فيها القدرة على التركيز والتحكم في قراراته، والنسيان لواجباته (العياصرة، 2008، 100-101).

وتضيف (كريستينا ماسلاش وبينز 1978) وآخرون نقلا عن (يوجين لي LEE YO EJIN 2007): أن الفرد لما يدرك الضغوط الناجمة عن العمل ينتابه شعور بالقلق فيكون موقفا سلبيا اتجاه العمل والعملاء واتجاه ذاته وزملائه، وهذا ما يؤدي به مع مرور الزمن إلى استنزاف عاطفته كرد فعل عن الضغوطات التي تواجهه. ويضيف أن الاحتراق النفسي يؤثر على الفرد من الناحية النفسية والسلوكية من خلال الإرهاق الذي يعاني منه العامل والذي يؤدي به إلى التهيج والتشاؤم والسخرية من العملاء والاكنتاب مما يجعل العامل يدخل في دوامة من المشاكل العلائقية بينه وبين الآخرين في العمل من زملاء وعمالء، بل ويتجاوزها إلى خارج مكان العمل كسوء العلاقة بين الزوجين والعائلة والاصدقاء (يوجين لي، 2007، 42-43).

كما ويتسبب الاحتراق النفسي بظهور عدة أمراض سيكوماتية عديدة تتمثل في قرحة المعدة والضغط الدموي، وأمراض القلب، والصداع، وهذا ما يجعل الفرد يفقد تقديره لذاته، فيرغب في الانسحاب والهروب من الواقع عن طريق الأدوية والعقاقير أو التدخين أو تعاطي الكحوليات خصوصا عند الرجال، وقد تصل حدة درجة الاحتراق النفسي إلى الرغبة في الانتحار.

على الجانب التنظيمي: تنعكس المشاكل التي يعاني منها الفرد المصاب بالاحتراق النفسي من حيث مايلي:

- الغياب عن العمل أو التأخر عنه بشكل متكرر أو تركه.
- الشكوى من قبل العاملين والعنف فيما بينهم وانعدام الثقة بين العمال والإدارة.
- الزيادة في عدد الحوادث المهنية.
- اختراق قوانين المؤسسة وعدم الحفاظ على هياكلها.
- انخفاض الروح المعنوية.
- عدم الشعور بالرضا عن العمل.

- فشل الأفراد يؤدي إلى فشل المؤسسة واكتسابها السمعة السيئة من خلال ضعف جودة الأداء وقلّة الانتاجية (جلدة، 2009، 194).

وعليه يعد الاحتراق النفسي استجابة لضغط العمل الطويلة الأمد، وهي كظاهرة تسبب أضراراً لا يستهان بها على الفرد وعلى المنظمة.

الوقاية من الاحتراق النفسي

يوصي الباحثون والمختصون في السلوك التنظيمي إلى ضرورة إعادة التوافق بين الفرد وبيئته عمله، وذلك من خلال التخفيف من آثار الاحتراق النفسي والوقاية منه من خلال إتباع مايلي: على المستوى الفردي: يرى (جمعة سيد يوسف) 2007، أنه يجب:

- على الفرد فهم عمله الشخصي والأساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط وفهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها.
- على الفرد إعادة فحص قيمه وأهدافه وأولوياته، لان الأهداف الغير واقعية والتي لا يمكن تحقيقها في العمل تعرض الفرد للإحباط والارتباك، لذلك يجب التأكد من قابليتها للتحقق وترتيبها حسب الأولوية.
- على الفرد أن يقسم حياته إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز على كل مجال يعيشه بقدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.
- العمل على بناء نظام للمساعدة، فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصيح ويصغون إليه ويهتمون به ويشاركونه اهتماماته.(يوسف، 2007، 41).

كما اقترح العديد من الباحثين أساليب أخرى للوقاية من الاحتراق النفسي تتمثل فيما يلي:

- الراحة والاستجمام وأخذ إجازات مدفوعة الأجر.
- ممارسة الرياضة بأنواعها لبناء الجسم والتخفيف من الضغط.

- ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية.
- تكوين علاقات اجتماعية مع زملاء العمل.
- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.
- محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل لضبطتها والتحكم بها.(العياصرة، 2008، 121).

على المستوى التنظيمي

- الاختيار والتعيين من خلال انتقاء أحسن الأفراد والذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام وذلك لتحقيق التوافق المهني.
- تحليل الدور وذلك بتوضيح الحقوق والواجبات والمسؤوليات والأهداف المتوقع انجازها لتجنب النزاعات المختلفة بين العمال.
- تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية والمكافآت وفرص التقدم وتحفيزهم ماديا ومعنويا.
- توفير روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال. (ابو شعيرة وغباري، 2010، 192).
- إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات وفتح قناة الاتصال بين الإدارة والعمال.
- لتكوين والتدريب للرفع من كفاءة الأفراد لأداء العمل وتنفيذه، حيث أن القصور فيه أو في جزء منه قد يؤدي للإصابة بالاحتراق النفسي.
- الاستشارة والعلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الأطباء والأخصائيين النفسانيين لتوجيههم وارشادهم.
- المراقبة والرعاية الصحية المستمرة للعمال.

بعض مقاييس الاحتراق النفسي

من بين المقاييس الشائعة لقياس ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأفراد المصابين بها نذكر منها مايلي:

مقياس الاحتراق النفسي (لفريدنبرجر) 1980: ويهدف إلى قياس الاحتراق النفسي، ويتكون من 18 عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على سلم متصل يتراوح من صفر إلى 5، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي:

- 1- صفر: 25 — — — — أن الفرد بحالة جيدة.
- 26:35 — — — — أن الفرد بحالة جيدة.
- 36:50 — — — — إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي.
- 51:65 — — — — الفرد محترق نفسياً.
- 65: فأكثر — — — — وضع الخطر.

أمثلة على عبارات المقياس

- ها تتعب بسهولة؟
- هل تعمل بجد، ولكن انجازك منخفض؟
- هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية؟ (دردير، 2007، 45-46).

مقياس (كريستينا ماسلاش) 1981

يتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته. وقد وزعت الفقرات على ثلاثة أبعاد وهي:

- الانهك العاطفي: ويتضمن الفقرات (1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20) وتقيس مستوى التعب وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة المرضى.
- تبدل المشاعر: ويتضمن الفقرات (22، 15، 11، 10، 5) ويقيس مستوى اهتمام، أو اللامبالاة التي يطبع علاقة المفحوص مع المرضى نتيجة العمل معهم.
- تدني الشعور بالانجاز: ويتضمن الفقرات (21، 19، 18، 17، 12، 9، 7، 4) ويقيس طريقة تقييم الفرد لذاته ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله.(نعموني، 2014، 189).

مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي

يمكن استخدام مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي كمؤشر للاحتراق النفسي، وقد يكون بالإمكان استخدامه من قبل المرشد نفسه، وذلك من خلال الإجابة عليه، وإذا أجبت عليه بشكل كامل ارجع إلى الأسئلة وقرر بنفسك ما إذا كانت أجابتك تظهر هل أنت بدأت بالحكم على نفسك أنك مرهق، أو أنك بدأت في التأملات السيئة أو أنك بشكل عام لديك الاحتراق النفسي.(ملحيس، 2015).

• معارض بشدة 7

• معارض 6

• معارض باعتدال 5

• لا اعرف 4

• موافق باعتدال 3

• موافق بشدة 2

• موافق 1

خلاصة

يعتبر الاحتراق النفسي أحد المشكلات المهنية الخطيرة التي تهدد عصرنا الحالي نتيجة الضغوطات الحياتية المستمرة والتي تسبب الشعور بنقص في الانجاز الشخصي وتجعل المصاب به يشعر بإنهاك جسدي وعاطفي يجعلانه غير مبال بما يحدث حوله وكأنه جماد، ولا يكمن الخطر في هذا الأمر فقط بل تتعدى خطورة الاحتراق النفسي لدرجة أنه يصبح مهدداً لحياة الفرد من خلال تأثيره على قلبه وعقله فيؤدي به إلى الهلاك وربما الموت المفاجئ أو الانتحار. وتتأثر المؤسسة بالأفراد المصابون بالاحتراق النفسي نتيجة الأعباء المتزايدة عليها وعلى أفرادها مما يؤدي بها إلى خسائر بشرية ومادية نتيجة الأداء المتدني لأفرادها وبالتالي فشلها.

2.1.2 الأداء الوظيفي

مقدمة

تعد تنمية الموارد البشرية من أهم العوامل المطلوبة لتطوير المنظمات، حيث أنها تنطوي على تقييم أداء الموظف والعمل على تحسينه، وكذلك تحقيق أهداف المنظمة.

هناك اهتمام متزايد بمسألة الأداء الوظيفي، وكذلك فعالية وكفاءة المؤسسات في القيام بوظائفها، مما أدى إلى التركيز على إدارة هذه المؤسسات بشكل يضمن تحقيقها لأهدافها من خلال رفع المستوى. الأداء لضمان استمراريته ونموها وتطورها. وفي أيام المنافسة والاهتمام بموضوع الأداء، يجب على المؤسسات أن تركز على العنصر البشري والأداء المؤسسي من أجل تقديم الخدمات بسرعة وبجودة عالية، وكذلك الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العاملين (البلوي، 2008).

علاوة على ذلك، فإن الأداء الوظيفي هو النتيجة النهائية لأنشطة أي مؤسسة، لأن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وطويلة الأمد عندما يكون أداء العاملين متميزاً. بشكل عام، فإن اهتمام الإدارة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة موظفيها، وبالتالي فإن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة، وفي

أي جزء منها، ليس فقط انعكاسًا لدوافع وقدرات المرؤوسين، ولكن أيضًا لدوافع الرؤساء والقادة وقدراتهم (موافي، 2007).

مفهوم الاداء الوظيفي

الاداء هو أحد المفاهيم التي تلقت قدرا كبيرا من الاهتمام والبحوث في الدراسات الادارية بشكل عام وفي دراسات الموارد البشرية على وجه الخصوص، نظرا لاهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة والتفاعل بين التأثيرات التي تؤثر على الاداء وتنوعه. مصطلح "أداء" أو أداء مهمة، أو إنجاز النشاط، أداء الجانب الاداري هو تنفيذ الالعباء الوظيفية من المسؤوليات والواجبات من قبل الموظف (Solke & Uchhal, 2017).

يعتبر مفهوم الأداء من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الاهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الانجاز المرغوب في هذا العمل، يتعلق الأمر بالنتائج التي تسعى المؤسسات لتحقيقها. إذا كان الأداء مناسباً لإكمال العمل، فسيحقق هدفه؛ ومع ذلك، إذا لم يرتفع إلى المستوى المطلوب لإكمال العمل، فسيستلزم ذلك تطوير وسائل وأساليب جديدة، وكذلك تدريب الموظفين، لزيادة الكفاءة وتحسين الأداء (ابو كريم، 2013: 20).

ويعد مفهوم الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام، فهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الادارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصرا محوريا لجميع فرق وحقول المعرفة الادارية، فضلا عن كونه البعد الاكثر اهمية لمختلف المؤسسات التي يتمحور حولها وجود المؤسسة عن عدمه (ناصر، 2010: 51).

التميز في الأداء له مكانة خاصة داخل أي مؤسسة، أهلية أو حكومية، كنتيجة نهائية لجميع أنشطتها، على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة، لأن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وطويلة الأمد عند موظفيها أداء جيد (شاهين، 2010: 38).

حيث تعرض مفهوم الاداء للدراسة والبحث في وقت مبكر وذلك لاهميته التي فرضت ضرورة التركيز عليه، وقد عرف مفهوم الاداء عدة تعاريف نذكر منها:

عرف سليمان (2009: 34) اداء العاملين بانه: "القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالمؤسسة الى مخرجات بشكل سلع وخدمات وبمواصفات محددة وباقل كلفة ممكنة". القدرات الناعمة يُعرّف الأداء الوظيفي على أنه نشاط يقود الفرد إلى إكمال المهمة أو الهدف المحدد له بنجاح، ويعتمد على القيود العادية للاستفادة المعقولة من الموارد المتاحة (عقيل، 2006).

ويقصد ايضا بالاداء الوظيفي انه ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقاء نفسه او فرضها عليه الآخرون، وهذه الاستجابة تحدث تغييرا في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية الى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة (المطرفي، 2005).

يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن النتيجة الصافية لجهود الفرد، والتي تبدأ بالقدرات والوعي بالدور أو المهام، وبالتالي تشير إلى درجة الإنجاز وإتمام المهام التي تتكون منها وظيفة الفرد (سلطان، 2004).

يعرف أداء الموظف من قبل البرنوطي (2000: 38) بأنه "درجة الإنجاز وإتمام المهام التي تتكون منها الوظيفة"، حيث يعكس هذا التعريف كيف يرضي الفرد أو يفي بمتطلبات الوظيفة.

اهمية الاداء الوظيفي

للأداء مكانة خاصة داخل أي مؤسسة لأنه المنتج النهائي لجميع أنشطتها، على مستوى الفرد والمنظمة والدولة لأن المنظمة أكثر استقراراً وطويلة الأمد، حيث يكون أداء الموظفين هو مميز، أو يمكن القول بشكل عام أن مستوى الأداء هو مصلحة إدارة المنظمة وقيادتها. عادة ما يفوق اهتمام الموظفين به، ونتيجة لذلك، فإن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعكس قدرات ودوافع الرؤساء والقادة.

تتبع مراحل البقاء والاستمرارية مراحل الاستقرار والسمعة والفخر والتميز وأخيراً القيادة. ونتيجة لذلك، فإن قدرة المنظمة على التقدم من مرحلة النمو إلى مرحلة أكثر تقدماً تعتمد على مستويات أدائها. (طلال 2004، ص. 70).

عناصر الأداء الوظيفي

عناصر الأداء تتعكس بشكل مباشر على الموظف، والذي بدوره يقوم بالاطلاع عليها بغية تحسين مستوى أدائه والذي بدوره يؤدي الى تحسين مستوى أداء المؤسسة ككل، وهناك مجموعة من العناصر والمكونات الأساسية للأداء وبدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية أداء العاملين الوظيفي (المصري، 2001: 288).

