



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية
برنامج ماجستير التأهيل والتخصص في
إدارة الأعمال

تقييم أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خلال عام 2023 وآفاق الحد منه

**Assessing the Impact of Burnout on the Performance of Syrian Arab
Red Crescent Employees During 2023 and Prospects for Reducing it**

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد الطالبة: ولاء محمد عبيد شمام

Walaa_173060

إشراف الدكتور شادي زهره

F22 - 2023

قرار لجنة الحكم والمناقشة

الجامعة الافتراضية السورية

ماجستير في إدارة الأعمال

اسم الباحثة: ولاء شمام

عنوان البحث: تقييم أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري
خلال عام 2023 وآفاق الحد منه

مشروع بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال "MBA"

لجنة المناقشة والحكم على البحث:

1- الأستاذ الدكتور:

2- الأستاذ الدكتور:

3- الأستاذ الدكتور:

شكر وتقدير

الشكر لله تعالى على نعمه وتوفيقه الدائم

الكثير من الامتنان والعرفان بالجميل لكل من قدم لي يد العون خلال فترة دراستي وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور شادي زهره المشرف على هذه الدراسة لما قدمه من عون، بتوجيهاته ونصائحه القيمة، ودعمه وعطائه اللامتناهي لإنجاز هذه الدراسة.

وأقدم بـعظيم الامتنان والشكر للجنة المناقشة الأفاضل الذين ناقشوني هذه الدراسة وشاركوني ملاحظاتهم القيمة وتوجيهاتهم الحكيمة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لإدارة وأعضاء هيئة التدريس الكرام في برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الافتراضية السورية لكل ما قدموه من المعرفة والتعاون

الشكر الجزيل لكل العاملين في الجامعة لما بذلوه من جهود

كما أتوجه بجزيل الشكر لكافة العاملين بالهلال الأحمر العربي السوري وإدارتها الكريمة على المساعدة في إنجاح هذه الدراسة.

الإهداء

إلى من كان سبباً بأني الآن أكتب هذه الكلمات

مصدر قوتي وفخري

إلى روحه التي مازالت ترافقني

أبي رحمه الله

إلى من أظلتني بعطائها ودعائها

من وجودها يملأ قلبي طمأنينة

عافية قلبي وابتسامة حياتي

أمي الغالية

إلى وحيدتي، الكتف الأقوى والقلب الالحن

إلى قطعةٍ من روحي ومنازة دربي

وإلى وردتنا الصغيرة

أختي علا

جوري

إلى من شجعني وآمن بقدراتي

أخوتي علا وعمر

إلى رفاق العمر.. ابتسامة الروح

من دعمني دائماً وكان خير عون

أصدقائي وزملاء العمل

إلى من جعل هذه الرحلة مميزة

الزميلات والزملاء في الجامعة الافتراضية

إلى شريكة الإنجاز والنجاح

الصديقة رشا حرفوش

الملخص

الطالبة: ولاء محمد عبيد شمام

العنوان: تقييم أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خلال عام 2023 وآفاق الحد منه

عام: 2023

الجامعة الافتراضية السورية

إشراف الدكتور: شادي زهره

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، تدني الإنجاز الشخصي) في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خلال عام 2023، وفي هذا السياق تم التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المنظمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم الحصول على 251 استبيان صالح للتحليل. استخدمت أساليب التحليل الوصفي لمعرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين وأساليب التحليل الإحصائي (اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد) لاختبار فرضيات الدراسة وتم معالجة المعلومات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS V25). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها معاناة العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري من مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي وتمثلت أهم مصادره في وجود مستوى عالي من قلة التعزيز الإيجابي يليه صلاحيات العمل بمستوى متوسط. كما خلصت الدراسة إلى تمتع العاملين بمستوى أداء عالي جداً بالإضافة الى وجود أثر سلبي للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة في أداء العاملين في المنظمة. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات للحد من هذه الظاهرة والحفاظ على الأداء العالي للعاملين فيها وذلك عن طريق القيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين، العمل على تعزيز نظام الحوافز والمكافآت وأن تكون مرتبطة بالأداء، وتعزيز دور العاملين للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وإعطاء السلطة والصلاحيات اللازمة للعاملين.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، أداء العاملين، الإجهاد الانفعالي، تدني الإنجاز الشخصي، تبدل المشاعر، مصادر الاحتراق الوظيفي.

جدول المحتويات

1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
1	المقدمة
2	الدراسات السابقة
10	مشكلة البحث
10	أهداف البحث
11	أهمية البحث
11	متغيرات البحث
11	فرضيات البحث
12	منهج البحث
12	حدود البحث
13	الفصل الثاني: الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين – إطار نظري
14	المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي
14	أولاً مفهوم الاحتراق الوظيفي
15	ثانياً: عوامل الاحتراق الوظيفي وأسبابه
16	ثالثاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي
17	رابعاً: أعراض الاحتراق الوظيفي
18	خامساً: مراحل الاحتراق الوظيفي
18	سادساً: نتائج الاحتراق الوظيفي
19	سابعاً: كيفية منع الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته
20	ثامناً: مقاييس الاحتراق الوظيفي
22	المبحث الثاني: أداء العاملين
22	أولاً: مفهوم أداء العاملين
23	ثانياً: عناصر أداء العاملين
23	ثالثاً: محددات أداء العاملين
24	رابعاً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
24	خامساً: تقييم أداء العاملين
24	مراحل قياس وتقييم أداء العاملين
25	أهداف تقييم الأداء
25	سادساً: العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين
26	الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين – دراسة ميدانية
26	منهجية البحث
26	مجتمع وعينة البحث
27	أداة البحث
28	جمع البيانات وتحليلها
28	صدق وثبات أداة البحث
29	أولاً: صدق الاستبانة

29.....	ثانياً: اختبار صدق الاتساق الداخلي
30.....	ثالثاً: ثبات أداة البحث.....
31.....	الإحصاءات الوصفية.....
31.....	أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية.....
32.....	ثانياً: تحليل محاور البحث
42.....	اختبار فرضيات البحث.....
42.....	أولاً الفرضيات الفرعية.....
45.....	ثانياً: الفرضية الرئيسية.....
46	آفاق الحد من الاحتراق الوظيفي
48	نتائج وتوصيات البحث
48.....	أولاً: نتائج البحث.....
49.....	ثانياً: توصيات البحث
50	المراجع.....
50.....	المراجع العربية.....
51.....	المراجع الأجنبية.....
57	الملحق.....
57.....	ملحق 1 الاستبانة.....
61	Abstract.....

قائمة الجداول

27	جدول 1 مقياس ليكرت الخماسي.....
28	جدول 2 جدول قيم المتوسطات
29	جدول 3 اختبار صدق الاتساق لمحاوّر الاستبانة
31	جدول 4 يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة
31	جدول 5 خصائص العينة الديموغرافية
33	جدول 6 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الإجهاد الانفعالي
34	جدول 7 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تبدل المشاعر
35	جدول 8 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الإنجاز الشخصي
36	جدول 9 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الاحتراق الوظيفي
36	جدول 10 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى صلاحيات العمل
37	جدول 11 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى العلاقات الاجتماعية
38	جدول 12 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى ضغط العمل
39	جدول 13 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى صراع القيم
40	جدول 14 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى قلة التعزيز الإيجابي
41	جدول 15 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى أداء العاملين
42	جدول 16 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الإجهاد الانفعالي) وأداء العاملين
42	جدول 17 الدالات الإحصائية لمعادلة تأثير المتغير المستقل (الإجهاد الانفعالي) وأداء العاملين
43	جدول 18 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (تبدل المشاعر) وأداء العاملين
43	جدول 19 الدالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل (تبدل المشاعر) وأداء العاملين
44	جدول 20 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (تدني الإنجاز الشخصي) وأداء العاملين
44	جدول 21 الدالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل (تدني الإنجاز الشخصي) وأداء العاملين
45	جدول 22 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) وأداء العاملين
45	جدول 23 الدالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الاحتراق الوظيفي) وأداء العاملين