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

- الموظف وكفاءاته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.
- العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشتمل الدقة والنظام والالتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز والتحرر من الأخطاء (عكاشة، 2008، ص37).

- البيئة التنظيمية ومركباتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الاداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والاجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الاداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية (درة، 2003، ص96).

معدلات الاداء الوظيفي

إن تقييم الأداء أو الحكم عليه يتطلب وصف معدلات الأداء، وقد يعتبر معدل الأداء هدفًا، أو أداة تخطيطية أو قد يعكس خطة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين كما أن تقدير معدلات الأداء يختلف من مجتمع لآخر ومن منظمة لأخرى وذلك حسب العادات والتقاليد السائدة والظروف البيئية المحيطة بالمنظمة. وعلى الرغم من أهمية تحديد معدلات الأداء، الأمر الذي يؤدي إلى وضوح توقعات العمال، إلا أنه قد يدفع العمال إلى التركيز على تحقيق هذه المعدلات المكتوبة مع إغفال الآخرين، مثل التقنيات الحديثة (الشريف، 2014). وتتم هذه العملية من خلال خمسة خطوات وهي:

1. الاختيار: اختيار انسب الاعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الاداء عملا جديدا لم يسبق قياسه، او تغيير بطريقة اداء العمل تتطلب تحديد زمن نمطي جديد.
2. التسجيل: تركز هذه الخطوة على تسجيل الحقائق والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والاساليب وعناصر النشاط وتتضمن هذه المرحلة توصيف العمل وتقسيمه الى عناصر.
3. التحليل الانتقادي: تركز هذه الخطوة على اختيار البيانات المسجلة انتقاديا للتأكد من استغلال الوسيلة والحركات الأكثر فاعلية واستبعاد العناصر التي لا تساعد على الانتاجية.
4. القياس: وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة بكل عنصر ومصطلحات الوقت وباستعمال الاسلوب الفني المناسب لقياس العمل.
5. التحديد: في هذه الخطوة يتم تحديد سلسلة النشاطات تحديدا دقيقا وتحديد طريقة التشغيل التي حدد لها الوقت، وتحديد الوقت القياسي للنشاط والاساليب المعينة (الشريف، 2014: 83).

محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو النتيجة الصافية لجهود الفرد في القدرات والوعي بالدور أو المهام، وقد تم تطوير نموذج نظري يوضح بوضوح أن الأداء في موقف معين يمكن اعتباره نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من التالية:

- الجهد المبذول: يشير إلى الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته بأفضل ما لديه في مجال عمله.
- القدرات: تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهام.
- إدراك الدور (المهمة): يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه يجب أن يوجه جهوده من أجل العمل من خلاله ويشعر بأهميته في أدائه.

مطلوب حد أدنى من الكفاءة في كل عنصر من عناصر الأداء لتحقيق مستوى أداء مرضٍ. بمعنى أنه عندما يبذل الأفراد جهودًا متفوقة ولديهم قدرات فائقة، لكنهم لا يفهمون أدوارهم، فإن أداءهم يعتبر غير مقبول من قبل الآخرين.. فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل، فإن هذا العمل لن يكون موجهًا في الطريق الصحيح. وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله، ولكنه تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه بالمنخفض. وهناك احتمال آخر وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة، والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل. فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا وبطبيعة الحال قد يكون أداء الفرد جيدا او مرتفعا في مكون من مكونات الاداء، وضعيف في مجال من المجالات الأخرى (حسن، 2000: 216).

ويوضح (العطوي، 2013: 26) أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلا معا في تحديد مستوى الاداء اي ان تاثير المقدرة على العمل على مستوى الاداء يتوقف على مدى قدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية:

مستوى الاداء = المقدرة على العمل * الرغبة في العمل

اهم العوامل المؤثرة على الاداء

هذا من الصعب تحديد جميع العوامل التي تؤثر على فعالية الأداء لأنه مجال واسع مع العديد من الأبعاد المعقدة، ولأن تلك العوامل متعددة يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته:

الاداء = القدرة * البيئة * الدافعية

ومن اهم العوامل التي تؤثر في مستوى اداء العاملين تكمن فيما يلي:

1. الظروف المادية مثل المعدات والادوات والاضاءة والحرارة.
2. العوامل التنظيمية مثل الاشراف والتنظيم والسياسات التنظيمية (حسن، 2001: 78).

تقييم الاداء الوظيفي

تقييم الأداء هو وظيفة مشتركة في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهو يقوم على مبادئ وممارسات علمية مستقرة. تقييم الأداء هو نظام لتحديد فعالية أداء عمل الموظفين.

إن تقييم الأداء يعني تقدير كفاءة العاملين لعملهم ومسلوكهم فيه، ويعتبر نظام مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الافراد اثناء العمل عن طريق الملاحظة لهذا الاداء والسلوك ونتائجها، خلال فترة زمنية محددة (نصر الله، 2002: 169).

يُعرف تقييم الأداء بأنه عملية تقييم مستوى وجودة أداء كل موظف خلال فترة زمنية محددة، وكذلك تنفيذ العملية لتحديد ما إذا كان الأداء جيدًا أم لا، وفي أي مجالات (بونوطي 378: 2004).

من أهم العمليات في إدارة الموارد البشرية عملية قياس وتقييم الأداء. يمكن للمؤسسة أن تحكم على دقة السياسات والبرامج التي تنفذها من خلال قياس وتقييم الأداء، سواء كانت سياسات للتعيين والاختيار

والتعيين أو التدريب والتطوير ومتابعة برامج الموارد البشرية. يعرف البعض قياس الأداء على أنه عملية قياس موضوعية لحجم ومستوى ما تم إنجازه مقارنة بما يجب إنجازه، من الناحيتين الكمية والنوعية، وفي شكل علاقة نسبية بين الوضع الحالي والوضع المرغوب (شاويش، 2005: 87).

مصادر تقييم الاداء الوظيفي

يحصل القائمون على تقييم الأداء الوظيفي على المعلومات التي تتيح لهم تقييم كفاءة مرؤوسيه في إنجاز المهام والواجبات المنوطة بهم، وكذلك نجاحهم أو فشلهم في تحقيق أهداف المنظمة، من مصادر متنوعة:

1. الرئيس المباشر: يعتبر الرئيس المباشر انسب شخص تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء الموظف أو العامل ويكون على دراية كاملة بكل ما يتعلق بمرؤوسيه (شاويش، 2005: 103).
2. التقييم الذاتي: الشخص نفسه هو من يقيم ويقيس ادائه، باعتباره ادرى الناس بادائه.
3. الزملاء في العمل: الزملاء في نفس العمل والمستوى والمجموعة هم من يقيمون أداء بعضهم البعض، وذلك لان لديهم المعلومات الكافية عن سلوك واداء وانجاز الفرد، نتيجة الاحتكاك المستمر مع بعضهم البعض (شاويش، 2005: 104).
4. المرؤوسون: يقوم المرؤوس بقياس وتقييم أداء رئيسه، يقدم المعلومات المتوفرة لديه عن رئيسه فيما يتعلق بسلوكه وادائه في العمل، وذلك نتيجة الاحتكاك المستمر بينهما (شاويش، 2005: 105).
5. ملف الموظف الشخصي: لأن الملف الشخصي يحتوي على جميع القرارات المتعلقة بالموظف، يجب الرجوع إليه قبل التقييم النهائي للموظف.
6. سجل تدوين ملاحظات الرئيس المباشر: سجل يدون فيه الرئيس المباشر كافة الملاحظات عن أداء مرؤوسيه سواء كانت نقاط قوة أو ضعف خلال العمل وهذا لا يعني تسجيل كافة حركات الموظف وإنما يسجل الاحداث المهمة التي تؤثر على أداء الموظف.

7. تقارير الانجاز الشهرية للموظفين.

طرق قياس اداء الموظفين

توجد طرق متعددة لقياس اداء العاملين، ويمكن للمؤسسة المعنية ان تختار منها طريقة او اكثر اهمها:

1. طريقة التدرج البياني: تعتبر هذه الطريقة من اقدم وابسط واكثر الطرق شيوعا حيث يقاس اداء

الموظف بناء على معايير محددة مثل: نوعية الاداء، كمية الاداء، المظهر، وتحديد الدرجات على

اساس من (1-5) او من (1-3).

2. طريقة الترتيب: في هذه الطريقة يعد المدير قائمة باسماء العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعديا

او تنازليا اعتمادا على احسنهم كفاءة.

3. طريقة الوقائع الحرجة: في هذه الطريقة يتم استبعاد احتمال التقويم على اسس شخصية ويتم تقويم

الاداء استنادا الى سلوكيات الموظف اثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والاحداث التي

تطراً خلال عمل الموظف سواء كانت جيدة ام سيئة في ملف الموظف تمهيدا لتقييم الموظف

واصدار الحكم على ادائه.

4. طريقة قائمة الاختبار: تعتمد هذه الطريقة على قائمة باسئلة وعبارات محددة حول اداء العامل،

ويقوم المدير بالاجابة على هذه الاسئلة، ومن ثم يقوم مدير دائرة الموارد البشرية باعطاء الازان

لنلك الاجابات دون علم من قام بتقييمه وفقا لاهمية وزن كل عبارة او سؤال.

5. طريقة التقويم المكتوب: وهي طريقة بسيطة يقوم المدير او المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن

العامل يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها اضافة الى جانب ما يمتلكه من مهارات

يمكن تطويرها مستقبلا، ومدى امكانية التقدم الوظيفي والترقية لذلك الموظف.

6. طريقة التدرج البياني السلوكي: الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها

طريقة التدرج البياني من افتراض اوزان واحدة لكل الخصائص على رغم اختلاف اهمية بعضها

على الآخر وخضوع معاييرها للجدل وامكانية التحيز ، وتقوم هذه الطريقة بادخال العامل السلوكي في التقويم والوقائع الحرجة للعامل المراد تقويم ادائه.

7. طريقة الادارة بالاهداف: تقوم هذه الطريقة على مجموعة افتراضات اساسية خلاصتها ان العاملين في المنظمة يميلون الى معرفة وفهم النواحي المتوقع منهم القيام بها، ويرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم ومستقبلهم، كما يرغبون في الوقوف على مستويات ادائه باستمرار ، والملاحظة لهذه الطريقة انها تتم قبل عرض الاداء في الوقت الذي تقوم الطرق الاخرى على التقويم بعد الاداء (سوسن شاكر، 2011: 78-79).

2.2 الدراسات السابقة

على الرغم من ان الاحتراق الوظيفي يعتبر من ابرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في القطاعات المختلفة ويخلف اثارا سلبية على الموظفين سواء اكانت نفسية او فسيولوجية او سلوكية مما يقلل من قدرتهم على الانجاز والابداع مما يؤثر بدوره على المنظمات والقطاعات المختلفة، الا ان الموضوع يعاني من ندرة الدراسات التي تناولته بالبحث والدراسة على الصعيد المحلي والعربي خاصة في مجال التطوير الاداري بعكس الدول المتقدمة التي اولت الموضوع اهمية خلال العقود الماضية. ولقد تم رصد عدد من البحوث والدراسات التي تناولت الموضوع وفيما يلي عرض لعدد منها حسب الفترة الزمنية.

دراسة (حافظ، 2020)، "الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة بمحافظة القليوبية" الى بناء مقياسي الاحتراق النفسي لمعلم السباحة، وجودة الاداء الوظيفي لمعلم السباحة، استخدم الباحث المنهج الوصفي وخطواته وإجراءاته، ومنهج المسح، نظراً لمدى ملاءمته لإجراءات الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من معلمي السباحة بالقلبيوبية الأعضاء في الاتحاد المصري للسباحة. في ضوء أهداف البحث وفرضياته اختارت الباحثة عينة بحث قوامها (150) معلم سباحة من مجتمع البحث. وبناءً على ما توصل إليه، قدم الباحث عدة توصيات من بينها ضرورة الاهتمام بالجانب النفسي لمعلمي السباحة، لا سيما درجة الإحترق النفسي وجودة الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة فيما يتعلق بالتجربة الرياضية. أفهم كيف يستخدم المدربون الموارد الجيدة للأداء الوظيفي لمعلمي السباحة لتحسين بيئة التعلم.

دراسة (ملحم، 2020)، "تأثير العدالة التنظيمية على الإحترق الوظيفي في المدارس الحكومية الفلسطينية" الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على تأثير العدالة التنظيمية على الإحترق الوظيفي من وجهة نظر معلمي المدارس الثانوية في محافظة قلقيلية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع البيانات. تكونت عينة البحث من (193) معلمة ثانوية عازبة في محافظة قلقيلية، بلغ عددهن (320) معلمة أي 60% من مجتمع البحث.

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن ردود فعل أفراد عينة البحث على مستوى العدالة التنظيمية في مدارس البنات الثانوية بمحافظة قلقيلية كانت متوسطة على بعدين (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية)، متقدمين في البعد (العدالة التفاعلية)، وذات أبعاد عالية (العدالة الإعلامية) (ضعف الإحساس بالإنجاز). وبعد ما توصل إليه الباحث قدم عدة توصيات من بينها إلحاق معلمات بدورات تدريبية تهدف إلى زيادة وعيهم وتوجيههم ورفع مستوى قدرتهم في التعامل مع الضغوط التي قد تواجههم. كما نصحت الباحثة ببناء ثقافة تنظيمية قائمة على العدالة التفاعلية لما لها من أثر في زيادة رضا العاملين على جميع المستويات.

دراسة (ذياب، 2018)، والتي كانت بعنوان "مستوى الإحترق النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم للواء الرصيفة"، إلى تحقيق الهدف

الرئيس المتمثل في دراسة الاحتراق النفسي الذي يتعرض له مديرو ومديرات المدارس الحكومية في لواء الرصيفة، والعلاقة التي تربطه بولائهم التنظيمي نحو مدارسهم.