قائمة الملاحق

ملحق 1 الاستبانة.....	57
-----------------------	----

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة

يعتبر العمل الإنساني أحد أهم الوسائل التي تضمن نُهوض وتحقيق التنمية المجتمعية وذلك بمشاركة أفراد الذين يبذلون كل الجهد في سبيل مساعدة المتضررين والتواصل معهم ومع المجتمعات المحيطة. تزداد الحاجة إلى العمل الإنساني في المجتمعات التي عانت من الحروب والكوارث الطبيعية نظراً لازدياد الحاجات بشكل كبير وعدم قدرة الأجهزة الرسمية على الوفاء بها كما هو الحال في سورية، إذ تقدم هذه المنظمات مجموعة من الخدمات الاجتماعية والإغاثية والتنموية للحالات الإنسانية فيها. ولكن تواجه هذه المنظمات العديد من التحديات، متمثلة في الحجم الكبير للاحتياج مقارنة مع محدودية مواردها المالية والبشرية. ولمواجهة هذه التحديات الصعبة يقع على عاتقها مسؤولية العمل على تطوير قدراتها ورفع كفاءة وفعالية أدائها وأداء العاملين فيه. حيث يواجه العاملون أثناء تأديتهم لأدوارهم مجموعة من الصعوبات التي قد تؤثر سلباً على هذا الأداء، منها صعوبة العمل الميداني وتحدياته، ضغط العمل، القلق الأخلاقي، الافتقار إلى التدريب المناسب، قلة الوقت والدعم، بالإضافة إلى ضبابية الوصف الوظيفي. إن التعرض الطويل والمزمن لمثل هذه الضغوط قد يؤدي إلى تعرض العامل إلى "الاحتراق الوظيفي Job Burnout" وهو عبارة عن أعراض من الإجهاد الذهني والاجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني الأمر الذي يؤدي إلى تدهور أداء الفرد وباقي أعضاء الفريق أو مجموعة العمل والمنظمة. يؤثر الاحتراق الوظيفي سلباً على الصحة والحياة الشخصية للموظفين الذين يعانون منه، وكذلك الخدمات التي يتلقاها المرضى أو الطلاب أو العملاء. علاوة على ذلك، ينتج عن الاحتراق الوظيفي الغياب عن العمل، نية الاستقالة، معدل الدوران الفعلي، وانخفاض الأداء الوظيفي. لذا يعد اكتساب فهم شامل للاحتراق الوظيفي أمراً مهماً بسبب هذه الآثار الضارة. كما يجب القيام بالإجراءات المناسبة لتقليل مستوياته والحد منه، مثل تقليل العبء الوظيفي، توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى الاهتمام ببرنامج النمو والتطوير من الناحية المهنية ومساعدة الموظف على تقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين عن ظروف العمل بمختلف جوانبه.

ومن هنا تأتي أهمية إجراء دراسة وتقييم واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المنظمات الإنسانية في سورية والبحث في إمكانية الحد منه وتقليل أثره على أدائهم الوظيفي. سيتم إجراء هذه البحث ضمن منظمة "الهلال الأحمر العربي السوري". وهي منظمة غير حكومية مكونة من شبكة من 14 فرعاً في جميع محافظات سوريا و73 شعبة نشطة تابعة للفروع وتحتوي 10627 متطوعاً نشطاً و5389 موظفاً يعملون ضمن المركز الرئيسي وفروعه والشعب التابعة للفروع. تقدم المنظمة الخدمات المنفذة للحياة وخدمات الصحة عبر شبكة من مرافق الصحة الثابتة والمتحركة والتي يبلغ عددها 229 مرفقاً. بالإضافة إلى إيصال المياه الآمنة الصالحة للشرب من خلال معالجتها وصيانة البنية التحتية المتضررة للمياه. وتأمين وصول المساعدات الإنسانية وتقديم الدعم في مجالي الإغاثة والتعافي وخدمات الدعم النفسي.

1. دراسة (القرني و عبد الله، 2022) بعنوان:

"نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين كهدف رئيسي أول، ومعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي لديهم كهدف رئيسي ثاني، ومعرفة أثر الأداء على الرضا الوظيفي. قام الباحثان بدراسة الاحتراق الوظيفي من خلال تقسيمه إلى 3 أبعاد هي (الإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي)، ودراسة أداء العاملين من خلال 5 أبعاد هي (محدودية صلاحيات العمل، وضغط العمل، وصراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي، وضعف العلاقات الاجتماعية). استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، كما تكون مجتمع الدراسة من (150) موظفاً من موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض. استُخدم برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات وتم تطبيق الدراسة خلال عام 2019. خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي المتمثلة بالإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي وكلاً من صلاحيات العمل والتعزيز الإيجابي (أبعاد الأداء الوظيفي). بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تلبد المشاعر والإجهاد الانفعالي وتدني الإنجاز الشخصي وبين كلاً من ضعف العلاقات الاجتماعية وضغط العمل.

2. دراسة (عبد الله و العزاوي، 2020) بعنوان:

"تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية في بغداد – العراق، حيث تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، تدني الإنجاز الشخصي، تلبد المشاعر) والمتغير التابع وهو أداء العاملين بأبعاده (الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الابداع). اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي. كما استغرق انجاز البحث الفترة الزمنية بين 2018/1/20 و 2018/6/1، وطبقت الدراسة على عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية من خلال استبانة حيث بلغ حجم المجتمع 130 فرداً. واستُخدم برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. وكان أهم ما توصل اليه البحث هو (1) وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي والإنتاجية، أي أن الاحتراق الوظيفي في الشركة يساهم بانخفاض مستويات الأداء الوظيفي. (2) كانت مستويات الاحتراق الوظيفي في الشركة

متوسطة مما انعكس بشكل سلبي على بعد الإنتاجية. (3) أن لبعد تدني الإنجاز الشخصي دور في زيادة الاحتراق الوظيفي بينما لم يكن لبعد تبدل المشاعر أثر في أداء العاملين.

3. دراسة (البقي، 2021) بعنوان:

"الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي والعلاقة الارتباطية بينهما لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة في المملكة العربية السعودية، كما هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة). تكونت عينة الدراسة من (107) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، أما الحدود المكانية والزمانية فتمثلت في فروع جامعة نجران بشرورة، واجراء الدراسة في العام الدراسي (2020/2019). استخدمت الاستبانة كأداة للبحث وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات. نتائج الدراسة إلى نتائج عديدة كان أهمها:

أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة منخفض جداً، ومستوى الأداء الوظيفي عالي جداً.

وجدت علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح الذكور.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح الرتبة الأكاديمية (محاضر)، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح الرتبة الأكاديمية (أستاذ).

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة (من 5-10 سنوات)، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات).

4. دراسة (الجاف، 2020) بعنوان:

"تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية في هيئة توزيع بغداد- شركة توزيع المنتجات النفطية"

هدف البحث إلى تقديم إطار نظري ومفاهيمي عن متغيرات البحث المتمثلة في الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي. بالإضافة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في الشركة ومدى تأثيره على أدائهم الوظيفي، تكونت عينة البحث من (108) عاملاً تم اختيارهم باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية، واستخدم برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. تمثل الحد المكاني بتطبيق البحث على هيئة توزيع بغداد شركة توزيع المنتجات النفطية. أما الحد الزمني فتمثل بإنجاز البحث في الفترة ممتدة من

(2018/11/1 إلى 2019/5/1) واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي. أما أهم النتائج فكانت كما يلي:

معاناة العاملين في الشركة محل الدراسة من مستوى ضعيف من الاحتراق الوظيفي مقابل ارتفاع أدائهم الوظيفي.

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير ما بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين. تبين وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الأداء الوظيفي، بمعنى أنه كلما قل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين كلما ارتفع أداءهم الوظيفي، وأن بعد الاجهاد الانفعالي أكثر الأبعاد ارتباطاً بالأداء الوظيفي من أبعاد الاحتراق الوظيفي الأخرى.

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تنتج من مجموعة عوامل تنظيمية في المنظمات منها (ضغط العمل، محدودية صلاحيات العمل، انعدام العلاقات الاجتماعية، عدم الإنصاف والعدل، صراع القيم).

اتضح وجود فروق ذات دلالة معنوية في الاستجابات نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير النوع البشري ولصالح الموظفين الذكور. ولمتغير العمر ولصالح الموظفين الذين أعمارهم أكبر من 40 سنة.

5. دراسة (فيروز، قديد، و حجاب، 2020) بعنوان:

"الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف.

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومحدداته وأداء عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف في الجزائر. تمثل مجتمع الدراسة في مجموع أساتذة الكلية وعددهم 158 استاذاً. استخدمت الاستبانة كأداة للبحث وبرنامج SPSS لتحليل البيانات. وكانت أهم نتائج البحث هي وجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين الإحساس بالاحتراق الوظيفي وبين مستوى الأداء التدريسي والبحثي الذي يقدمه الأساتذة. بالإضافة إلى أن درجة إحساس أعضاء هيئة التدريس بالاحتراق الوظيفي منخفضة.

6. دراسة (عيسوي، 2015) بعنوان:

"تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على ابعاد ومراحل وخصائص الاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية على أدائهم الوظيفي. استخدم المنهج الوصفي التحليلي المتمثل بدراسة مكتبية وميدانية. تمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في سبعة عشر جامعة خاصة في جميع انحاء الجمهورية المصرية. كانت أهم نتائج البحث: وجود علاقة ارتباط

معنوية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الاحتراق الوظيفي وهي الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي وبين اجمالي متغير جودة الأداء.

7. دراسة (الهدّاب و المخلافي، 2020) للمتغير المستقل بعنوان:

"أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض – المملكة العربية السعودية. وإلى التحقق من وجود تأثير جوهري ذي دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. استخدم في هذه الدراسة المنهج المسحي الوصفي وتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمدينة الرياض، وعددهن 1843 موظفة استُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وبرنامج SPSS لتحليلها. ونتج عن هذه الدراسة ما يلي:

عدم وجود مستوى معين من الاحتراق الوظيفي بشكل عام، فيما عدا وجود مستوى متوسط من الإجهاد الانفعالي تعاني منه عينة الدراسة من الإداريات، ووجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.

اتضح أن متغير جودة الحياة الوظيفية ككل يؤثر بشكل جوهري على متغير الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وبخاصة أبعاده الثلاثة (ظروف العمل، التوازن بين العمل والمنزل، والرفاهية في العمل). أي أن تحسين ظروف العمل، وإحداث حالة من التوازن بين العمل والمنزل، وتحقيق الرفاهية في العمل، كل ذلك يؤدي بدوره إلى التقليل من الاحتراق الوظيفي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الحالة الاجتماعية، المؤهل، المرتبة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة)

8. دراسة (غنام، 2021) للمتغير المستقل بعنوان:

"أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية في ظل جائحة كوفيد 19" رسالة ماجستير في الجامعة الافتراضية غير منشورة.

هدف البحث الى قياس أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية في ظل جائحة كوفيد 19 من خلال التعرف على معدل انتشار الاحتراق الوظيفي لدى الممارسين وذلك بأبعاده الثلاثة المدروسة وهي الاجهاد الوظيفي والتوتر الرضي الثانوي والتوتر النفسي وقياس معدل الرضا الوظيفي من ثم دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي. كما هدف البحث

إلى دراسة الفروق في اتجاهات أفراد عينة البحث تجاه الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية. استخدمت الاستبانة كأداة للبحث بالاعتماد على مقياسين وهما مقياس جودة الحياة الوظيفية ومقياس التوتر النفسي المدرك وبلغ عدد المستجيبين 307 مفردة. استخدم المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج SPSS لتحليل الإحصائي وخلص البحث الى نتائج عديدة أهمها أن معظم أفراد العينة كان لديهم درجة متوسطة من الاجهاد الوظيفي وكذلك التوتر الرضي الثانوي والتوتر النفسي كما أظهرت الدراسة أيضا انه يوجد أثر جوهري ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى الممارسين في وزارة الصحة السعودية. كما خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات وهي التركيز على بيئة العمل الآمنة والصحية وتوفير مصادر مناسبة للاستراحة مع تعزيز دور الممارسين الصحيين النفسي والمهني من خلال التحفيز بكافة انواعه والتطوير المستمر لنظام العمل والسياسات والإجراءات مع مراعات الاحتياجات النفسية والعاطفية والعقلية للممارسين الصحيين.

9. دراسة (Bin Zaid, 2019) بعنوان:

"The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University"

"أثر الاحتراق الوظيفي على أداء عضو هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز"

هدف البحث إلى تحديد مستوى وأسباب الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز بجدة بالمملكة العربية السعودية. وتحليل تأثير كل عامل من عوامل الاحتراق الوظيفي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي (مقياس ماسلاش) على أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز. تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية وطريقة الإحصاء الاستدلالي التي تضمنت تحليل الانحدار لاختبار فرضيات البحث. وأخذت عينات من 500 فرد يعملون في المؤسسة بشكل عشوائي من خلال استبانة. خلصت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

تشير نتائج الاستطلاع حول بُعد الإجهاد الانفعالي إلى تأثير معتدل على العاملين في جامعة الملك عبد العزيز.

لم يكن تأثير تبلد المشاعر كبيراً في الجامعة، مما يشير إلى أن غالبية العمال لا يعانون من مشاعر متكررة بالانفصال عن أنفسهم

حصل الإنجاز الشخصي على أعلى تصنيف مما يشير إلى أن العاملين في الجامعة يتمتعون بمستويات عالية من الكفاءة الذاتية

أشارت نتيجة هذا التحليل إلى أن الاحتراق الوظيفي كان له تأثيرات معتدلة على أداء الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز.

كانت الأبعاد التي وجد أن لها تأثيرات كبيرة على أداء الموظف هي الإنجاز الشخصي الإجهاد الانفعالي. لوحظ أن بعد تبدل المشاعر له تأثير ضئيل على الأداء كانت الديناميكيات الملحوظة التي ساهمت في التأثير المعتدل للاحتراق الوظيفي على الأداء هي القدرة العالية على التعامل مع التقنيات المتغيرة، والتوافق العالي بين مهارات الموظف ومواصفات الوظيفة، وتوافر حلول بديلة لحل مشاكل معينة. كان أداء الجامعة في هذه الجوانب أعلى من المتوسط مما يعني أن العديد من العاملين كانوا قادرين على التوافق مع التقنيات الجديدة، وتقليل الفجوات بين مهاراتهم والمهام الروتينية، وإمكانية الوصول إلى بدائل مختلفة لحلول المشكلات.

10. دراسة (Asgari, Shirkos, & Haghshenas, 2018) بعنوان:

"The effect of job burnout on the performance of the employees of the Justice Department (Case study: Employees of the Justice Department of Alborz Province)"

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء منتسبي وزارة العدل (دراسة حالة: موظفو وزارة العدل في محافظة البرز) هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء منتسبي وزارة العدل (دراسة حالة: موظفو دائرة العدل بمحافظة البرز في إيران)، أسلوب البحث هو من النوع الوصفي التحليلي الذي يعتمد على: نموذج المعادلة الهيكلية. يتكون المجتمع من 728 موظفًا إداريًا وقضائيًا في محافظة البرز. تم اختيار 252 منهم عشوائيًا عن طريق أخذ العينات العشوائية الطبقية. أداة القياس في هذه الدراسة عبارة عن استبيان. واستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات والتوصل إلى النتائج. وخلصت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي له تأثير إيجابي وهام على أداء منتسبي وزارة العدل. لذلك، يُقترح أن يستخدم مركز العدالة بأكمله في محافظة البرز طرقاً لتقليل الإرهاق من أجل تحسين أداء الموظفين.

11. دراسة (Narimawati & Nopiani , 2022) بعنوان:

"The Effect of Work Life Balance, Burnout and Workload on Employee Performance at Transportation Service Companies in Bandung City"

"تأثير التوازن بين العمل والحياة، والاحتراق الوظيفي وعبء العمل على أداء الموظف في شركات خدمات النقل في مدينة باندونغ".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التوازن بين العمل والحياة، والاحتراق الوظيفي وعبء العمل على أداء الموظفين في شركات خدمات النقل في مدينة باندونغ - اندونيسيا. دُرِس تأثير كل عنصر من هذه العناصر بشكل فردي ومجموعين. حجم العينة 30 موظف. تستند نتائج هذه الدراسة إلى التحليل الوصفي بأن التوازن بين العمل والحياة والاحتراق الوظيفي وعبء العمل وأداء الموظف في مستوى جيد إلى حدٍ ما. كما

أظهر التحليل أن هناك تأثيراً كبيراً لتوازن الحياة العملية والاحتراق الوظيفي وعبء العمل، فردياً ومجماً، على أداء الموظف في شركات خدمات النقل في مدينة باندونغ.

12. دراسة (Hegazy, El-Deeb, Hamdy, & Halim , 2023) بعنوان:

Effects of organizational climate, role clarity, turnover intention, and workplace burnout on audit quality and performance

تأثيرات المناخ التنظيمي، وضوح الدور، ونية الدوران، والاحتراق الوظيفي في مكان العمل على جودة التدقيق والأداء

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير الاحتراق الوظيفي الذي يحدث للمدققين على جودة التدقيق وأدائه. كما يحل ما إذا كانت الخصائص الديموغرافية للجنس والفئة العمرية والتعليم والوظائف تؤثر على قرارات المدققين وجودة التدقيق والأداء. تم توزيع استبيان على عينة من المراجعين في أكبر عشر شركات تدقيق في سوق ناشئة بما في ذلك Big 4. استخدم تحليل العوامل ومصفوفة الارتباط ونموذج المعادلة الهيكلية لتحليل البيانات التي تم جمعها. أظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي له عواقب سلبية على كل من المدقق وشركة التدقيق. في حين أن المناخ التنظيمي الجيد له ارتباط سلبي مهم بجودة التدقيق والقرارات غير الأخلاقية وأداء التدقيق، فإن وضوح الدور له ارتباط إيجابي مهم بجودة التدقيق والأداء وله ارتباط غير مهم بالقرارات غير الأخلاقية. بالإضافة إلى أن نية الدوران لها ارتباط إيجابي كبير مع القرار غير الأخلاقي وجودة التدقيق والأداء.