شمل مجتمع الدراسة جميع مديري المدارس الحكومية في منطقة الرصيفة، والتي كان فيها (83) مديراً، بالإضافة إلى (27) و(56) مديراً. اختار الباحث المجتمع بأكمله كعينة للدراسة، ووزع الاستبيان الذي طوره لجمع البيانات، واستخرج منها (81) استمارة صالحة، واستخدمت جميعها في الدراسة. ووجدت الدراسة أن أفراد العينة تعرضوا لمستوى متوسط من الإرهاق النفسي عند مستويات الإجهاد العاطفي والمشاعر الباهتة، وانخفاض مستوى الإرهاق النفسي على مستوى عدم الإحساس بالإنجاز الشخصي، ومتوسط مستوى الإرهاق النفسي. شاملة. وأخيراً أظهرت النتائج أن العلاقة بين هذين المتغيرين عكسية. وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ما يلي: (إعطاء وزارة التربية والتعليم مزيداً من الرعاية والاهتمام لمدير المدرسة، وتزويده بالدعم الكافي لتطوره، والاستعانة بعلماء النفس في تقييم الظروف النفسية للعاملين. في المجال التربوي، واكتشاف المشاكل والأمراض العقلية في مراحلها الأولية، وتقديم المشورة والإرشاد والعلاج الفوري إذا لزم الأمر). الحاجة إلى برامج تدريبية وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات ورغبات وتطلعات جميع العاملين في المجال التربوي.

دراسة (اغبارية، 2017)، بعنوان " الاحتراق النفسي لدى امهات الاطفال ذوي طيف التوحد وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة في تنشئة الاطفال الاخرين داخل الاسرة في ام الفحم" سعت الدراسة الحالية إلى تحديد مستوى الإحترق النفسي لدى أمهات الأطفال المصابين بالتوحد وعلاقته بالكفاءة الذاتية المتصورة في تربية الأطفال الآخرين في الأسرة في أم الفحم. للعام الدراسي 2016-2017، شملت الدراسة 173 أمًا من أم الفحم. لتحقيق أهداف الدراسة، طور الباحث مقياساً للإرهاق النفسي ومقياساً للكفاءة الذاتية المدركة، حيث تم استخدام مؤشرات الصلاحية الظاهرة وصلاحية البناء، وتم استخدام معادلة كرونباخ ألفا، وأعيد تطبيق الاختبار (Retest-test) للتحقق من ثبات المقياسين وكانت مؤشرات الصدق والموثوقية مقبولة.

وفقاً لنتائج هذه الدراسة، كان لدى أمهات الأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد مستوى متوسط من الإرهاق والكفاءة الذاتية. ووجدت الدراسة أيضاً علاقة سلبية بين الإرهاق النفسي والكفاءة الذاتية المتصورة، فضلاً عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإرهاق النفسي والكفاءة الذاتية المتصورة بسبب العمر. يعزى إلى المستوى التعليمي المتغير. بناءً على النتائج التي توصل إليها، قدم الباحث عدة توصيات، من بينها التركيز على مراكز الدعم والإرشاد المهني لأولياء أمور الأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد لمساعدتهم في التغلب على الصعوبات، والتعاون مع مؤسسات المجتمع لتقديم برامج استشارية من شأنها زيادة عدد أفراد المجتمع. استعد للترحيب بالأطفال الأشخاص الذين يعانون من التوحد.

دراسة (مشاقبة، 2016)، بعنوان " الاحتراق النفسي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات" سعت الدراسة الحالية إلى تحديد مستوى الإحترق النفسي (مرتفع أو متوسط أو منخفض) للمرشدين الطلابيين في منطقة الحدود الشمالية، وكذلك علاقته بالجنس والخبرة المهنية ومرحلة الطلاب. تم استخدام مقياس ماسلاش للإحترق مع عينة قوامها (74) مرشداً وامراًة. تم تحليل البيانات باستخدام الوسائل الحسابية والانحراف المعياري واختبارات (ت) وتحليل أحادي الاتجاه. أظهرت النتائج أن المرشد الطلابي لديه مستوى مرتفع إلى حد ما من الإحترق. وتوصي الباحثة بالتوصيات التالية: إجراء دراسات للتعرف على العلاقة بين الإحترق النفسي ومتغيرات أخرى مثل الذكاء العاطفي، والعمل على دراسات تجريبية للتعامل مع ظاهرة الإرهاق النفسي والتخفيف من حدتها، والعمل على إيجاد طرق ووسائل بديلة للتخفيف من العمل و. ضغوط المهنة، والعمل على تنظيم دورات تدريبية لزيادة كفاءة المرشد وفاعليته.

دراسة (شعلان، 2016)، التي جاءت بعنوان " مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة" وحاولت الباحثة تعريف الاحتراق الوظيفي كظاهرة نفسية وإدارية والتعرف على طبيعتها وأسبابها. كما حاولت تحديد المسألة الفردية والتنظيمية للتعامل مع الإحترق الوظيفي.

سعت الدراسة إلى تقديم إجابة على السؤال التالي: هل هي مسؤولية الفرد أم مسؤولية القيادة للتعامل مع الإرهاق الوظيفي؟ فيما يلي بعض الأمثلة: ينتج الإحترق الوظيفي عن عوامل مثل المنظمة وظروفها، وكيفية تعاملها مع الموظفين، ونقص العمل والدور، وعدم المشاركة في صنع القرار، وعدم التناوب على الوظائف. ومن أبرز توصيات الدراسة أن تهتم المنظمات بمواردها البشرية من خلال التوظيف الجيد والتدريب الفعال والترقيات العادلة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، من أجل خلق بيئة تنظيمية صحية تحد من الحالات. سياسة التناوب الوظيفي، بحيث لا يبقى الموظفون في نفس المنصب لفترة طويلة من الوقت، حيث يؤدي ذلك إلى الملل، مما يؤدي إلى الإحترق الوظيفي.

دراسة (رزق الله، 2015)، التي جاءت بعنوان "الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري". استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي للتعرف على العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى العاملات في "مجمع الكليات الطبية" بجامعة كرري، ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الباحثة تحديد الدليل الأولي ومقياس ماسلاش. الإحترق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي. (قصدي) استخدم الباحث الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والطرق الإحصائية للتحقق من البيانات، بما في ذلك معادلة الفاكرونباخ لحساب الصدق والموثوقية، والنسبة المئوية، واختبار (t-test)، وتحليل اختبار التباين. الأداء الوظيفي للمرأة في جامعة كرري ممتاز. وتوصي الباحثة بالتوصيات التالية: تقدير جهودهن ورفع معنوياتهن بالتشجيع والشكر والاعتراف بالامتنان بشهادات التقدير والتدريب المستمر والتأهيل للمعلمات لزيادة قدرتهن على التفكير الإبداعي، وتنقيف المعلمات حول طبيعة التعليم. الخصائص العمرية لطلبة الجامعة، والاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للمعلمات.

دراسة (المجدلاوي، 2014)، بعنوان "مصادر الإحترق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين" هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الإحترق النفسي وعلاقتها بالدعم الاجتماعي للسائقين، وتكونت عينة الدراسة من (245) سائق في محافظات غزة عام (2013)، ومعامل

ارتباط بيرسون، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.. وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى مصادر الاحتراق، وانخفاض مستوى الدعم الاجتماعي للسائقين، وأن مستوى الاحتراق يرتفع مع ارتفاع الشهادة العلمية، وكذلك ارتفاع مستوى الاحتراق مع ارتفاع مستوى الاحتراق. شهادة علمية، واقترحت الباحثة أن تقدم الحكومة خدمات لمساعدة السائقين الذين يتعرضون للضغط.

دراسة (منصور، 2013)، بعنوان "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل" هدفت الدراسة الى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي، في ضوء عدد من المتغيرات، تحديد مدى الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالدعم الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل. ولتحقيق هذه الأهداف تناولت الدراسة الأسئلة التالية: ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي والدعم الاجتماعي لدى الكادر الإداري في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟ وشمل مجتمع الدراسة جميع مديري مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، وتم اختيار عينة قوامها (100) موظف وموظفة من مجتمع الدراسة، مع استخدام الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة. وبحسب نتائج الدراسة، لا يوجد مستوى متوسط من الإرهاق الوظيفي بين موظفي منطقة الخليل التعليمية، كما لا يوجد ارتباط سلبي عكسي ضعيف بين الإرهاق الوظيفي والدعم الاجتماعي عند استخدام استبيان الإرهاق الوظيفي. وفي ضوء ما تم اكتشافه يقترح الباحث أن يهتم المسؤولون بالإرشاد النفسي والتربوي والمهني. ونتيجة لذلك تقترح الباحثة إنشاء مكاتب إرشاد نفسي للإداريين والعمل على تخفيف حدة ودرجة الضغط النفسي لدى الإداريين في منطقة الخليل التعليمية.

دراسة (Alparslan Doganer, 2009) بعنوان العلاقة بين العوامل الاجتماعية والمهنية ومستويات الاحتراق النفسي شرق تركيا، هدفت هذه الدراسة الاستكشافية الى التعرف على العلاقة ما بين العوامل الاجتماعية والديموغرافية والمهنية ومستويات الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات

بمركز المقاطعة شرق تركيا (سايفاس) وقد تكون مجتمع الدراسة من (257) قابلة، وطُبقت اداة الدراسة على (147) قابلة فقط بعد استثناء (110) قابلة لعدم غبتهن في المشاركة او لخروج البعض في اجازات امومة او غيرها، واستخدمت استبانة مكونة من (28) بنداً، والتي طبقت على عينة الدراسة. وبعد التطبيق اظهرت الدراسة النتائج الآتية:

يتأثر الإحترق النفسي بالعوامل الديموغرافية التالية (الخصائص الشخصية، مكان العمل، الخلاف حول العمل، مدة عقد العمل، مكان التخرج)، بينما الإحترق النفسي لا يتأثر بالعوامل (العمر، الحالة الاجتماعية، عدد المعالين، منطقة العمل).

دراسة Panagopoulos & All، 2014، موضوعها: Professional Burnout and Job Satisfaction Among Physical Education Teachers in Greece

هدفت الدراسة إلى تقييم الإحترق النفسي والرضا الوظيفي لمعلمي التربية البدنية في المدارس. تكونت عينة الدراسة من 132 معلم تربية بدنية من مدرسة ابتدائية حكومية في اليونان، وسلمت لهم 105 استمارة، أي بنسبة (79.5 %)، وتحدد مكان ومدة الدراسة في الناحية الغربية من اليونان، بمدارس التعليم الابتدائي خلال السنة الدراسية: 2012 – 2013، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص العلاقة المحتملة بين متغيرات الدراسة، وتم تحليل النتائج باستخدام حزمة SPSS.

نتائج الدراسة: بينت النتائج أن المعلمين أظهروا مستويات متوسطة من الرضا عن العمل، مستويات عالية من الإنهاك الانفعالي، تبلد شخصي منخفض، ومستوى تحقيق الذات ب (5.36 ± 38.61)، الرضا عن العمل كان مرتبطاً ارتباطاً عكسياً بالإحترق النفسي، لكن غير مرتبط بالعوامل الديموغرافية كعوامل السن والجنس، وعلى العكس من ذلك كان لعامل الجنس تأثير دال على مستويات الإنهاك الانفعالي، بينما كان للدور الأسري تأثير دال على التحقيق الذاتي، المعلمين كانوا أغلبهم راضين

بظروف عملهم، بالعمل في حد ذاته، بزملائهم وغير راضين إلى حد كبير بساعات العمل، قضايا الأجر وقلة آفاق التطور المهني.

دراسة Solmaz Moshrefi & All، 2014، موضوعها: The Rlationship between Job Satisfaction and Job Burnout of Employees

الهدف من الدراسة التحقق من العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المديرية العامة للشباب والرياضة لغرب أذربيجان على عينة يبلغ عددها 59 موظف، وتم في ذلك استخدام المنهج الوصفي ومعامل الارتباط بيرسون للتحقق من العلاقة، فخلصت إلى انه توجد علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي على أبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي)، ويعود السبب في الإنهاك الانفعالي وتبدل المشاعر إلى طبيعة العمل، وطبيعة الإشراف والأجر، أما بالنسبة لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي هو انعدام التعاون بين الزملاء.

دراسة Yea- Wen Lin، 2013، موضوعها: and Consequences, The Causes, Mediating Effects of Job Burnout Among Hospital Employees in Taiwan,

تتناول هذه الدراسة البحث عن الأسباب والنتائج والمؤثرات الوسيطة للاحتراق النفسي لدى عمال المستشفى بتايوان، وتسلط الضوء على المؤثرات الوسيطة وبعض المتغيرات، واستخدم أسلوب المسح في اختيار العينة من قسمين بالمشفى مكون من 371 موظف وجاءت الأسئلة حول: أسباب الاحتراق هل هي: حجم العمل، أو صراع الدور، أو الاتجاه نحو العمل، أو المساندة الاجتماعية، أو الالتزام التنظيمي، أو المزاجية في العمل. فكانت النتائج بأن المسبب الرئيسي للإجهاد النفسي هو زيادة وارتفاع حجم العمل وصراع الدور، الذي كلما يرتفع يزيد من إمكانية التعرض للحكم على الذات سلباً، بالإضافة إلى قلة المساندة الاجتماعية التي تسبب تقلباً في المزاج والتعرض العالي للإنهاك، والالتزام التنظيمي الذي يسبب بدوره نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

دراسة Jelena Ogresta & All، 2008، موضوعها: Relation between Burnout Syndrome and Job Satisfaction among Mental Health Workers

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى عمال الصحة العقلية، تكونت عينة الدراسة من 147 عامل في الصحة العقلية بكرواتيا، فكانت النتيجة أن عمال الصحة العقلية تعرضوا إلى درجات معتدلة من الاحتراق النفسي حسب مقياس كريسينا ماسلاش، وأن عامل الاختلاف بين الزملاء والمناخ التنظيمي له دور في تدني الانجاز.

دراسة (Gurbu et al.,2009) بعنوان الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة اتاتورك، جامعة عثمان غازي، وجامعة الاناضول بتركيا

هدفت الدراسة الى محاولة معرفة درجة الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة اتاتورك، جامعة عثمان غازي، وجامعة الاناضول بتركيا، ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحث مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وقد تكونت عينة الدراسة من(108) محاضرا يعملون في الجامعات المذكورة، واللاتي تقع في عدة عدة مناطق بتركيا.