13. دراسة (Breso & Sanchez-Gomez , 2020) بعنوان:

In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout

سعيًا وراء أداء العمل: اختبار مساهمة الذكاء العاطفي للاحتراق الوظيفي.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العمل في عينة متعددة الوظائف من 1197 متخصصًا إسبانيًا (58.6% نساء). أكمل المشاركون مقياس Wong and Law للذكاء العاطفي، و Maslach Burnout Inventory للاحتراق الوظيفي، واستبيان أداء العمل الفردي. أظهرت نتائج الدراسة علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء، وعلاقة سلبية مع الاحتراق الوظيفي، مما له تأثير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العمل. سجل المحترفون ذوو المستويات العالية من الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي المنخفض، أعلى أداء. أظهرت تحليلات المتوسط المتعددة أن الذكاء العاطفي للموظفين كان مرتبطاً بشكل غير مباشر بأداء العمل من خلال الكفاءة المهنية

والاحترق الوظيفي، حتى عند التحكم في تأثيرات المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية. توضح هذه النتائج أهمية الاحتراق الوظيفي في فهم أداء العمل والتأكيد على دور الذكاء العاطفي كمتغير وقائي يمكن أن يمنع التطور أو التقدم المزمّن للاحتراق الوظيفي العمال.

14. دراسة (Francisco, et al., 2022) بعنوان:

The Job Burnout and Its Impact on the Employee's Performance Amidst the COVID -19 Pandemic

"الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء الموظف وسط جائحة COVID-19"

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء للموظفين ذوي الياقات البيضاء. تم استخدام تصميم البحث الوصفي الترابطي من قبل الباحثين لترتيب البيانات من الناحية المنهجية مع تقدم الدراسة ويوفر بيانات كافية وهامة من شأنها أن تدعم نتائج هذه الدراسة. جمع الباحثون بيانات من مائة وثمانين (182) موظفًا من ذوي الياقات البيضاء في مهن مثل الممرضات والأطباء والمهندسين والمحامين والمحاسبين والمدرسين والمهندسين المعماريين وما إلى ذلك في العديد من الشركات المقيمة في لوزون - فيليبين الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 55 عامًا. استخدم الباحثون مقياس Oldenburg Burnout لتقييم مستوى الإرهاق الوظيفي واستبيان أداء العمل الفردي (IWPQ) لتحديد أداء الموظف للمستجيبين. كان أهم نتائج هذه الدراسة أن المشاركين في البحث لديهم مستوى عالٍ من الإرهاق الوظيفي الذي يمكن أن يؤثر على أداء الموظف. وأنهم يتمتعون بمستوى عالٍ من الأداء. كما كشفت نتائج معامل ارتباط بيرسون عن تأثير كبير للاحتراق الوظيفي على أداء الموظف.

أوجه التشابه والاختلاف

تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باهتمامها بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين. وفي منهج وأدوات البحث وهي الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، والبرنامج الإحصائي لتحليل البيانات SPSS، بالإضافة إلى مقياس الاحتراق الوظيفي المستخدم (ماسلاش MBI). بينما اختلفت في بيئة العينة التي طبقت عليها الدراسة الميدانية حيث اهتمت معظم الدراسات السابقة بدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في قطاع التعليم بالإضافة إلى قطاع الخدمات الخاصة والعامة، والشركات الصناعية، والمهن القانونية. بينما سيقوم هذا البحث بتسليط الضوء على قطاع المنظمات غير الربحية. كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الحدود المكانية، كونها محلية بينما تنوعت الدراسات السابقة بين عربية وعالمية.

تحرص المنظمات كافة على تقديم منتجاتها وخدماتها بجودة عالية، ويعتمد نجاحها في تحقيق ذلك على كفاءة وفاعلية العاملين فيها، فهم يمثلون المورد الأكثر أهمية للمنظمة وأحد العوامل الأساسية للأداء، لذا فإن أي تأثيرات سلبية على العاملين سوف تؤثر سلباً في أداء المنظمة بشكل عام. واحدة من هذه العوامل ذات التأثير السلبي على أداء العاملين هي ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي قد يتعرض لها الأفراد في مجال الأعمال والمهن المختلفة والتي تطلب تعاملًا مباشراً مع متلقي الخدمات كالمدرسين والأطباء ومقدمي الخدمات الانسانية. ينتج عن هذه الظاهرة آثار نفسية وجسدية مما ينعكس على العاملين وأدائهم.

تعد بيئة العمل في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري من البيئات التي يتعرض العاملين فيها لظاهرة الاحتراق الوظيفي متعددة المصادر حيث يتطلب الدور الذي يقوم به العاملين الإداريين والميدانيين في المنظمة الاحتكاك المباشر مع المستفيدين. بالإضافة الى ضغط العمل، المتمثل بإنجاز العديد من المهام خلال مدة زمنية ضيقة، وصعوبة الحصول على المدخلات والمعلومات اللازمة لأداء المهام بالوقت المطلوب. لذا كان لا بد من دراسة هذه الظاهرة والتعرف على مصادرها وأسبابها وطرق الحد منها، وتقييم مدى تأثيرها في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري.

وبالاستعانة بالدراسات السابقة يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خلال عام 2023؟

ينتج عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد احتراق وظيفي لدى العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري وما هو مستواه؟
2. ما شكل العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، وتدني الانجاز الشخصي) وبين أداء العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري؟

أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري.
2. إبراز العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، وتدني الانجاز الشخصي) وبين أداء العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري.

أهمية البحث

نظراً لخطورة موضوع الاحتراق الوظيفي لما له من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للعاملين والمنظمة تكمن أهمية البحث فيما يلي:

1. أهمية الدور الذي يقوم به أفراد مجتمع الدراسة (عاملين في المجال الإنساني) وما تمثله هذه الظاهرة من آثار سلبية على جوانب حياتهم الشخصية والاجتماعية والعملية.
2. أهمية ما يقدمه الهلال الأحمر العربي السوري ومساهمته في التخفيف من الآثار السلبية التي خلفتها الأزمة السورية والكوارث الطبيعية.
3. وتوضح الأهمية العملية للدراسة من خلال استعراض العوامل والأسباب المؤدية إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي مما يساعد متخذي القرار والمسؤولين في المنظمة موضع الدراسة التعرف على هذه الظاهرة ومستوياتها في المنظمة والعمل على إيجاد الحلول المناسبة للحد منها.

متغيرات البحث

المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي ويشمل الأبعاد التالية: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، وتدني الانجاز الشخصي
المتغير التابع: أداء العاملين

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

🚩 يوجد أثر سلبي ومعنوي لمستوى الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

الفرضيات الفرعية:

🚩 يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد الإجهاد الانفعالي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

🚩 يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تبدل المشاعر في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

🚩 يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تدني الانجاز الشخصي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

منهج البحث

اعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهداف البحث والوصول إلى النتائج المطلوبة. إذ يعد من أفضل المناهج لمثل هكذا نوع من البحوث. وذلك من خلال: الاعتماد على الكتب والدوريات والمقالات والدراسات والرسائل الجامعية المتعلقة بموضوع البحث لوضع الإطار النظري للبحث. واختبار الفرضيات وتحليل البيانات والإجابة على التساؤلات المختلفة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، بغرض الحصول على أدق المخرجات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

حدود البحث

الحد المكاني: تمثل في تطبيق البحث ضمن منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في مدينة دمشق.
الحد الزمني: تمثل بالمدة ما بين (2023/3/1) ولغاية (2023/5/31).

الفصل الثاني: الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين – إطار نظري

سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، حيث تضمن المبحث الأول مفهوم الاحتراق الوظيفي وذلك من خلال التعريف به وإبراز أبعاده وعوامله وأسبابه بالإضافة الى المراحل التي يمر بها وتبيان أهم المقاييس المصممة لقياس الظاهرة وإظهار أعراض ونتائج الاحتراق وكيفية منعه والوسائل المستخدمة في معالجته. أما المبحث الثاني فقد تضمن ماهية أداء العاملين حيث تناولنا خلاله التعريف به وتحديد عناصره ومحددات الأداء والعوامل المؤثر فيه بالإضافة إلى تقييم الأداء متضمن مراحل القياس والأهداف التي تكمن وراء عملية التقييم. كم سنقوم باستعراض العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.

المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي

تمهيد

تظهر خلال عمل الفرد مجموعة من المعوقات التي تؤثر على قدرته على القيام بدوره على أكمل وجه، وهذا يؤدي إلى شعور الفرد بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون. وعندما تبدأ هذه المشاعر لدى الفرد، فإن العلاقة التي تربط العامل عمله تأخذ بعداً سلبياً ومن ثم شعوره بالعجز الذي يؤدي إلى الانهك واستنفاد جهده بالإضافة إلى حدوث الاستنفاد العاطفي لدى الموظف وهذا ما يسمى بالاحتراق الوظيفي والذي سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على هذه الظاهرة من خلال مفهومها، أبعاد ومستويات ومراحل الظاهرة بالإضافة إلى مقاييس، أعراض ونتائج الاحتراق وكيفية منعه ووسائل معالجته.

أولاً مفهوم الاحتراق الوظيفي

يصف مصطلح "الاحتراق الوظيفي" مشكلة اجتماعية كانت موجودة لفترة طويلة وكان لها العديد من التعبيرات التي تختلف باختلاف الفترة الزمنية والباحثين عبر البلدان واللغات (Schaufeli et al., 2009, p. 210). وضع عالم النفس الأمريكي هيربرت فروندبرجر البذور الأولى عندما قدم مصطلح "الاحتراق Burnout" في الاستخدام الأكاديمي في عام 1974. أثناء دراسة استجابات الإجهاد التي أظهرها متطوعو عيادة سانت مارك الحرة في نيويورك في مقالته "Staff burn-out". استخدم فروندبرجر المصطلح لوصف التدهور الجسدي والعاطفي وانخفاض الإنتاجية والالتزام بين المتطوعين. وعرفه بأنه الاستجابة الانفعالية للعاملين الذين يعانون من الإنهك النفسي ونقص الخبرة وضعف الإنجاز وتبدل المشاعر تجاه الآخرين (Fontes, 2020, p. 1680).

بشكل متزامن، ولكن مستقل، كانت أعمال كريستين ماسلاش رائدة في دراسة وتطوير المفهوم، ساهمت Maslach في الكثير من الأبحاث في تفسير وفهم هذه الظاهرة في مختلف المهن (Valcour, 2016, p. 99) واجهت وزملاؤها المصطلح خلال مقابلاتهم مع مجموعة من العاملين في الخدمات الإنسانية في كاليفورنيا (Wilmar, 2017, p. 107) علمت Maslach من المقابلات أن العمال شعروا بالإرهاق وبدأوا يشعرون بالكآبة تجاه أداء الخدمات. وعرفته على أنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي، والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني (Halbesleben et al., 2020, p. 859).

ازداد اهتمام الباحثين بدراسة مفهوم الاحتراق، فعرفه صالح (2020, p. 20) على أنه حالة من الضغط النفسي الناتج عن الأعباء النفسية أو المهنية والتي تراكمت مع مرور السنوات، يصاحبها شعور بعدم الفعالية وعدم الانجاز، فتكون نتيجتها استنزاف مشاعر الشخص داخلياً وتأتي اللحظة التي يقرر فيها عدم الاستمرار. حديثاً، قامت منظمة الصحة العالمية بإدراج تعريفها للاحتراق الوظيفي في الإصدار الحادي عشر من التصنيف الدولي للأمراض، حيث تم تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه "ظاهرة مهنية" تحدث عندما لا تتم إدارة الإجهاد المزمن في مكان العمل بنجاح وفعالية (WHO, 2019).

ثانياً: عوامل الاحتراق الوظيفي وأسبابه

يمكن أن ينتج الاحتراق الوظيفي عن عدة عوامل، ومنها:

1. خصائص الوظيفة

تتمثل خصائص الوظيفة بما يلي:

- العبء الوظيفي: يكون هناك عبء وظيفي عندما يطلب من العاملين القيام بالكثير من المهام في وقت قصير جداً وموارد قليلة للغاية. يعتبر الاحتراق الوظيفي استجابة للزيادة في العبء الوظيفي حيث يرتبط عبء العمل وضغط الوقت ارتباطاً وثيقاً ومستمر بالاحتراق الوظيفي وعلى وجه الخصوص بُعد الإرهاق (مثل الزيادة في عدد ساعات العمل أو عدد العملاء المراد إيصال الخدمة لهم)
- تعارض الأدوار/ غموض الدور: يحدث تعارض الأدوار عندما يتعين تلبية طلبات متضاربة في الوظيفة، بينما يحدث غموض الدور عندما يكون هناك نقص في المعلومات الكافية للقيام بالمهمة بشكل جيد
- الدعم الاجتماعي: يوجد مجموعة متسقة وقوية من الأدلة على أن نقص الدعم الاجتماعي مرتبط بالاحتراق الوظيفي. يعد نقص الدعم من المشرفين أمراً مهماً بشكل خاص، حتى أكثر من الدعم من زملاء العمل.
- المعلومات والتحكم: يقصد بالمعلومات التغذية الراجعة أما التحكم فيشمل قدرة الموظفين المتصورة على التأثير في القرارات التي تؤثر على عملهم، وممارسة الاستقلالية المهنية، والوصول إلى الموارد اللازمة للقيام بعمل فعال. يرتبط نقص التغذية الراجعة باستمرار بأبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة. يكون الاحتراق الوظيفي أعلى بالنسبة للأشخاص الذين لديهم مشاركة قليلة في صنع القرار. وبالمثل، يرتبط الافتقار إلى الاستقلالية بالاحتراق الوظيفي. (Maslach et al., 2001, p. 407)

2. الخصائص المهنية:

هي خصائص وضغوطات ترتبط بالعمل في مهنة معينة. فمهنة التدريس والمهن الطبية تتضمن الاتصال المباشر بالأشخاص متلقي الخدمة. والعمل الصحفي يتميز بوجود مستوى من الخطورة عند تغطية بعض

الأحداث الصحفية. لقد تم تطوير العمل الأولي حول الاحتراق الوظيفي من القطاع المهني للخدمات البشرية والتعليم والمهن التي تضمنت الاتصال المباشر بالأشخاص متلقي الخدمات. فما يدعوا للقلق في هذه المهن وجود تحديات عاطفية للعمل بشكل مكثف مع أشخاص آخرين سواء في دور تقديم الرعاية أو التدريس. ارتبطت الضغوطات العاطفية لعمل الأفراد بشكل فريد بالاحتراق الوظيفي. (Maslach et al.,2001, p.408)

3. عوامل السمات الشخصية

تساهم بعض السمات الشخصية للأفراد في احتمال الاحتراق الوظيفي. يمكن أن تلعب سمات الشخصية دوراً مهماً كآلية للتكيف أو لتعظيم أبعاد الاحتراق الوظيفي. نذكر أهمها: (Maslach et al.,2016a, p.355)

- الصلابة: عبارة عن مجموعة من السمات الشخصية التي يستخدمها الأفراد كآلية للتعامل مع المواقف العصيبة. إن الأشخاص الذين يتمتعون بشخصية أقل صلابة يظهرون درجة أعلى من الاحتراق الوظيفي، وخاصة بعد الإرهاق.
- الإدراك الفردي للأحداث: تكون درجات الإرهاق أكثر بروزاً بين الأشخاص الذين يرون الأحداث من منطلق "التحكم الخارجي" أي عندما يكون إدراك فرد للحدث والإنجاز على أنه نتيجة للصدفة أو القدر أو أنه تحت سيطرة قوة الآخرين. في حين أن الأشخاص الذين لديهم التحكم الداخلي أعلى (يرى الفرد أن الحدث مرتبط بسلوكه وقدرته وجهوده) (Rotter,1966, p.25) يكونون أقل عرضة للاحتراق الوظيفي.
- العصابية: ترتبط العصابية ارتباطاً وثيقاً بمستوى أعلى من الإرهاق (Bianchi,2018, p.903) يتم تصوير الأفراد العصبيين على أنهم غير مستقرين عاطفياً، قلقون، معادون، ومعرضون للاضطراب العاطفي (Semmer,2006, p. 76) والتي تتماشى مع أبعاد الاحتراق الوظيفي.

ثالثاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

أوضحت Maslach في أبحاثها العديدة حول الاحتراق الوظيفي وجود ثلاث أبعاد له متمثلة بما يلي:

• الإرهاق العاطفي:

الإرهاق العاطفي هو أكثر الأبعاد دراسةً ويمثل جوانب التوتر. ينطوي على استنفاد جسدي وعاطفي شديد يضعف قدرة الموظف على العمل بكفاءة (Maslach et al.,2001, p. 405) حيث يشير هذا البعد إلى شعور الفرد بفقدان أو نقص الطاقة أو كلاهما. تعتبر الزيادة المستمرة في أعباء العمل وكذلك صراعات العمل من الأسباب الرئيسية للإرهاق العاطفي، والذي يؤدي إلى استنزاف موارد الفرد الذاتية، مما يؤدي إلى

شعوره بالإرهاك، وعدم القدرة على بذل أي جهد إضافي للوفاء بمتطلبات الوظيفة، أو حتى بدء يوم عمل جديد (França et al.,2012,p.963).

• تبلد المشاعر:

هو الموقف المتشكك والبارد تجاه العملاء، وفقدان العنصر الشخصي في التعامل مع الأفراد. (Maslach,2006, p. 38) ويتضمن اتجاهات الفرد السلبية الانتقادية أو الساخرة نحو الآخرين، وتعد محاولة من الفرد للتكيف مع الظروف المحيطة. حيث يفصل خلالها الفرد ذاته سيكولوجياً عن الأفراد المتعاملين معه من خلال التجاهل المستمر لسماتهم الشخصية والتعامل معهم كأشياء مجردة (Maslach et al.,2001, p. 405).