ومن اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي: تأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى المبحوثين بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل: العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة، مكان السكن، الجامعة التي يعمل بها.

ويتأثر مستوى الاحتراق النفسي بمجموعة من العوامل التابعة مثل: الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي، بيئة العمل، وظروف العمل.

وأظهرت النتائج ان الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مرتبط بقوة مع المسمى الوظيفي اكثر مما يرتبط بالجنس.

دراسة (Bartley، 2009) حيث هدفت هذه الدراسة الى تحديد فيما اذا كان المشرفون التربويين يعانون من الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الخارجية والداخلية

تكونت عينة الدراسة من (289) مشرفا تربويا يعملون في مؤسسة تقييم برامج الارشاد والبرامج التعليمية في الولايات المتحدة الامريكية حيث اجابت هذه العينة على استبانة تقيس الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي والعوامل الديموغرافية. أظهرت نتائج الدراسة ان الاحتراق النفسي كان منخفضا في العينة بشكل عام وكان هناك ارتباط سلبي ومتوسط بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وكان هناك متغيران خارجيان فقط أظهرتا ارتباطا ذا دلالة مع الاحتراق النفسي هما الرتبة الاكاديمية والعمر اما متغيرات كل من الحالة الوظيفية والخبرة ونسبة عبء العمل البحثي ونسبة الانجاز الخدمي والجنس والديانة والعرق والخلفية الاثنية فكانت جميعها غير مرتبطة بالاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين.

دراسة (Senter، 2006) بعنوان مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والرضا عن الحياة لدى علماء النفس.

هدفت هذه الدراسة الى قياس مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والرضا عن الحياة لدى علماء النفس، حيث تم جمع البيانات من (203) دكتور نفسي، يعملون بوظائف دائمة موزعين كالاتي (44) يعملون في العدالة الاجرامية (56) يعملون في مجال المحاربين، (49) يعملون في مراكز تقديم الاستشارات، و(54) يعملون في مستشفيات نفسية عامة، وكان العامل المميز بين هؤلاء هو مدة الخدمة.

وبعد اجراء الثبات والصدق اللازمين للدراسة، قام الباحث بتطبيق ادوات الدراسة واجراء التحليل الاحصائي المناسب لها حيث أظهرت النتائج التالية:

كل مجموعة من النفسيين أظهرت بشكل عام مستوى متدني من الاحتراق والرضا الوظيفي، ومستوى عال من الرضا المعيشي.

العاملون في المستشفيات الصحية العامة لديهم انخفاض دال احصائيا في مستوى الرضا المعيشي مقارنة بالعاملين في تقديم الاستشارات، سجل العاملون في علاج المرضى فروق دالة احصائيا مقارنة بالعاملين في تقديم الاستشارات، سجل العاملون في تقديم العلاج والعاملين في المستشفيات مستوى رضا وظيفي اقل من العاملين في مراكز الخدمات النفسية.

الهوية المهنية المتعلقة بالمركز الوظيفي كانت دالة احصائيا بالنسبة لمستوى احتراق العلماء النفسيين المبحوثين.

دراسة (Butler,K,Constantine,M، 2005) بعنوان تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى المدارس الارشادية

هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة بين تقدير الذات الاجتماعي، والاحتراق النفسي المهني، وتكونت عينة الدراسة من (538) معلما منهم (415) معلمة و(118) معلما، وقد تراوحت اعمار العينة بين 25-65 سنة، وشملت العينة افرادا من الريف والحضر والبدو، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدام الباحث قائمة المتغيرات الديموغرافية ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس تقدير الذات الجماعي. وقد أشارت نتائج الدراسة الى:

وجود علاقات مختلفة بين ابعاد مقياس تقدير الذات وبين ابعاد الاحتراق النفسي، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالانهاك، وايجابيا بالانجاز الشخصي، وارتبط تقدير الذات للهوية سلبيا بتبلد المشاعر، وايجابيا بالانجاز الشخصي، بمعنى ان ارتفاع تقدير الذات يقلل من الاحتراق النفسي.

الدراسات المتعلقة بالاداء الوظيفي

دراسة البطاينة (2016) بعنوان " أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الاردنية / محافظة اربد"، هدفت الدراسة الى بيان أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الاردنية / محافظة اربد وتكون مجتمع الدراسة من المديرين على جميع المستويات في البنوك، وقد استخدم الباحث عينة عشوائية من (87) مديرا تلقوا الاستبانة المعتمدة، وقد تم اسررداد (74) منها صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة مئوية 85%. توصلت الدراسة إلى وجود عالقة ارتباط إيجابية بين كل من استراتيجية التوظيف وإستراتيجية التطوير وإستراتيجية التدريب والاداء الوظيفي، وعدم وجود علاقة ارتباط إيجابية بين إستراتيجية التعويض والاداء الوظيفي. واعتمادا على ذلك يوصي الباحث بالاهتمام والتركيز على إستراتيجية التعويض والاهتمام بتقديم المعلومات الكاملة حول المنظمة للمتعلمين والراغبين للعمل بها، وضع معايير للترقية مبنية على أسس الخبرات والمؤهلات العلمية.

دراسة حلاوة (2015)، بعنوان غموض الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الاداء الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة. ونظرا لتجانس وكبر حجم مجتمع الدراسة الكلي فقد تم اقتصار تطبيق الدراسة على ثلاث وزارات مدنية هي: الاقتصاد الوطني، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وديوان الرقابة المالية والادارية، البالغ عدد موظفيهم قرابة (500) موظف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي (التحليلي)، وقائمة الاستقصاء والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (260) استبانة.

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين غموض الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي، وهناك تأثير ذو دلالة احصائية لغموض الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي،

بالإضافة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول غموض الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية، بينما لم تظهر أي فروق بين آرائهم تعزى لمتغير الجنس.

ومن أبرز التوصيات التي قدمها الباحث: تحقيق الأمان الوظيفي للموظفين الحكوميين في قطاع غزة، وضمان شعورهم بالاستقرار في الوزارة التي يعملون بها، بالإضافة إلى تطبيق نظام واضح وملائم للترقية وتقويم المظالم في الوزارة. كما أوصى الباحث بضرورة ترسيخ مبدأ العدالة والانصاف بين الموظفين والقضاء على المحاباة والمحسوبية والحزبية، وتحسين ظروف العمل المادية، وتحقيق العدالة في توزيع الرواتب.

دراسة الغامدي (2015)، بعنوان "مستوى الاداء الاداري لمديري المدارس المطبقة لبرنامج تطوير في المجالات التالية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة)". استخدم الباحث أسلوب المسح الوصفي، وشمل مجتمع الدراسة جميع المشرفين والمعلمين في المدارس التابعة لمشروع تنموي في أي مرحلة في مدينة الطائف، وشملت عينة الدراسة (70) مشرفاً و(121) معلماً. استخدم الباحث الاستبانة كأداة خاصة لدراسته.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: بلغ متوسط مستوى الأداء الإداري لمديري المدارس باستخدام برنامج "التطوير" في مجالات (التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة) مستوى عالٍ للغاية، واكتشفت الدراسة أيضاً إحصائياً. فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي) لصالح المعلمين، والاختلافات في الخبرة الوظيفية لصالح أقل من عشر سنوات على مستوى الاداء الاداري لدى مديري المدارس المطبقة لبرنامج "تطوير" في جميع المحاور.

وقد اوصت الدراسة بما يأتي: اكدت على ضرورة المحافظة على الدرجة العالية لمستويات الاداء الاداري لدى مديري المدارس المطبقة لبرنامج "تطوير" بأن تأخذ البرامج التدريبية الداعمة لهذه المستويات صفة الاستمرارية، كما اكدت على ضرورة العمل على تحسين مشاركة المجتمع المحلي في

دعم توجهات الاداء الاداري لمديري المدارس المطبقة لبرنامج "تطوير" وخصوصا في محوري (التخطيط والمتابعة)، وتطوير مهاراتهم الذاتية نحو اكتساب المزيد في هذا الامر، واعطاء دورات مخصصة لتحسين الاداء لما لذلك اثر على تطوير ادارة المدرسة بشكل عام. واهتبت بضرورة اعداد نموذج "تطوير" مخصص لقياس اداء مديري مدارس بحيث يواكب هذا البرنامج المتطور بدلا من النماذج السابقة.

دراسة ماضي (2014) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية". الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على نوعية الحياة المهنية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث بجمع البيانات باستخدام الاستبيان. حيث بلغ مجتمع الدراسة (3254)، وبلغت عينة الدراسة (344)، وعينة الدراسة طبقية عشوائية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الحياة المهنية والأداء الوظيفي لدى منسوبي الجامعة الفلسطينية.
- نتيجة للمتغيرات الشخصية والمهنية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ردود المبحوثين على آرائهم حول نوعية الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين على آرائهم حول نوعية الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة التي تعزى إلى (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية في (الترقّيات، الاستقرار، العلاقات الاجتماعية، الأمن الوظيفي، التدريب، المشاركة في صنع القرار) وكذلك تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

Shahriari, et..al (2013) Influential Factor on Job Stress and its Effect on the Employee's Performance Among Bank Sepah Braches in Tehran

هدفت الدراسة الى معرفة العوامل المؤثرة على ضغوط العمل واثرها على اداء العاملين في فروع بنك سبه في طهران، لهذا الغرض تم اختيار (343) من العاملين في فروع بنك سبه مع استخدام طريقة اخذ العينات العشوائية البسيطة، وتم تحليل النتائج باستخدام الانحدار الخطي، وظهرت النتائج ان اجهاد الموظفين له تأثير كبير على ادائهم، وكذلك القضايا الشخصية، العلاقات الفردية، العوامل البيئية، وحجم وطبيعة العمل لها تأثير كبير على مستوى اداء العاملين، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات اهمها ايجاد شخص ذو كفاءة يقوم بحل مشاكل المنظمة مع عملية صنع القرار السريع ومع النظر في الاولويات مما يحفظ المنظمة من الضياع.

تمت الاستفادة من دراسة (Shahriari(2013 من خلال معرفة اثر اجهاد الموظفين والقضايا الشخصية على الاداء الوظيفي.

Kaveri, et...al (2013) Impact of Work Stress Factor on Employee's Job Performance with Special Reference to Leather Googs Manufacturing Companies at Vellore District

هدفت الدراسة الى تحديد تأثير عوامل ضغوط العمل مثل صراع وغموض الدور وانعدام الامن الوظيفي، وزيادة عبء العمل والجدول الزمني للاعمال غير اللائق، وبيئة العمل الغير صحية، هذه الضغوط التي تواجه العديد من الموظفين في شركات تصنيع الجلود في منطقة فيلور والتي تؤثر على ادائهم، وقد طبقت الدراسة على (250) عاملا حيث تم توزيع الاستبانات عليهم لجمع المعلومات، حيث توصلت الدراسة للعديد من النتائج منها ان السياسات غير المتوازنة في العمل لها تأثير على الاداء الوظيفي للموظفين تليها زيادة عبء العمل وجدول الاعمال الزمني الغير لائق، وقد اوصت الدراسة بعدة توصيات اهمها انه يجب على صاحب العمل اعطاء العمال فرصة للمشاركة في القرارات التي تؤثر على وظائفهم وتقديم لهم المكافآت والحوافز لزيادة الروح المعنوية والامن الوظيفي للموظف.

2.3 التعقيب على الدراسات السابقة

على الرغم من ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي خضعت لدراسات ميدانية عديدة واشبعت خواطرها والمتغيرات المتعلقة بها بحثا ودراسة في بيانات كثيرة وفقا للادبيات التي تحدثت حول الموضوع الا ان المكتبات العربية لا زالت تقتصر الى مثل هذه الدراسات والادبيات في حدود ما تمكنت الباحثة من الاطلاع عليها ومن خلال المراجعة للمستخلصات والدوريات والكتب العلمية العربية، اما فيما يتعلق في البيئة الفلسطينية هناك نقص في الدراسات المحلية التي تناولت هذه الظاهرة بالدراسة.

كما ويلاحظ ان معظم الدراسات المعروضة اهتمت بدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي عند المعلمين والمتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والعاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والنفسية او العاملين في الوظائف الحكومية، وهي دراسة (اغبارية، 2017) ودراسة (منصور، 2013) ودراسة (مشاقبة، 2016) ودراسة (المجدلاوي، 2014). وهذا بدوره يعكس مدى العجز في مكتبة البحوث العربية للدراسات الادارية التي تقيس هذه الظاهرة وتبحثها بابعادها ومصادرها ونتائجها.

وفي المقابل لم يتم تسجيل سوى دراستين حول علاقة الاحتراق الوظيفي في الاداء الوظيفي وهي دراسة (حافظ، 2020) ودراسة (رزق الله، 2015) وهذه دراسات عربية وليست محلية.

ومما سبق نستطيع ان نرى ان هذه الدراسة تتميز عن غيرها من الدراسات السابقة بأنها:

1. توجه الانظار صوب الموظف الاداري، وتساهم في اتخاذ الاجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها مساعدة الموظف على ان يكون اكثر تمتعا بصحة نفسية جيدة متمثلة في تكيفه مع نفسه ومع الآخرين، وكذلك تهيئة المناخ المناسب لتطوير اتجاهاته تجاه ذاته ومهنته ليصبح اكثر فاعلية في الحياة الاجتماعية والمهنية وبالتالي اكثر دقة واتقانا لما يقوم به من اعمال.
2. بحثت في اسباب وعوامل ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبالتالي الخروج بالاجراءات والسياسات الكفيلة بتخفيض معاناة الموظف من الاحتراق.