• تدني الإنجاز الشخصي:

يعكس هذا البعد جانب التقييم الذاتي المنخفض للإنجاز الشخصي (Maslach et al.,2001, p. 405). والذي يؤدي عادة إلى شعور الفرد بنقص الكفاءة، وينتج من خلال التعارض بين الأداء الفعلي والتوقعات الأساسية حول إسهامات الفرد الوظيفية المتوقعة. ويسببه عدد من العوامل التي تتضمن عدم الوفاء بتلك التوقعات، وغموض الدور، والذي تؤدي إلى شعور الفرد بعدم الكفاءة، وعدم التوافق مع الوظيفة، مما يؤدي إلى شعوره بالاكنتاب (Lewin and Sager,2007, p.1217).

رابعاً: أعراض الاحتراق الوظيفي

يتفق معظم المؤلفين على أن العديد من الاشارات قد تدلنا على أن الشخص يعاني من الاحتراق الوظيفي ولكن عادةً لا يظهرها الشخص جميعاً (Burisch,2006).

ذكر Enzmann & Schaufeli (1998, p.25-29) خمس أنواع من الإشارات على المستوى الفردي:

- 1- إشارات عاطفية: المزاج المكتئب أو المتقلب، البكاء، إرهاق عاطفي، وزيادة التوتر والقلق.
- 2- الإشارات المعرفية: العجز / فقدان المعنى والأمل، الشعور بالعجز / الشعور بأنه "محاصر"، الشعور بالفشل، عدم احترام الذات، الشعور بالذنب، أفكار انتحارية، وعدم القدرة على التركيز / النسيان / صعوبة المهام المعقدة.
- 3- الإشارات الجسدية: الصداع، غثيان، دوار، ألم عضلي، اضطرابات النوم، القرحة / اضطرابات الجهاز الهضمي، والتعب المزمن.
- 4- الإشارات السلوكية: فرط النشاط / الاندفاع، زيادة استهلاك الكافيين والتبغ والكحول والعقاقير غير المشروعة، التخلي عن الأنشطة الترفيهية والشكوى.
- 5- الإشارات التحفيزية: فقدان الحماس / فقدان المثالية، استقالة، خيبة الأمل، ملل.

خامساً: مراحل الاحتراق الوظيفي

- تنقسم أعراض الاحتراق الوظيفي حسب مرحلة المتلازمة. وبالتالي، هناك خمس مراحل من الاحتراق الوظيفي هي: (De Hert, 2020, p.173)
1. مرحلة شهر العسل: حيث يشعر الفرد الملتحق بالعمل حديثاً بالأمل ويشعر بالحماس والانفعال، وفي هذه المرحلة يواجه مشكلات العمل بروح إيجابية.
 2. مرحلة نفاذ الوقود: حيث تبدأ المظاهر الأولى للاحتراق خفيفة وتدرجية ويشعر الفرد وكأن الطاقة التي يمكن أن يواجه بها مشاكل الحياة وصعوباتها ضعفت وتم استنزافها.
 3. مرحلة التوتر المزمن: حيث يشعر الفرد بأعراض مثل الإنهاك البدني والنفسي، والإحساس بالضيق، والتوتر، والاكتئاب.
 4. مرحلة الأزمات: حيث تزداد أعراض الإنهاك البدني والإنهاك النفسي حدة ويشعر الفرد بأنه على وشك الانهيار.
 5. مرحلة الانهيار: حيث تتجاوز الضغوط النفسية طاقة الفرد الاحتمالية فيقع صريع المرض سواء كان هذا المرض نفسياً أم جسدياً.
- من المهم أن يتم التعرف على هذه العلامات من المراحل المبكرة، من أجل منع الانهيار. إذا لم يتم التدخل في الوقت المناسب، يمكن أن يكون للإرهاق عواقب عديدة على حياة الأفراد.

سادساً: نتائج الاحتراق الوظيفي

- اعتبرت بعض الأبحاث حول الاحتراق الوظيفي أنها حالة نهائية مهمة في حد ذاتها، لا سيما عندما تم اعتبارها شكلاً من أشكال الصحة العقلية السيئة والتكيف غير الفعال. ومع ذلك، فإن الافتراض الأكثر شيوعاً هو أن أهمية الاحتراق الوظيفي تكمن في دوره كوسيط لنتائج أخرى وهي (Maslach et al., 2017, p.49):
- سلوكيات الانسحاب: يميل الموظفون لتجنب ما يزعجهم، وبما أن الظروف التنظيمية التي يمكن أن تسبب الاحتراق هي بالتأكيد مزعجة. عندها يكون رد الفعل المنطقي هو الخروج من العمل مبكراً، والوصول إلى العمل متأخراً، وأخذ فترات راحة طويلة، والابتعاد عن مكان العمل قدر الإمكان وبالتالي التزام تنظيمي منخفض.
 - نتائج التعامل الشخصي: عندما يبدأ الموظفون في الشعور بالسخرية والقسوة تجاه الآخرين، تؤدي الاختلافات الصغيرة إلى صراعات ضخمة. وتبدأ مهام العمل في الظهور وكأنها تحديات لا يمكن التغلب عليها، ويبدأ الأصدقاء في الظهور وكأنهم أعداء وبالتالي تعطيل مهام العمل.

- انخفاض الأداء: كنتيجة خفية الاحتراق الوظيفي، قد لا تقل كمية أداء الموظف، ولكن الجودة قد تقل.
- قد يؤدي الاحتراق الوظيفي في النهاية إلى مشاكل متعلقة بالصحة بالإضافة إلى التأثير في حياة الشخص المنزلية أيضاً.
- كل هذه النتائج لها تكاليف باهظة ليس فقط للفرد وحياته الشخصية، ولكن للمكان الذي يعمل ويعيش فيه.

سابعاً: كيفية منع الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته

أدت التكلفة العالية الشخصية والتنظيمية للاحتراق الوظيفي إلى مقترحات لاستراتيجيات تدخل مختلفة. يحاول البعض علاج الاحتراق الوظيفي بعد حدوثه، بينما يركز البعض الآخر على كيفية منع حدوثه من خلال تعزيز المشاركة. قد يحدث التدخل على مستوى الفرد أو مجموعة العمل أو المنظمة بأكملها. بشكل عام، كان التركيز الأساسي على الاستراتيجيات الفردية، بدلاً من الاستراتيجيات الاجتماعية أو التنظيمية. (Maslach et al., 2016a, p.355)

على المستوى الفردي:

- تم تبني العديد من هذه الاستراتيجيات الفردية من أعمال أخرى تم إجراؤها على الإجهاد والتأقلم والصحة. تضمنت التوصيات الأكثر شيوعاً ما يلي (Maslach et al., 1998, p.67)
- تغيير أنماط العمل (العمل بشكل أقل، أخذ المزيد من فترات الراحة، وتجنب العمل الإضافي، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية)
- تطوير مهارات التأقلم (وحل النزاعات، وإدارة الوقت)
- الحصول على الدعم الاجتماعي (من الزملاء والعائلة)
- استخدام استراتيجيات الاسترخاء.
- تعزيز الصحة واللياقة البدنية.
- تطوير فهم أفضل للذات (من خلال تقنيات التحليل الذاتي المختلفة أو المشورة أو العلاج).

على المستوى التنظيمي (غباري وأبو شعيرة، 2010، ص 187):

- الاختيار والتعيين من خلال انتقاء أفضل الأفراد والذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام وذلك لتحقيق التوافق المهني.
- تحليل الدور وذلك بتوضيح الحقوق والواجبات والمسؤوليات والأهداف المتوقعة إنجازها لتجنب النزاعات المختلفة بين العمال.
- تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية والمكافآت، وفرص التقدم، وتحفيزهم مادياً، ومعنوياً.
- توفير روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال.
- إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات وفتح قناة الاتصال بين الإدارة والعمال.

- تقديم التدريب اللازم للرفع من كفاءة الأفراد لأداء العمل وتنفيذه، حيث القصور فيه أو في جزء منه قد يؤدي للإصابة بالاحتراق الوظيفي.
- تقديم الاستشارة والعلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرنامج الصحة النفسية أو الأطباء والأخصائيين النفسانيين لتوجيههم وإرشادهم.
- المراقبة والرعاية الصحية المستمرة للعمال.

ثامناً: مقاييس الاحتراق الوظيفي

إن مقاييس الاحتراق الوظيفي ثلاثة هي:

1. نموذج ماسلاش للاحتراق الوظيفي Maslach Burnout Inventory MBI

الأداة الأكثر استخداماً لتقييم الاحتراق الوظيفي هي نموذج Maslach والذي تم تطويره لأول مرة في أوائل الثمانينيات كمحاولة لقياس الأبعاد الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر وتدني الانجاز الشخصي (Maslach et al.,1981,p.193). يعتبر مقياس MBI واحداً من أول مقاييس الاحتراق الوظيفي المصادق عليه علمياً والأداة الأكثر استخداماً لتقييم الاحتراق الوظيفي (Schaufeli,2001,p. 566).

يوجد حالياً ثلاث إصدارات من نموذج Maslach (Bria et al.,2014,p. 103-104):

الإصدار الأول من النموذج هو MBI الخدمات البشرية The MBI-human services survey (MBI-HSS) الذي تم تطويره في البداية لتقييم الاحتراق بين محترفي الخدمات البشرية بما في ذلك؛ الممرضات والأخصائيون الاجتماعيون والمعالجون والشرطة ورجال الدين Maslach and (Jackson,1981,p.204).

الإصدار الثاني من النموذج هو MBI للمعلمين The MBI-educators survey (MBI-ES) تم تطويره لقياس الاحتراق بين الأشخاص العاملين في أي بيئة تعليمية Maslach and (Jackson,1981,p.205). السبب في هذا الإصدار من MBI هو أن العدد الهائل من الدراسات ركزت على مهنة التدريس بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بالاحتراق الوظيفي للمعلمين. إن مقياس MBI-ES هو نفسه MBI-HSS؛ الاختلاف الوحيد بين النموذجين هو أنه في بعض العناصر تم تغيير كلمة "المستلم/المستفيد" إلى "الطالب". يتكون MBI-HSS و MBI-ES من 22 بياناً للمشاعر المتعلقة بالوظيفة والتي تقيم الأبعاد الثلاثة، الإرهاق العاطفي (9 عناصر)، تبلد المشاعر (5 عناصر)، والإنجاز الشخصي (8 عناصر) (Maslach and Jackson,1981, p.193).

الإصدار الثالث من النموذج هو MBI العام The MBI-general survey (MBI-GS) تم تطويره لاستخدامه مع العمال خارج الخدمات البشرية والتعليم مثل خدمة العملاء والتصنيع والإدارة ومعظم المهن

الأخرى. يركز MBI-GS على العلاقات الوظيفية والشخصية. أصبح MBI-GS النموذج الأكثر شيوعاً لقياس الاحتراق الوظيفي، مقارنة بإصداراته السابقة، حيث أن MBI-GS أقصر ويمكن استخدامه خارج إطار التعليم والخدمة الاجتماعية (Bria et al.,2014, p.104).

2. مقياس الاحتراق الوظيفي BM The Burnout Measure

طُور هذا المقياس بواسطة باينز وأرونسون (Pines and Aronson) لتقييم العنصر الأساسي للاحتراق "الإرهاق" واستخدام مع جميع المهن. ويعتبر ثاني أكثر مقاييس التقرير الذاتي استخداماً للاحتراق الوظيفي بعد مقياس ماسلاش. تتكون الأداة من 21 عنصراً مقسمة إلى ثلاثة أنواع من الإرهاق (الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي)، و17 عنصراً عبارة عن أسئلة ذات صياغة سلبية والباقي بصياغة إيجابية، لقياس مستويات التعب الجسدي والعاطفي والعقلي (Lubbadeh,2020, p.8).

3. نموذج أولدنبورغ للاحتراق الوظيفي OLBI The Oldenburg Burnout Inventory

وفقاً لدميروتى وآخرون. (2001)، تمت صياغة جميع العناصر في المقاييس الفرعية الثلاثة لـ MBI في قسم واحد؛ تمت صياغة جميع الأسئلة في مقياس الإرهاق والسخرية بشكل سلبي، والتعبير عن مكونات الكفاءة المهنية بشكل إيجابي (Demerouti et al.,2001, p.501). يتكون نموذج أولدنبورغ من بعدين: الإرهاق والانفصال عن العمل (Demerouti et al.,2003, p.14). لا يشمل بُعد الإرهاق الجوانب العاطفية للاحتراق مثل MBI و MBI-GS فحسب، بل يشمل السمات البدنية والفكرية للإرهاق. يتكون كل مقياس فرعي لـ OLBI من ثمانية عناصر، ويتكون كل مقياس فرعي من أسئلة رباعية تمت صياغتها بشكل إيجابي والأسئلة الرباعية المصاغة بشكل سلبي.

المبحث الثاني: أداء العاملين

تمهيد:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء للعاملين نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية، ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية، وتحسين مستوى الأداء للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم. لذا سنقوم في هذا المبحث بعرض أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بأداء العاملين.

أولاً: مفهوم أداء العاملين

هناك عدة تعريفات للأداء الوظيفي وفقاً لاختلاف آراء الكتاب والباحثين فالأداء هو مفهوم شامل وهام بالنسبة لجميع المؤسسات على اختلاف أنواعها وتباين نشاطها. فمنهم من عرفه على أنه النتيجة، أي أنه ما تم تحقيقه من خلال الجهد والسلوك الذي تم تعديله وفقاً لأهداف المنظمة والموظف باعتباره المتحكم في هذا الأداء. بينما يوضح (Armstrong,2009.P154) أن الأداء لا يتم الحكم عليه من خلال نتائجه فحسب، بل يجب أيضاً رؤيته من خلال سلوكه. وعرف (درة، 2003، ص 26) الأداء أنه التفاعل بين السلوك والانجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.

وقد عرف Campbell and Wiernik (2015) الأداء الوظيفي على أنه السلوكيات الخاضعة لسيطرة العمال والتي تساهم في الأهداف التنظيمية. كما أكد Murphy (1989, p. 10) على أنه يجب تعريف الأداء الوظيفي من حيث السلوكيات التي ترتبط بأهداف المنظمة وليس من حيث النتائج.

ويعرفه Campbell et al (1990, p. 332) بأنه تلك الإجراءات أو السلوكيات الخاضعة لسيطرة الفرد، والتي تساهم في أهداف المنظمة، ويمكن قياسها وفقاً لمستوى الكفاءة للفرد. كما أوضح (3, p 2000, Rotundo) أنه على الرغم من أن الباحثين يقدمون تصوراتهم الخاص للأداء الوظيفي، فإن التعريف النموذجي يركز على سلوكيات أو أفعال الأفراد، وليس نتائج هذه الإجراءات والسلوكيات. إن هذا التعريف يشمل مجموعة واسعة من السلوكيات الوظيفية وأن بعض السلوكيات تساهم في واجبات ومسؤوليات الموظف، بينما لا تزال السلوكيات الأخرى تؤثر على أهداف المنظمة، ولكنها لا تندرج تحت الواجبات والمسؤوليات.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن: الأداء الوظيفي هو عبارة عن السلوكيات التي تخضع لسيطرة العاملين والتي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: عناصر أداء العاملين

وتتمثل عناصر الأداء في المعرفة متطلبات العمل، كمية العمل المنجز، نوعية العمل، المثابرة والوثوق (العربي، 2012، ص104):

1. متطلبات العمل: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
2. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.
3. نوعية العمل: تشمل الحجم المنجز، وسرعة الانجاز، والمثابرة والثقة، ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعييدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.
4. المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز في الوقت المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين

ثالثاً: محددات أداء العاملين

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أي إدراك المهام فهذا يعني أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، وإدراك الدور أي إدراك المهام المنوطة به.

- الجهد: يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك.
- القدرات: يقصد بها الصفات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لأداء وظيفته.
- إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل ذلك في مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه.

ولكي يحقق الفرد مستوى مرض من الأداء لابد من وجود تكامل وحد أدنى من الإتيقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الفرد إذا بذل جهوداً فائقة، وكانت لديه قدرات لا بأس بها وكان مدركاً لدوره فإن مستوى أدائه سيكون مقبولاً، أما إذا كان يبذل جهوداً كبيرة ويتمتع بقدرات متفوقة إلا أنه غير مدرك لدوره، أو أن لديه قدرات متفوقة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به إلا أنه لا يبذل الجهود اللازمة في العمل فإن مستوى أدائه عادة ما يقيم كأداء منخفض أو غير مقبول، وفي بعض الأحيان قد يبذل العمل الجهد اللازم لذلك مع تمتعه بقدرات فائقة وفهماً جيداً لمهمته إلا أنه يتصادم مع بعض العوامل الخارجة عن نطاق سيطرته يمكن لها أن تؤثر على مستوى أدائه وهذا ما سنورده تالياً (حسن، 2000، ص 209).

رابعاً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

يتأثر الأداء بمجموعة عوامل من أهمها:

متطلبات العمل: تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والمعدات المستخدمة في ممارسته لمهامه وأعماله.

البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد، الانظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة نظام الحوافز، الثواب والعقاب. جميع هذه العوامل في غاية الأهمية من حيث تحفيز وإحباط دافعية العامل وبالتالي جودة ادائه. (هلال، 2004)

البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجاباً في التحفيز للوصول الى مستوى أدائه وقد يؤثر سلباً في دافعية البعض، كما تلعب التحديات الاقتصادية دوراً كبيراً في التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب، وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلباً على اداء العاملين في حالة تدهورها، وإيجاباً في حال ارتفاعها (المحاسنة، 2013).