الفصل الثالث

منهج الدراسة

3.1 مقدمة

قامت الباحثة باتتباع المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على وصفها وتحليلها وربطها بالظواهر الأخرى، ووضحت آلية جمع البيانات وتحليلها، والمعالجات الإحصائية.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة على مصادر المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها ثم جمع البيانات عبر استبيان تم تطويره بناءً على الإطار النظري والبحوث السابقة. جمعت الباحثة البيانات من مصدرين رافدين هما:

1. المصادر الأولية: قامت الباحثة ببناء استبانة، تضمنت خمسة محاور رئيسية، وقد احتوى المحور الأول يحتوي على العوامل الديموغرافية التي اعتبرتها الباحثة متغيرات ضابطة، وهي: (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والمسمى الوظيفي). أما المحاور الثلاثة الأخرى فهي تلك المحاور التي تتعلق بأبعاد الاحتراق الوظيفي التي استخدمتها الباحثة لقياس الاحتراق الوظيفي ممثلة بالأبعاد الآتية: البعد الأول: وهو الإنهاك، وقد تكون من 9 فقرات، أما البعد الثاني: هو عدم الإنسانية، ويتكون من 6 فقرات، أما البعد الثالث: فهو الإنجاز الشخصي، ويتكون من 6 فقرات، أما البعد الرابع: فقد تكون من 20 فقرة لقياس الأداء الوظيفي.

2. المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والتقارير العربية والأجنبية ذات الصلة، والبحوث والدراسات السابقة حول موضوع الإرهاق الوظيفي وعلاقته بالأداء والبحث

والقراءة على مواقع الإنترنت المختلفة. للاستفادة من جهود الباحثين الآخرين في هذا الموضوع ومخاطبة الإطار النظري للدراسة.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من 180 موظفًا من دوائر ضريبية الدخل الفلسطينية في الضفة الغربية، وعينة الدراسة تضم 170 موظفًا وموظفة، يمثلون 94% من مجتمع الدراسة.

3.4 أداة الدراسة

استخدمت الباحثة الاستبانة أداة للدراسة، وقد قامت بتطويرها كأداة لجمع البيانات، وذلك وفقًا للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، وأهدافها، ومجالاتها، وتطبيقاتها والعمل بها.
2. مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة بعنوان الدراسة.

وقد تكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: وهو عبارة عن 4 فقرات تتعلق بالمعلومات الشخصية الخاصة بأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني: وهو عبارة عن 21 فقرة تتعلق بمجال المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي).

الجزء الثالث: وهو عبارة عن 20 فقرات موضوعية تتعلق بمجال الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

لقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي والمتدرج بالاعتماد على الدراسات السابقة الذي يعتبر من المقاييس الأكثر شيوعاً حيث يطلب فيه من المستجوب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات المحددة، بحيث يكون كما يلي: (5: موافق بشدة)، (4: موافق)، (3: محايد)، (2: معارض) وأخيراً (1: معارض بشدة).

3.5 ثبات أداة الدراسة

تم حساب ثبات دقي الاستبانة باستخدام (Reliability Test) عن طريق حساب معامل ثبات الدقة الاستبانة (Cronbach's alpha)، حيث كانت قيمة معامل الموثوقية لكل من محاور الدقة أكبر من 0.65، مما يشير إلى أن العناصر المتعلقة بكل من محاور الدقة يمكن للمحاور قياس كل محور. بينما كان عامل الثبات الكلي للدقة 0.850، فهو مناسب لقياس ما تم تصميمه لقياسه (جورج، 2003).

جدول (1)

معاملات الثبات لمحاور الاستبانة

المحور	معامل الثبات	عدد الفقرات
الإنهاءك	0.937	9
عدم الإنسانية	0.700	5
الانجاز	0.860	7
الأداء	0.850	20
الدرجة الكلية		41

(اعداد الباحثة من برنامج SPSSv22)

3.6 صدق أداة الدراسة

قامت الباحثة بفحص صدق أداة الدراسة لتحديد مدى ملاءمتها بطريقتين:

3.6.1 الطريقة الأولى: صدق المحتوى

تم اختبار صحة محتوى الاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والتجربة في مجالات الإحصاء والبحث العلمي والإدارة والمحاسبة والنزاعات الضريبية. وذلك للتأكد من مدى تماسك فقراتها ووضوحها وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة. وبناءً على ملاحظات الحكام، قام الباحث بتعديل بعض البنود وإعادة ترتيبها وحذف بعضها حتى خرجت بشكلها النهائي (ملحق 1: أداة الدراسة).

3.6.2 الطريقة الثانية الاتساق الداخلي

قامت الباحثة بحساب التناسق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من محاور الاستبيان والنتيجة الكلية لنفس البعد كما يلي: الاتساق الداخلي ل فقرات البعد الأول (الإنهاء) من المحور الأول كما هو مبين في الجدول (2). تعتمد هذه الطريقة على حساب معامل ارتباط سبيرمان (Spearman) بين فقرات الاستبيان ومحاوره، حيث أن معامل الارتباط هذا هو أنسب معامل للتعامل مع البيانات الترتيبية.

1. اختبار صدق المحور الأول (الإنهاء)

نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان لقياس الارتباط بين كل فقرة من المحور الأول والمحور الأول ككل موضحة في الجدول (2). نظرًا لأن مستوى الأهمية لكل فقرة كان أقل من 0.05، فهذا يشير إلى أن فقرات المحور الأول لها ارتباط قوي بالمحور الإجمالي، وبالتالي تعتبر فقرات البعد الأول صادقة، لأنها تقيس ما تم تصميمها للقياس.

جدول (2)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الأول المتعلقة بالإنهاء

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
.000	.717**	"اشعر بالتعب والإرهاق حين استيقظ صباحا للذهاب إلى العمل"
.000	.750**	اشعر بالإحباط من مهنتي
.000	.681**	اشعر بأنني اعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي
.000	.737**	اشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم
.000	.790**	عملي مع الزملاء يجهدني كثيرا
.000	.772**	اشعر بالإحباط في عملي
.000	.701**	اشعر أنني ابذل قصارى جهدي في عملي
.000	.750**	التعامل مع الناس يسبب لي الشعور بالإجهاد
.000	.756**	اشعر بالاختناق وقرب النهاية
	1.000	الإنهاء

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول مع المعدل الكلي لفقراته.

2. اختبار صدق المحور الثاني (عدم الإنسانية)

يوضح الجدول (3) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني مع المحور الثاني ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يشير إلى أن فقرات المحور الثاني ذات ترابط قوي مع المحور الكلي، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثاني (عدم الإنسانية)

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.892**	.000
.897**	.000
.867**	.000
.901**	.000
.836**	.000
1.000	

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

3. اختبار صدق المحور الثالث (الإنجاز الشخصي)

يوضح الجدول (4) نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان لتحديد الارتباط بين كل فقرة من المحور الثالث والمحور الثالث ككل. نظرًا لأن مستوى الأهمية لكل فقرة كان أقل من 0.05، فإن هذا يشير إلى أن فقرات المحور الثالث لها ارتباط قوي بالمحور الكلي، وبالتالي فإن فقرات البعد الثالث صالحة لأنها تقيس ما تم تصميمها للقياس.

جدول (4)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثالث (الإنجاز الشخصي)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	.625**	أستطيع أن افهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي
0.000	.618**	أشعر إنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين
0.000	.696**	أشعر أنني نشيط وفعال في عملي
0.000	.671**	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه
0.000	.660**	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملتي مع المراجعين
0.000	.585**	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية
0.000	.590**	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل
	1.000	الإنجاز الشخصي

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

4. اختبار صدق المحور الرابع (الأداء الوظيفي)

يوضح الجدول (5) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع مع المحور الرابع ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يشير إلى أن فقرات المحور الرابع ذات ترابط قوي مع المحور الكلي، وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع تقيس ما وضعت لقياسه.

جدول (5)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الرابع (الأداء الوظيفي)

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.622**	.000
.532**	.000
.479**	.000
.521**	.000
.515**	.000
.514**	.000
.580**	.000
.550**	.000
.566**	.000
.523**	.000
.528**	.000
.553**	.000
.531**	.000
.535**	.000
.486**	.000
.500**	.000
.642**	.000
.521**	.000
.482**	.000
.529**	.000
1.000	

** معامل الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

* الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.05

3.7 خطوات تطبيق الدراسة

قامت الباحثة بمجموعة من الخطوات لإتمام هذه الدراسة، وهي:

1. توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية،

وقد تم توزيعها شخصيا.

2. 2. تحميل ملف تعبئة الاستبانة ومعالجته ليسهل إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي

SPSS و STATA.

3. ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ومن ثم تحليلها بالشكل الذي

يجب عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

3.8 متغيرات الدراسة

تتكون الدراسة من متغير تابع، وثلاثة متغيرات مستقلة، وأربعة متغيرات ضابطة:

المتغير التابع: هو أداء العاملين.

المتغيرات المستقلة (أبعاد الاحتراق الوظيفي): الإنهاك، وعدم الإنسانية، ولانجاز الشخصي.

المتغيرات الضابطة (الخصائص الديموغرافية والاجتماعية): الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية،

والمسمى الوظيفي.

3.9 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم استخدام اختبارات (Kolmogorov-Smirnov) و (Shapiro-Walk) لتحديد الاختبارات التي يجب

استخدامها لاختبار فرضيات الدراسة. تنص الفرضية الصفرية لاختبار الحالة الطبيعية للبيانات على أن

البيانات يتم توزيعها بشكل طبيعي. تشير نتيجة الاختبار الموضحة في الجدول (6) إلى أن الفرضية

الصفرية مرفوضة لجميع محاور الدراسة، لأن احتمال قبول الاختبار لكل محور أقل من 0.05.

الاختبارات غير المعيارية هي الاختبارات المناسبة لفحص فرضيات الدراسة الرئيسية هي الاختبارات

للامعلمية (Non parametric Tests).

انظر الجدول (6) الذي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات في الملحق (ج).

3.10 المعالجة الإحصائية

1. تمت معالجة البيانات من خلال ترميزها على طريقة (Likert Scale) بحيث يرمز الرقم (1) إلى عدم الموافقة بشدة، والرقم (2) إلى عدم الموافقة، والرقم (3) إلى الموافقة بشكل متوسط، والرقم (4) إلى الموافقة، والرقم (5) إلى الموافقة بشدة.
2. اختبار صدق وثبات الاستبيان بالاعتماد على (Reliability Test) الذي يحسب قيمة (Cronbach alpha)، واختبار صدق الاستبيان بالاعتماد على حساب معامل الارتباط سبيرمان بين فقرات الاستبيان ومحورها.
3. تم استخراج التوزيع النسبي لدرجة موافقة أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بكل محور، ومن ثم حساب مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري).
4. تم حساب متغير لكل محور من خلال حساب المتوسط الحسابي لفقرات كل محور، ومن ثم تصنيفها بناء على حساب طول الفترة بالاعتماد على المعادلة: المدى (أعلى قيمة-أقل قيمة) // عدد الخيارات، بمعنى $5/(1-5)$ وتساوي 0.8 ليصبح التصنيف على الشكل الآتي:

جدول (7)

تصنيف قيمة المتوسط الحسابي ضمن مقياس (Likert Scale)

الدرجة الموافقة	الفئة
منخفضة جداً	1.80 – 1.00
منخفضة	2.60 – 1.81
متوسطة	3.40 – 2.61
كبيرة	4.20 – 3.41
كبيرة جداً	5 – 4.21

5. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات؛ لتحديد الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة. حيث تبين أن البيانات لا تتوزع طبيعياً، وبالتالي فإن الاختبارات اللامعلمية هي الأنسب لاختبار فرضيات الدراسة.

6. استخدام اختبار (Mann-Whitney Test) لاختبار الاختلاف بين آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية باختلاف الجنس؛ نظراً لأنه الاختبار المناسب في حال كان المتغير يتكون من خيارين (ذكر وأنثى).

7. استخدام اختبار (Kruskal Wallis Test) لاختبار الاختلاف بين آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية بخصوص أبعاد عناصر الاحتراق الوظيفي، ويستخدم هذا الفحص في حال كان المتغير يتكون من أكثر من خيارين.

8. استخدام معامل الارتباط بيرسون (person oh)، لفحص مدى وجود علاقة بين كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي مع الأداء الوظيفي.

3.11 خصائص عينة الدراسة

يوضح الجدول (8) في الملحق (ج) خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي والجنس والمؤهل العلمي. بالنسبة لمتغير الجنس، شكلت نسبة الإناث 30% من أفراد العينة، وبلغت نسبة الذكور 70%. أما بالنسبة إلى توزيع العينة حسب الدرجة العلمية، فقد كانت النسبة الكبرى من أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريوس بواقع 76.5%، وتليها الدراسات العليا بواقع 12.3%، وتليها الدبلوم بواقع 11.2%. وترى الباحثة أن التمثيل النسبي للدرجات العلمية منطقي، وذلك لأن متطلبات هذه الوظائف لا تتطلب درجات علمية عليا.

أما بالنسبة إلى توزيع أفراد العينة بحسب الخبرة العملية في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية، فقد شكلوا النسبة الأكبر بواقع خبرة بين 5-10 سنوات بنسبة 47.1%. فيما شكل الموظفون ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات النسبة الثانية بواقع 35.3%. وآخر نسبة هم الموظفون الذين خبرتهم أعلى من 10 سنوات بنسبة 17.6% وهذا يتفق مع توزيع أفراد العينة بحسب الفئة العمرية.

وبحسب المسمى الوظيفي، شكل أفراد العينة الذين يشغلون وظيفة موظف اداري النسبة الاعلى بواقع 61.2%، يليهم رئيس قسم بنسبة 15.3%، يليهم مأمور تقدير بنسبة 11.2%. يليهم منصب مدير بنسبة 5.3% يليهم منصب رئيس شعبة بنسبة 4.1% يليهم منصب نائب مدير بنسبة 2.9% وهذا منطقي كون طبيعة الوظائف في مديريات ضريبة الدخل تتطلب موظفين اداريين اكثر من مدراء ونواب مدير ورئيس شعبة. انظر الجدول (8) في الملحق (ج) الذي يبين التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية.

الفصل الرابع

تحليل النتائج ومناقشتها

4.1 المقدمة

يستعرض هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الباحثة بالاستناد إلى تحليل الاستبانة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، وفحص فرضياتها؛ بهدف التعرف إلى أثر الاحتراق الوظيفي على أداء موظفي مديريات ضريبة الدخل الفلسطيني في الضفة الغربية، بالإضافة إلى فحص اختلاف آراء الموظفين باختلاف خصائصهم الديموغرافية والاجتماعية. كما تناول هذا الفصل فحص الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية.

4.2 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

4.2.1 الإنهاك الوظيفي

حيث يقيس الإنهاك الوظيفي كبعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي من خلال 9 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية، ويوضح الجدول (9) في الملحق (ج) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص بند الإنهاك ككل.

حيث بلغ الوسط الحسابي 4.33 والانحراف المعياري 0.66 والأهمية النسبية (النتيجة) كبيرة جداً، أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى إيجابي قد حققتها الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي 4.56 وانحراف معياري 0.75 وأهمية نسبية كبيرة جداً، وهذا يدل على شعور الموظفين بالتعب والإرهاق حين يستيقظون من النوم صباحاً للذهاب إلى العمل، كما تشير الفقرة الأخيرة على أن الوسط الحسابي 4.02 وانحراف معياري عالي قيمته 1.13 والأهمية كبيرة وهذا يدل على أن الموظفين لا يتفقون بشعورهم بالاختناق وقرب النهاية.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت اقل من 1 صحيح وهذا يدل على أن هناك إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد الإنهاك الوظيفي، وتفسر الباحثة ذلك إلى مزيد من الجهد من قبل مديريات ضريبة الدخل في فلسطين على تحسين وضعية الموظفين وذلك من أجل التغلب والمساهمة في تقليل الإنهاك الوظيفي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وتتفق هذه النتيجة مع (العبي، 2018). انظر الجدول (9) في الملحق (ج) بعنوان التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الإنهاك.

4.2.2 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في عدم الإنسانية

شمل الاستبيان على 5 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية، ويوضح الجدول (10) في الملحق (ج) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص بند عدم الإنسانية ككل.

حيث بلغ الوسط الحسابي 3.17 والانحراف المعياري 1.11 والأهمية النسبية (النتيجة) متوسطة، أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى إيجابي قد حققتها الفقرة الخامسة إذ بلغ الوسط الحسابي 3.20 وانحراف معياري، وأهمية نسبية متوسطة، وهذا يدل على شعور المراجعين بلومي على بعض المشاكل التي يعانون منها، كما تشير الفقرة الرابعة على أن الوسط الحسابي 3.14 وانحراف معياري عالي قيمته 1.27 والأهمية متوسطة وهذا يدل على أن الموظفين لا يتفقون بوجهة نظرهم في ما يحدث للآخرين.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت اكبر من 1 صحيح وهذا يدل على أن هناك عدم إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد عدم الإنسانية، وتفسر الباحثة ذلك

إلى أن بعد عدم الإنسانية لم يجد اتفاق بالإجماع من أفراد عينة الدراسة على انه محور رئيسي من محاور الاحتراق الوظيفي.

وترى الباحثة ذلك على أن هناك أبعاداً أخرى لها أهمية أكثر من بعد الإنسانية، لذا لا بد من الاهتمام بهذا البعد (عدم الإنسانية) من قبل مديريات ضريبة الدخل في فلسطين والمساهمة في تحسين عدم الإنسانية لتقليل الاحتراق الوظيفي لهؤلاء الموظفين. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (النفيعي، 2000). انظر الجدول (10) في الملحق (ج) الذي يبين التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في عدم الإنسانية.

4.2.3 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانجاز الشخصي

شمل الاستبيان على 7 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية، ويوضح الجدول (11) في الملحق (ج) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص بند الانجاز الشخصي ككل.

حيث بلغ الوسط الحسابي 4.02 والانحراف المعياري 0.44 والأهمية النسبية (النتيجة) كبيرة، أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى ايجابي قد حققتها الفقرة الثالثة إذ بلغ الوسط الحسابي 4.22 وانحراف معياري 0.57 وأهمية نسبية كبيرة جداً، وهذا يدل على أنني فعال ونشط في عملي، كما تشير الفقرة الأولى على أن الوسط الحسابي 3.26 وانحراف معياري عالي قيمته 1.21 والأهمية متوسطة وهذا يدل على أن الموظفين يفهمون كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتهم.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت اقل من 1 صحيح وهذا يدل على أن هناك إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد الانجاز الشخصي، وتفسر الباحثة ذلك إلى مزيد من الجهد من قبل مديريات ضريبة الدخل في فلسطين على تحسين وضعية الموظفين،

وذلك من أجل زيادة الانجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وتتفق هذه النتيجة مع (العبيبي، 2018). انظر الجدول (11) في الملحق (ج) الذي يبين التوزيع النسبي لافراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانجاز الشخصي في قائمة الملاحق.

4.2.4 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي

شمل الاستبيان على 20 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية، ويوضح الجدول (12) الموجود في الملحق (ج) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص محور الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

ووضح الجدول (12) في الملحق (ج) ارتفاع مستوى أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.42، والانحراف المعياري 0.33 والأهمية (النتيجة) كبيرة جدا. وقد جاءت جميع عبارات محور أداء العاملين مرتفعة بشكل متقارب.

أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى ايجابي قد حققتها الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي 4.64 وانحراف معياري 0.49 وأهمية نسبية كبيرة جدا، وهذا يدل على أن الموظفين لديهم القدرة على فهم واستيعاب قواعد وأساليب العمل، كما تشير الفقرة السادسة عشرة على أن الوسط الحسابي 4.32 وانحراف معياري عالي قيمته 0.69 والأهمية كبيرة جدا وهذا يدل على أن الموظفين يحافظون على ممتلكات الدوائر التي يعملون بها.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت اقل من 1 صحيح، وهذا يدل على أن هناك إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد الأداء الوظيفي، وتفسر الباحثة ذلك على أن هناك إدراك من قبل الموظفين على أهمية الأداء الوظيفي. انظر الجدول (12) في الملحق (ج)

الذي يبين التوزيع النسبي لافراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي في قائمة الملاحق.

اختبار الفرضية الصفرية الأولى

تنص الفرضية الصفرية الأولى على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية من حيث علاقتها بأبعاد الاحتراق الوظيفي، قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (13) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.965$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05. وذلك ان المرأة والرجل لهما نفس المهام الوظيفية.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول عدم الإنسانية باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.159$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05. وذلك ان مفهوم عدم الانسانية لا يختلف فيه الذكر والانثى.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الانجاز الشخصي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.672$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05. وذلك ان الذكور والاناث يتفوقون في مفهوم الانجاز الشخصي من عدمه.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.060$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الأداء الوظيفي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.172$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (13)

نتائج اختبار الفرضية الصفرية الاولى على مستوى الجنس

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإنهاء	Mann Whitney Test	.965	قبول الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Mann Whitney Test	.159	قبول الفرضية الصفرية
الإنجاز الشخصي	Mann Whitney Test	.672	قبول الفرضية الصفرية
الاحترق الوظيفي	Mann Whitney Test	.060	قبول الفرضية الصفرية
الأداء الوظيفي	Mann Whitney Test	.172	قبول الفرضية الصفرية

اختبار الفرضية الصفرية الثانية

تنص الفرضية الصفرية الثانية على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية من حيث علاقتها بأبعاد الاحترق الوظيفي، وقد قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis).

وتشير النتائج في جدول (14) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الإنهاء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.253$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول عدم الإنسانية باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.323$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الانجاز الشخصي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.650$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.008$) وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.870$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (14)

نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثانية على مستوى المؤهل العلمي

القرار	الاحتمالية P-value	الاختبار	الفرضية الصفرية (H_0)
قبول الفرضية الصفرية	.253	Kruskal Wallis Test	الإنهاك
قبول الفرضية الصفرية	.323	Kruskal Wallis Test	عدم الإنسانية
قبول الفرضية الصفرية	.650	Kruskal Wallis Test	الإنجاز الشخصي
رفض الفرضية الصفرية	.008	Kruskal Wallis Test	الاحتراق الوظيفي
قبول الفرضية الصفرية	.870	Kruskal Wallis Test	الأداء الوظيفي

اختبار الفرضية الصفرية الثالثة

تنص الفرضية الصفرية الثالثة على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية من حيث علاقتها بأبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث قامت الباحثة باختبار

الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis).

وتشير النتائج في جدول (15) إلى الآتي:

- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.022$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول عدم الإنسانية باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.001$)، وهى أقل من مستوى الدلالة 0.05.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الإنجاز الشخصي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.073$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.039$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (15)

نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثالثة حسب الخبرة العملية

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإنهاك	Kruskal Wallis Test	.022	رفض الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Kruskal Wallis Test	.001	رفض الفرضية الصفرية
الإنجاز الشخصي	Kruskal Wallis Test	.073	قبول الفرضية الصفرية
الاحترق الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.000	رفض الفرضية الصفرية
الأداء الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.039	رفض الفرضية الصفرية

اختبار الفرضية الصفرية الرابعة

تنص الفرضية الصفرية الرابعة على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية من حيث علاقتها بأبعاد الاحترق الوظيفي، قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis).

وتشير النتائج في جدول (16) إلى الآتي:

- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.016$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول عدم الإنسانية باختلاف المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.002$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الانجاز الشخصي باختلاف المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.008$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05..
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حول الأداء الوظيفي باختلاف المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.151$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (16)

نتائج اختبار الفرضية الصفرية الرابعة حسب المسمى الوظيفي

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإنهاك	Kruskal Wallis Test	.016	رفض الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Kruskal Wallis Test	.002	رفض الفرضية الصفرية
الإنجاز الشخصي	Kruskal Wallis Test	.008	رفض الفرضية الصفرية
الاحتراق الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.000	رفض الفرضية الصفرية
الأداء الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.151	قبول الفرضية الصفرية

4.3 فحص الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

ومن أجل تحديد أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، تم استخدام ثلاث أبعاد (الإنهاك، عدم الإنسانية والإنجاز) لتمثيل المتغير المستقل الممثل بالاحتراق الوظيفي لتطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد (MultipleLinearRegression) لدراسة ذلك الأثر.

قبل تطبيق نموذجي الانحدار الخطي المتعدد من أجل الإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، تمّ حساب معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في مصفوفة الارتباط (CorrelationMatrix) في الجدول (17) في الملحق (ج) لدراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (18) في الملحق (ج)، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي المتمثلة (الإرهاك،، عدم الإنسانية، الانجاز) من جهة أخرى، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون للعلاقات (0.380)، (0.099)، و(0.173) على التوالي.

كما تم الإشارة سابقا، للإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الأولى المتعلقة بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل، سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، وكما هو معلوم، إن استخدام هذا الاختبار يستلزم الإيفاء بمجموعة شروط لا بد التحقق منها وهي:

1. التداخل الخطي (Multicollinearity): وللتأكد من توافر الشرط المذكور تم استخراج معامل تضخم (VIF) بعد إجراء المعالجة الإحصائية يشير الجدول رقم (17) في الملحق (ج) إلى أن قيم معامل تضخم التباين أقل من (10) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة، وهذا يدل على قبول القيم وأنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد Gujarati (2010).

2. توزيع خطأ التقدير تقريبا توزيعا طبيعيا: تشير نتائج اختبار بشيرو-ويلك (Shapiro-Walk test) الواردة في جدول (18) في الملحق (ج) أن خطأ التقدير في النموذج يتوزع توزيعا طبيعيا في عينة الدراسة، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية لكل منهما أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

3. ثبات تباين الأخطاء العشوائية (Homoskedasticity): تشير نتائج اختبار بروش-بيجين (Breusch-Pagan / Cook-Weisberg) في الجدول (18) أن النموذج يعاني من مشكلة عدم ثبات تباين الأخطاء العشوائية، بحيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار بروش-بيجين أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وسيتم التغلب على هذه المشكلة في النموذج المذكور بالاعتماد على (Hoechle, 2007) وباستخدام خاصية Robust Stander Error (Rogers (1993).

4. الارتباط الذاتي (Autocorrelation): تظهر مشكلة الارتباط الذاتي في النموذج إذا كانت المشاهدات المتجاورة مترابطة، مما سيؤثر على صحة النموذج، إذ سيكون أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع غير حقيقي نتيجة ذلك الارتباط، وللتحقق من ذلك تم استخدام اختبار (Durbin Watson)، فتشير قيم الاختبار التي تتراوح بين (1.5-2.5) على عدم وجود مشكلة الترابط الخطي في النموذج.

وبالاعتماد على ما سبق نستطيع استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، التي تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الرئيسية الأولى، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، ومما يظهر أن للمتغيرات المستقلة القدرة على تفسير (16.32%) من التباين في الأداء الوظيفي، إضافة إلى ذلك فقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية البعد الأول (الإنهاك) على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha=0.05$)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى، فزيادة البعد الأول بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي بمقدار (0.19) درجة.

كما وأظهرت النتائج وجود أثر للبعد الثالث (الانجاز) على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.08) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha=0.10$)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الثالثة، فزيادة البعد الثالث بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي بمقدار (0.12) درجة، بينما أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية البعد الثاني (عدم الإنسائية) على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.373) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha=0.05$)، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 النتائج

بناء على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية حيث توصلت إلى النتائج الآتية:

1. العاملين في مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية يعانون بشكل كبير من الاحتراق الوظيفي الممثل

بالبعد الأول (الإنهاك)، حيث أن هناك إجماع بدرجة كبيرة على أن هذا البعد محور من محاور

الاحتراق الوظيفي، ويؤثر على الأداء الوظيفي بشكل كبير حسب وجهة نظرهم.

أما على صعيد البعد الثاني (عدم الإنسانية) فتبين أنه لا يوجد إجماع بدرجة متوسطة من قبل عينة

الدراسة على هذا البعد كمؤثر على أداء العاملين.

أما بخصوص البعد الثالث (الانجاز الشخصي) فقد تمّ الإجماع عليه بدرجة كبيرة، فهو أيضا من

الأبعاد المحورية للاحتراق الوظيفي المؤثرة على أداء العاملين.

2. يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي الممثلة بما

يلي: (الإنهاك، وعدم الإنسانية، والانجاز)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون للأبعاد الثلاث

على التوالي (0.099, 0.380, 0.173). فالإنهاك الوظيفي يعتبر من الأبعاد المحورية التي تنعكس

على الأداء الوظيفي للعاملين، بينما عدم الإنسانية فليس بالضرورة لها انعكاس على الأداء الوظيفي

وذلك من خلال أن العلاقة ليست علاقة قوية، أما الإنجاز الشخصي فله علاقة مباشرة ومؤثرة

على الأداء الوظيفي للعاملين.

3. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل

الفلسطينية.

4. تبين الدراسة أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية للبعد الأول للاحتراق الوظيفي (الإنهاك) على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية.

5. أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الثاني (عدم الإنسانية) على أداء العاملين، حيث أنه ليس بالضرورة أن يكون الشخص عديم الإنسانية ومهمل في أدائه الوظيفي والعكس صحيح.

6. بينت الدراسة أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية للبعد الثالث (الإنجاز الشخصي) على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية.

5.2 التوصيات

بالاعتماد على نتائج الدراسة تقترح الباحثة التوصيات الآتية:

1. تخفيف العبء الملقى على عاتق الموظفين العاملين في مديريات ضريبة الدخل في الضفة الغربية، لأهمية ذلك في زيادة دافعيتهم نحو العمل، والإقبال عليه بنشاط.

2. الدعم الاجتماعي للموظفين؛ لقدرة على السيطرة على فقدان الحماسة، وصقل مهارات وقدرات الموظفين للتكيف مع هذه الضغوط، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للارتقاء بالحالة الصحية والنفسية للموظفين، بالإضافة إلى ورشات التفريغ النفسي الدورية في مديريات ضريبة الدخل الفلسطينية في الضفة الغربية.

3. ضرورة الاهتمام بالعاملين على جميع الجوانب المحيطة بهم؛ لأن إحساسهم بالاهتمام والمساندة سيؤدي إلى إضعاف الشعور لديهم بالإنهاك.

4. العمل على تطبيق شعار الرجل المناسب في المكان المناسب، والتأكد من مناسبة الأعمال والمهام الموكلة إليه، ومدى ملائمتها لقدرات الموظفين في مديريات ضريبة الدخل، وذلك لتجنب شعورهم بالعجز وتدني إنجازهم الشخصي.

5. إجراء المزيد من الدراسات الميدانية وذلك للتوضيح للمسؤولين وأصحاب القرار بأن مشكلة الاحتراق الوظيفي ما زالت قائمة، وأنها بحاجة إلى حل جذري لهذه الإشكالية المحورية، وذلك بسبب أن ما يترتب على هذه المشكلة من زيادة الضغوط على الموظفين المتمثلة بالاحتراق الوظيفي، مما يؤثر على شخصية الموظف وسلوكه، وممارسته لمهنته وتدني أدائه الوظيفي.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

1. أبو قحف، عبد السلام (2001). محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، بيروت، لبنان.
2. ابو كريم، ايمن محمد (2013). علاقة نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الاداري (دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات الغير حكومية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الازهر. غزة.
3. ابو مسعود، ساهر (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة- اسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
4. اغبارية، اشرف (2017). الاحتراق النفسي لدى امهات الاطفال ذوي طيف التوحد وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية.
5. بدران، منى محمد علي (1997). الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات" دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
6. البرنوطي، سعاد (2001). ادارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الاردن.
7. برنوطي، سعاد (2004). ادارة الموارد البشرية "ادارة الافراد"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

8. البطاينة، محمد تركي (2016). اثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية على الاداء الوظيفي (دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الاردنية). الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.
9. البلوي، محمد (2008). التمكين الاداري وعلاقته بلالاداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة. الكرك. الاردن.
10. بني أحمد، حمد محمد عوض (2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. بوخمخ، عبد الفتاح (2011). تسيير الموارد البشرية: مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
12. جبر، نهاية (2010). الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
13. جرار، سنابل أمين صالح (2011). الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. (رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية)، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
14. جلدة، سامر (2009). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
15. الجماعي، صلاح الدين أحمد (2010). الاغتراب النفسي الاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي، ط1، دار زهران، للنشر والتوزيع، عمان.

16. حافظ، زينب (2020): *الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة*

بمحافظة القليوبية، مجلة التربية البدنية وعلوم الرياضة، 26(1)، ص1-21، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة بنها.

17. حسن، راوية (2000). *ادارة الموارد البشرية*، طبع ونشر وتوزيع الدار الجامعية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية.

18. حسن، راوية (2001). *ادارة الموارد البشرية*، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية.

19. حسن، راوية (2004). *ادارة الموارد البشرية*، الدار الجامعية. كلية التجارة، الجامعة الاسكندرية.

20. الحفيظي، نادية خلف حميدان (2002). *أثر العوامل المهنية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن*. رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، تحت إشراف: موسى سلامة اللوزي، كلية الدراسات العليا في الجامعة الأردنية، الأردن.

21. حلاوة، عماد (2015). *غموض الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة)*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

22. درة، ابراهيم (2003). *تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات*. العربية للتنمية الادارية، عمان.

23. دردير، نشوة كرم عمار أبو بكر (2007). *الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات*. رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: مديحة محمد الغزالي، قسم علم النفس التربوي والصحة النفسية، جامعة الفيوم، مصر.

24. دي سيزلاقي، أندرو وجي ولاس، مارك (1991). السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
25. نياي، حسان (2018). مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم لواء الرصيفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، الأردن.
26. رزق الله، سهيلة (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
27. ريجيو، رونالدو (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. ترجمة: د. فارس حلمي. ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
28. زيدان، إيمان محمد مصطفى (1998). مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمات. رسالة دكتوراة غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
29. السمادوني، السيد إبراهيم (1990). إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية. أبحاث المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر من 22-24 يناير، الجزء الثاني، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة.
30. شاكرا، سوسن (2011). تقويم جودة الاداء. ط1، المكتب الجامعي الحديث.

31. شاهين، ماجد ابراهيم (2010). مدى فعالية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية واثره على الاداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية. غزة.
32. شاويش، مصطفى (2005). ادارة الموارد البشرية (ادارة الافراد)، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن. عمان.
33. الشخانة، حسن عبد المعطي (2006). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
34. الشخانة، حمد عبد المطيع (2010). التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
35. الشريف، ريم بنت عمر (2014). دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
36. الشريف، طلال (2004). الانماط القيادية وعلاقتها بالاداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في ادارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
37. الشعلان، فهد (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريب، 32(65)، ص 1-49.
38. شيخاني، سمير (2003). الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
39. عباس، سهيلة محمد (2006). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

40. عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2003). السلوك التنظيمي-مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.
41. عبد العلي، مهدي (2003). مفهوم الذات واثـر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
42. عسكر، علي وجامع، حسن والأنصاري، محمد (1986). مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية في دولة الكويت لزيادة الاحتراق النفسي. المجلة التربوية، العدد العاشر، المجلد الثالث، كلية التربية، جامعة الكويت.
43. عسكر، علي (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث برج الصديق، الكويت.
44. العطوي، عواد محمد (2013). اخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الاداء. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف. الرياض.
45. عقيل، ناصر (2006). العلاقات الانسانية وعلاقتها بالاداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على ضباط قوات الامن الخاص بمدينة الرياض)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
46. عكاشة، اسعد (2008). اثـر الثقافة التنظيمية على الاداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.
47. عكاشة، محمود فتحي (1999). علم النفس الصناعي، ط1، مطبعة الجمهورية، مصر.

48. العميان، محمود سلمان (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
49. العياصرة، معن محمود أحمد (2008). الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
50. الغامدي، ماجد بن جماح بن حامد (2015). مستوى الاداء الاداري لدى مديري المدارس المطبقة لبرنامج (تطوير) بمدينة الطائف من وجهة نظر المشرفين والمعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، السعودية.
51. غباري، أحمد ثائر وخالد محمد أبو شعيرة (2010). التكيف مشكلات وحلول، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن.
52. الغيلاني، سالم بن محمد (2013). بعض سمات الشخصية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مدربي الفرق الأولى والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الرزاق فاضل القيسي، قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
53. فتيحة، مزياني (2010). الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
54. كمال، طارق (2007). علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شبان الجامعة، الاسكندرية.
55. ماضي، خليل اسماعيل ابراهيم (2014)، جودة الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية). اطروحة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال جامعة قناة السويس، مصر.

56. المجدلأوي، ماهر (2014). مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، 18(2)، ص212-249، فلسطين.
57. مخلوف، سعاد (2012). الداء وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي الجراح، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، رسالة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: لوكيا الهاشمي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
58. مشاقبة، محمد (2016). الاحتراق النفسي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته في بعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 17(1)، ص1-22، قسم التربية وعلم النفس، كلية التربية والاداب، جامعة الحدود الشمالية.
59. المشعان، عويد سلطان (1994). علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة.
60. المصري، محمد (2001). العلاقات العامة. مؤسسة شباب الجامعة. الاسكندرية.
61. المطرفي، شعيل (2005). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاداء الوظيفي (دراسة مسحية على العاملين بادارة حجوزات منطقة مكة المكرمة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
62. المطوع، عبد العزيز بن صالح بن جاسم (2000). تصميم برنامج إرشادي وقياس أثره في تخفيض درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين المدرسين بالمنطقة الشرقية، ط1، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

70. النجار، عبدالله (2006). مصادر الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية عند موظفي
واساتذة الجامعات الفلسطينية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم،
السودان.

71. نصر الله، حنا (2002). ادارة الموارد البشرية، دار زهران، عمان. الاردن.

72. نعموني، مراد (2014). المدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، 1، جسر للنشر والتوزيع،
المحمدية، الجزائر.

73. النفيعي، ضيف الله (2000). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة
جدة"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والادارة، 146(1)، ص 55-88، المملكة
العربية السعودية.

74. ياركندى، هانم حامد (1993). مستوى ضغط المعلم وعلاقته بالطمأنينية النفسية وبعض
المتغيرات الديموجرافية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، سبتمبر.

75. يوسف، جمعة سيد (2007). إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث بجامعة
القاهرة، مصر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Alparsalan, & Doganer,(2009) Relation between levels of burnout o
midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-
demographic characteristics, *International Journey of Nursing and
Midwifery*,vol.1(2)pp.190-280.
2. Butler,K,Constantine,M (2005):Collective Self-Esteem and Burnout in
professional School Counselors, *professional School Counseling*,
Alexandria, Oct, vol, 9,pp55-58.

3. Gurbuz, &Tatur, & O.Baspinar, (2007) *Burnout levels of executive lecturers; comparative approach in three Universities*, Faculty of Economics and Administrative Science, Eskisehir Osmangazi University, Eskisehir,Turkey,pp65-85.
4. JELENA OGRESTA & ALL, RELATION BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION AMONG MENTAL HEALTH WORKERS, department of social work, faculty of law, university of zagreb, croatia.2008.
5. Kaveri, M, & Prabakaran, (2013), "Impact of Work Stress Factor on Employee's Job Performance with Special Reference to Leather Goods Manufacturing Companies at Vellore District, Doctoral Research Scholar, International Journal of Human Resource Management and Reserch, Vol. 3, Issue 2, pp. 121-132.
6. Luthans Fred, Organizational Behavior, MC Graw-Hill, vol10, USA, p-p: 383-384
7. PANAGOPOULOS & ALL, PROFESSIONAL BURNOUT AND JOB SATISFACTION AMONG PHYSICAL EDUCATION TEACHERS IN GREECE, JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH & REPORTS. 3 (13) GREECE, 2014.
8. Senter,Aven, (2006) *Correctional Psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction, Doctorate dissertation*, Texas Tech University.
9. Shahriari, Jamshid Edalatian, Meyvand, Koolivand, Maleki, (2013), Influential Factor on Job Stress and its Effect on the Employee's Performance Among Bank Sepah Branches in Tehran, Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, Vol. 3, No.3, Pp 446-451.

10. SOLMAZ MOSHREFI & ALL, THE RLATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND JOB BURNOUT OF EMPLOYEES, department of physical education,iran,2014.
11. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It,Author of article: Christina Maslach & Michael Leiter,Date of publication of article: 2007, The date of transfer of the article: 09/02/2015, H: 13:17
12. YEA- WEN LIN, THE CAUSES,CONSEQUENCES,AND MEDIATING EFFECTS OF JOB BURNOUT AMONG HOSPITAL EMPLOYEES IN TAIWAN, department of healthcare management, yuanpei university, hsinchu, taiwan, 2012.
13. Yeojin Lee, The effect of empowerment on burn out of femal employees in health and human service organizations in the state of Texas, copyright by prquests, Texas, 2007, p-p: 42-43

الملاحق

ملحق (أ) الاستبانة



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

حضرات موظفي دوائر ضريبة الدخل المحترمين.....

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية عنوانها: " الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل في شمال الضفة الغربية / فلسطين" ومن اجل تحقيق أهداف هذه الدراسة قامت الباحثة بإعداد استبانة بناء على ما جاء في الأدبيات، والدراسات السابقة، لذا يُرجى التكرم بالإجابة عنها، علماً بأن البيانات هي لأغراض البحث العلمي، وستُعامل بموضوعية وأمانة وسرية تامة لتخدم أغراض البحث العلمي

شاكرين لكم حسن التعاون

الباحثة هديل عمر عبد الحميد مسعد

القسم الاول: (المعلومات والبيانات الشخصية)

أ. البيانات الشخصية والوظيفية:

يرجى وضع علامة (√) امام الاجابة المناسبة:

1. الجنس:

() ذكر () انثى

2. المؤهل العلمي:

() دبلوم () بكالوريوس

() دراسات عليا

3.الخبرة العملية:

() اقل من 5 سنوات () من 5 سنوات الى اقل من 10سنوات

() اكثر من 10 سنوات

4.المسمى الوظيفي:

() مدير () نائب مدير

() رئيس قسم () رئيس شعبة

() مأمور تقدير () موظف اداري

ب. القسم الثاني:

اولاً: مقياس الاحتراق النفسي

الرجاء الاجابة عن الاسئلة التالية بوضع (√) في الخانة التي تقابل الاجابة المناسبة من وجهة

نظرك:

البعد	الفقرات	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
البعد الاول الانهاك	1. أشعر بالتعب والإرهاق حين استيقظ صباحاً للذهاب الى عملي.				
	2. أشعر بالإحباط من مهنتي.				
	3. أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي.				
	4. أشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم.				
	5. عملي مع الزملاء يجهدني كثيراً.				
	6. أشعر بالإحباط في عملي.				
	7. أشعر أنني ابذل قصارى جهدي في عملي.				
	8. التعامل مع الناس يسبب لي الشعور بالاجهاد.				
	9. أشعر بالاختناق وقرب النهاية.				
البعد الثاني عدم الانسانية	10. أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.				
	11. أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل.				

البعد	الفقرات	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
البعد الثالث الانجاز الشخصي	12. أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.				
	13. إنني في الواقع لا أهتم بما يحدث للآخرين.				
	14. أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.				
	15. أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي.				
	16. أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين.				
	17. أشعر أنني نشيط وفعال في عملي.				
	18. أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.				
	19. أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين.				
	20. في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.				
	21. حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل.				

ثانيا: مقياس الاداء الوظيفي

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	لدي القدرة على استيعاب قواعد واساليب العمل.				
2	أحاول الالتزام باجراءات واساليب العمل.				
3	اجتهد لانجاز العمل بكفاءة عالية.				
4	لدي المقدرة على انجاز العمل في الموعد المطلوب.				
5	استطيع التجاوب مع ضغوط العمل.				
6	لدي القدرة على اتباع النظام في العمل.				
7	لدي القدرة على المبادرة والابتكار في العمل.				
8	لدي القدرة على العمل دون مراقبة.				
9	أسعى للاهتمام بتحسين مستوى العمل.				
10	أقبل توجيهات الرؤساء.				
11	لدي القدرة على تحمل مسؤولية أكبر.				
12	لدي القدرة على مساعدة الزملاء.				
13	لدي القدرة على اتخاذ القرارات.				
14	لدي المرونة على التكيف.				
15	اخلس للمحافظة على مصالح دائرة الضريبة التي أعمل فيها.				
16	احافظ على ممتلكات الدائرة التي أعمل فيها.				
17	أجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة.				
18	لدي القدرة على احترام الغير.				
19	أحاول المحافظة على مظهري العام.				
20	اعمل بجد اتجاه المشكلات التي تواجه المؤسسة التي اعمل فيها.				

ملحق (ب) المحكمين

اسم المحكم	مكان العمل
د. شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة
د. فتح الله غانم	جامعة القدس المفتوحة
د. محمد تلالوة	جامعة القدس المفتوحة

ملحق (ج) الجداول

جدول (6)

نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Walk		Kolmogorov-Smirnov ^a				
مستوى الدلالة (P- value)	df	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة (P- value)	Df	قيمة الاختبار	محاور الدراسة
.000	169	.857	.000	169	.154	الإنهاك
.000	169	.847	.000	169	.245	عدم الإنسانية
.000	169	.916	.000	169	.214	الإنجاز الشخصي
.000	169	.952	.000	169	.120	الأداء الوظيفي
.000	169	.933	.000	169	.109	الاحترق الوظيفي
.000	169	.944	.000	169	.128	Ln(D)

جدول (8)

التوزيع النسبي لافراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة العملية
35.3	60	أقل من 5 سنوات
47.1	80	بين 5 و 10 سنوات
17.6	30	أكثر من 10 سنوات
		المسمى الوظيفي
5.3	9	مدير
2.9	5	نائب مدير
15.3	26	رئيس قسم
4.1	7	رئيس شعبة
11.2	19	مأمور تقدير
61.2	104	موظف إداري
		الجنس
70	119	ذكر
30	51	أنثى
		المؤهل العلمي
211.	19	دبلوم
576.	130	بكالوريوس
12.3	21	دراسات عليا

جدول (9)

التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الإتهاك

الرقم	البند	نسبة الآراء (%)						المقاييس الإحصائية	
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	"أشعر بالتعب والإرهاق حين استيقظ صباحاً للذهاب إلى العمل"	1.2%	2.4%	1.8%	28.8%	65.9%	4.56	0.75	كبيرة جداً
2	أشعر بالإحباط من مهنتي أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي	.6%	4.7%	2.9%	35.3%	56.5%	4.42	0.81	كبيرة جداً
3	أشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم عملي مع الزملاء	0.0%	11.8%	4.7%	35.3%	48.2%	4.20	0.98	كبيرة جداً
4	أشعر بالإحباط في عملي	1.8%	7.6%	2.4%	38.2%	50.0%	4.27	0.96	كبيرة جداً
5	أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي	.6%	1.8%	2.4%	47.1%	48.2%	4.41	0.68	كبيرة جداً
6	أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي	.6%	1.8%	2.4%	47.1%	48.2%	4.41	0.68	كبيرة جداً
7	أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي	.6%	1.8%	2.4%	47.1%	48.2%	4.41	0.68	كبيرة جداً
8	أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي	.6%	1.8%	2.4%	47.1%	48.2%	4.41	0.68	كبيرة جداً
9	أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي	.6%	1.8%	2.4%	47.1%	48.2%	4.41	0.68	كبيرة جداً
10	أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي	.6%	1.8%	2.4%	47.1%	48.2%	4.41	0.68	كبيرة جداً
10	الإتهاك	0.0%	3.6%	6.5%	26.0%	63.9%	4.33	0.66	كبيرة جداً

جدول (10)

التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في عدم الإنسانية

الرقم	البند	نسبة الآراء (%)						المقاييس الإحصائية	
		أوافق بشدة	لا أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها	3.5%	43.5%	2.9%	32.4%	17.6%	3.17	1.26	متوسطة
2	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت العمل	2.9%	44.7%	2.4%	30.6%	19.4%	3.19	1.27	متوسطة
3	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا	3.5%	42.9%	4.1%	34.7%	14.7%	3.14	1.22	متوسطة
4	في مشاعري أنني في الواقع لا أهتم بما يحدث للآخرين	4.7%	41.8%	7.1%	27.6%	18.8%	3.14	1.27	متوسطة
5	أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	1.2%	41.8%	5.3%	39.4%	12.4%	3.20	1.15	متوسطة
6	عدم الإنسانية	2.9%	39.4%	7.1%	23.5%	27.1%	3.17	1.11	متوسطة

جدول (11)

التوزيع النسبي لافراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانجاز الشخصي

الرقم	البند	نسبة الآراء (%)						المقاييس الإحصائية	
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	استطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي	0.6%	42.9%	5.3%	32.4%	18.8%	3.26	1.21	متوسطة
2	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين	0.6%	2.9%	2.4%	67.6%	26.5%	4.16	0.66	كبيرة
3	أشعر أنني نشيط وفعال في عملي	0.0%	1.2%	4.1%	66.5%	28.2%	4.22	0.57	كبيرة جداً
4	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	0.0%	1.8%	7.6%	64.7%	25.9%	4.15	0.62	كبيرة
5	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملتي مع المراجعين	0.0%	2.4%	4.7%	69.4%	23.5%	4.14	0.60	كبيرة
6	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	0.6%	1.8%	5.9%	69.4%	22.4%	4.11	0.63	كبيرة
7	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	0.6%	2.4%	5.9%	68.8%	22.4%	4.10	0.65	كبيرة
8	الإنجاز الشخصي	0.0%	0.6%	2.9%	62.4%	34.1%	4.02	0.44	كبيرة

جدول (12)

التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي

الرقم	البند	نسبة الآراء (%)						المقاييس الإحصائية	
		أوافق بشدة	لا أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الانحراف المعياري	النتيجة	
1	لدي القدرة على استيعاب قواعد وأساليب العمل	0.0%	0.0%	0.6%	35.3%	64.1%	4.64	0.49	كبيرة جدا
2	أحاول الالتزام بإجراء اتوأساليب العمل	0.0%	0.0%	1.8%	49.4%	48.8%	4.47	0.53	كبيرة جدا
3	اجتهد لانجاز العمل بكفاءة عالية	0.0%	0.0%	1.8%	51.8%	46.5%	4.45	0.53	كبيرة جدا
4	لدي المقدرة على انجاز العمل في الموعد المطلوب	0.0%	0.0%	2.9%	55.3%	41.8%	4.39	0.55	كبيرة جدا
5	استطيع التجاوب مع ضغوط العمل	0.0%	2.4%	2.9%	45.3%	49.4%	4.42	0.67	كبيرة جدا
6	لدي القدرة على إتباع النظام في العمل	0.0%	1.8%	1.2%	47.6%	49.4%	4.45	0.62	كبيرة جدا
7	لدي القدرة على المبادرة والابتكار في العمل	.6%	1.8%	3.5%	44.7%	49.4%	4.41	0.70	كبيرة جدا
8	لدي القدرة على العمل دون رقابة	0.0%	.6%	4.1%	46.5%	48.8%	4.44	0.60	كبيرة جدا
9	أسعى للاهتمام بتحسين مستوى العمل	0.0%	1.2%	5.9%	47.1%	45.9%	4.38	0.65	كبيرة جدا
10	أقبل توجيهات الرؤساء	0.0%	1.2%	4.7%	48.8%	45.3%	4.38	0.64	كبيرة جدا
11	لدي القدرة على تحمل مسؤولية اكبر	0.0%	.6%	3.5%	47.6%	48.2%	4.44	0.59	كبيرة جدا

الرقم	البند	نسبة الآراء (%)						المقاييس الإحصائية	
		أوافق بشدة	لا أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
12	لدي القدرة على مساعدة الزملاء	.6%	.6%	5.3%	48.2%	45.3%	4.37	0.67	كبيرة جدا
13	لدي القدرة على اتخاذ القرارات	0.0%	2.9%	7.1%	37.6%	52.4%	4.39	0.75	كبيرة جدا
14	لدي المرونة على التكيف	0.0%	2.9%	3.5%	51.8%	41.8%	4.32	0.68	كبيرة جدا
15	أخلص للمحافظة على مصالح دائرة الضريبة التي اعمل فيها	.6%	.6%	4.7%	45.3%	48.8%	4.41	0.67	كبيرة جدا
16	أحافظ على ممتلكات الدائرة التي اعمل بها	.6%	1.2%	5.9%	50.0%	42.4%	4.32	0.69	كبيرة جدا
17	اجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة	0.0%	1.2%	4.1%	41.8%	52.9%	4.46	0.64	كبيرة جدا
18	لدي القدرة على احترام الغير	0.0%	.6%	2.4%	45.9%	51.2%	4.48	0.58	كبيرة جدا
19	أحاول المحافظة على مظهري العام اعمل بجد اتجاه	0.0%	.6%	1.8%	46.5%	51.2%	4.48	0.57	كبيرة جدا
20	المشكلات التي تواجه المؤسسة التي اعمل فيها	0.0%	1.2%	4.1%	50.6%	44.1%	4.38	0.62	كبيرة جدا
	الأداء الوظيفي	0.0%	0.0%	0.0%	24.7%	75.3%	4.42	0.33	كبيرة جدا

جدول (17)

مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي والاداء الوظيفي

المتغيرات	أداء	الإرهاك	عدم الإنسانية	الانجاز	VIF
الأداء	1				
الإرهاك	0.380**	1			1.07
عدم الإنسانية	0.099**	0.262**	1		1.36
الانجاز	0.173**	0.136**	0.471**	1	1.29

** تفيد بوجود دلالة إحصائية عند مستوى 5%.

جدول (18)

نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Regression model) لدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مديريات ضريبة الدخل

Regression model			
المتغيرات	المعاملات	دالة الاختبار	الدلالة الإحصائية
ثابت الانحدار B_0	3.218	12.34	0.000
الإرهاك	0.187	4.2	0.000
عدم الإنسانية	2-0.02	-0.89	0.373
الانجاز	60.11	1.76	0.08
اختبار نموذج الدراسة			
دالة الاختبار	9.20=166F(3,		
الدلالة الإحصائية	Sig.=0.000		
معامل التحديد (R^2)	$R^2 = 0.1632$		
اختبار Breusch-Pagan	$\chi^2(1) = 4.15, Sig. = 0.041$		
قيمة اختبار Durbin	1.55		
Watson	test-statistic=0.987, Sig.=0.123		
اختبار شبيرو-ويلك			

** تفيد بوجود دلالة إحصائية عند مستوى 5%، χ^2 قيمة اختبار مربع كاي، F قيمة اختبار "ف"



**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

**OCCUPATIONAL BURNOUT AND ITS IMPACT
ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN
INCOME TAX DEPARTMENTS IN PALESTINE**

**By
Hadeel Omar Masad**

**Supervised by
D. Mofeed AL-thaher
Prof. Tareq AL-haj**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Master of Tax Disputes, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National
University, Nablus - Palestine.
2022**

OCCUPATIONAL BURNOUT AND ITS IMPACT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN INCOME TAX DEPARTMENTS IN PALESTINE

By
Hadeel Omar Masad
Supervised by
D. Mofeed AL-thaher
Prof. Tareq AL-haj

Abstract

The study sought to identify job burnout and its impact on the performance of workers in the West Bank/income tax departments in Palestine. humanity and personal achievement) and working performance, and its application to a sample of (170) employees of income tax departments in Palestine, who were selected by the intended sampling method, grouped, encoded, entered into the computer, and statistically processed using the (spssv22) and (STATA) programs, and their validity and stability were measured. In her study, the researcher adopted the descriptive analytical method, through which she reached her conclusions. There is a direct statistically significant relationship between job performance and the dimensions of job burnout represented in the following: (burnout, inhumanity, personal achievement) with the following Pearson correlation coefficient values: (0.38, 0.099, 0.173). Job fatigue also has a statistically significant impact on the performance of workers in the Palestinian income tax directorates in the West Bank. Based on the results of the study, the researcher made several recommendations, the most important of which are: Work to reduce the job burden of employees in the income tax directorates, and pay attention to them in all respects. It still exists and requires a radical solution.

Keywords: Occupational Burnout, Performance of Employees, Income Tax Departments