خامساً: تقييم أداء العاملين

يقصد بتقييم أداء العاملين قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور (ثابت، 2001، ص 87). وهو عملية التقييم المنظم للفرد فيما يتعلق بأدائه الحالي لعمله وقدراته المستقبلية على النهوض بأعباء وظائف ذات مستوى أعلى (عبد المحسن، 1999، ص 55)

مراحل قياس وتقييم أداء العاملين

تمر عملية قياس وتقييم الأداء بالمراحل التالية (الخليل، 2020، ص 134):

- 1- وضع معدلات الأداء: يتم اختيار أنسب الأعمال لقياسها وتحديد المستويات المتوقعة للأداء وينصح أن يتم ذلك بالتعاون مع العاملين والإدارة.
- 2- مراقبة الأداء الفعلي: يتم مراقبة أداء العاملين وقياسه بالمعايير الموضوعية مسبقاً واتخاذ إجراءات تصحيحية في حال وجود انحرافات
- 3- التغذية الراجعة: ابلاغ الموظف بمستوى أدائه لمعرفة قربه او بعده عن المعايير الموضوعية.
- 4- اتخاذ القرارات المبينة على نتائج التقييم مثل الترقية والنقل.. الخ.
- 5- وضع خطط تطوير الأداء: مثل التدريب لرفع أداء العاملين.

أهداف تقييم الأداء

حيث أن تقييم الأداء العديد من الأهداف على مستوى الفرد أو المنظمة (مصطفى، 2006، ص: 389)

1- بالنسبة للفرد:

- يساعد التقييم على تعريف الأفراد بنواحي القصور لتفاديها في المستقبل.
- يحدد السلوك غير المقبول والذي يقلل من كفاءة العاملين بهدف تجنبه مستقبلاً
- يساهم تقييم الأداء على خلق نوع من المنافسة البناءة بين العاملين مع بعضهم البعض.

2- بالنسبة للمنظمة:

- يساعد على إعداد سياسة جيدة للترقية من خلال اختيار أنسب الموظفين وأكفاءهم.
- يساعد على ترشيد سياسة الاختبار والتعيين والحكم على سلامتها.
- تقييم الأداء يستخدم كوسيلة لتشجيع العمل الجماعي إذا احتوى على معايير لقياس أداء الفريق ككل.
- يوفر تقييم الأداء أساس عادل لتوزيع الحوافز والمكافآت واتخاذ قرارات الترقية والتدريب وغيره.
- اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال وبما يتناسب ومؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهاراتهم تحقيقاً لمبدأ "وضع الفرد المناسب في المكان المناسب"

سادساً: العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

يشير الأداء إلى سلوكيات الموظفين التي من المفترض أن تساهم في فعالية المنظمة وفي الأداء التنظيمي العام (Campbell, 1990) يقدم Singh, Goolsby, and Rhoads (1994) ثلاثة تفسيرات محتملة لتأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء. أولاً، يتميز الاحتراق الوظيفي بانخفاض الطاقة المتاحة ومقدار الجهد المبذول لتحقيق أداء جيد. سبب آخر هو أن الموظفين الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي يقعون في شرك حلقة مفرغة سلبية، حيث لا يميلون إلى البحث عن الدعم أو لا يكون لديهم الدافع لتغيير وضعهم. والنتيجة هي أن الأداء ينخفض (Bakker et al., 2004). التفسير الأخير لضعف الأداء هو أن الاحتراق يقوض ثقة الموظفين بأنفسهم في قدرتهم على حل المشكلات المتعلقة بالعمل. قام Wright and Cropanzano (1998) بالتحقيق في الإرهاق العاطفي كمؤشر على معدل الدوران والأداء الوظيفي. ووجدوا أن الموظفين المرهقين أظهروا أداء وظيفي منخفض وتركوا وظائفهم في النهاية. كما أوضح (Taris، 2006). أن المستويات العالية من الإرهاق تعني أن الموظفين لا يمتلكون الموارد الكافية للتعامل بفعالية مع متطلبات عملهم، مما يؤدي بدوره إلى مستويات أقل من الأداء.

الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين – دراسة ميدانية

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي أتبعت لأهداف القيام بالدراسة، من خلال وصف لمنهج البحث المستخدم، ومجتمع الدراسة، وعينتها، ووصف لأداة القياس والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، فضلاً عن الإشارة إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات احصائياً.

منهجية البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، لكونه الأكثر استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ويناسب هذا المنهج الظاهرة موضع الدراسة تقييم أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خلال عام 2023 ، وخاصة أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، فهو لا يقتصر على وصف الظاهرة بل يتعداه إلى التفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها.

وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات:

- 1- **المصادر الثانوية:** سيتم التوجه في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
- 2- **المصادر الأولية:** ستشكل الاستبانة أداة الدراسة الرئيسية، للإجابة على تساؤلات البحث ومتغيرات البحث. من خلال توزيع استمارة الاستبانة على عينة البحث، وجمعها وتفريغ بياناتها، وتحليلها للوصول الى نتائج البحث.

مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في العاملين في منظمة الهلال الأحمر السوري خلال عام 2023 ضمن مدينة دمشق حيث بلغ حجم مجتمع البحث 620 عامل تقريباً.

أداة البحث

بالاعتماد على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في البحث، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف البحث هي الاستبانة، حيث تم تصميم الاستبانة المناسبة لقياس المتغيرات المدروسة وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة حيث تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي للخدمات الإنسانية (The MBI-human services survey (MBI-HSS) Maslach and Jackson, 1981). مع إدخال بعض التعديلات عليها وفق توجيهات الدكتور المشرف وبما يتناسب الحالة العملية المدروسة، ليتم إخراج الاستبانة بصيغتها النهائية، حيث قسمت الاستبانة إلى:

- بيانات تعريفية: يحتوي على مجموعة من البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية للمستقيين من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في المنظمة.
- متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي

أبعاده:

- الإجهاد الانفعالي
- تبدل المشاعر
- الإنجاز الشخصي

مصادره:

- ✓ صلاحيات العمل
- ✓ العلاقات الاجتماعية
- ✓ ضغط العمل
- ✓ صراع القيم
- ✓ قلة التعزيز الإيجابي
- المتغير التابع: أداء العاملين

المقياس:

وتم تصميم هذه الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي

جدول 1 مقياس ليكرت الخماسي

موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجة	1 درجة

المصدر: من إعداد الباحثة

حساب قيم المتوسطات:

يتم حساب قيم المتوسطات حسب مجال الإجابة من خلال العلاقة التالية (أعلى درجة إجابة - أدنى درجة إجابة) / عدد الإجابات = $0.8 = 5 / (1-5)$ ، وبالتالي يكون المجال الأول المقابل للإجابة غير الموافق بشدة هو $1 - 1.8$ ، وهكذا بالنسبة لبقية المجالات بحيث يكون المدى الفاصل بين كل مجال والمجال الذي يليه هو 0.8 ولإيجاد الوزن النسبي نضرب ب 20% لينتج لدينا الجدول التالي:

جدول 2 جدول قيم المتوسطات

المستوى	الوزن النسبي	طول الفئة
منخفض جداً	36% - 20%	1-1.8
منخفض	52% - 36.2%	1.81-2.60
وسط	68% - 52.2%	2.61-3.4
عالي	84% - 68.2%	3.41-4.2
عالي جداً	100% - 84.2%	4.21-5

المصدر: من إعداد الباحثة

جمع البيانات وتحليلها

قمنا بتوزيع الاستبانة الكترونياً على عينة ميسرة من العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري ضمن مدينة دمشق وتم استرداد (251) مفردة وهي نسبة جيدة صالحة للتحليل، ثم تم تفريغ البيانات وترميزها على برنامج Microsoft Excel ثم تصديرها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS النسخة 25 ليتم قياس درجة ثبات وصدق أداة البحث (الاستبانة) واتساقه وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وذلك عن طريق:

- النسب المئوية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي.
- اختبار العينة الاحادية T TEST.
- اختبار Independent t test لاختبار الاختلافات في التقييم.
- اختبار الانحدار الخطي البسيط.
- اختبار الانحدار الخطي المتعدد.

صدق وثبات أداة البحث

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبانة بالشكل التالي:

أولاً: صدق الاستبانة

تم عرض الاستبانة على المشرف، واجراء التعديلات وفقاً لآراء المشرف والقيام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وقد قمنا بعرض الاستبانة على عينة تجريبية من العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري وأخذت الملاحظات وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

ثانياً: اختبار صدق الاتساق الداخلي

ويقصد بالاتساق الداخلي لعبارة الاستبانة مدى اتساق فقرات الاستبانة مع المحور التي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر.

جدول 3 اختبار صدق الاتساق لمحاور الاستبانة

صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاحتراق الوظيفي		
Sig	معامل بيرسون	العبارة
محور الإرهاق العاطفي		
0.000	0.605	أشعر بأنني أبذل جهد شاقاً في هذا العمل.
0.000	0.886	أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً كوني مضطراً لمواجهة يوم آخر في العمل
0.000	0.808	أشعر بأنني مستنفذ في نهاية يوم العمل
0.000	0.874	العمل مع الناس طوال اليوم يمثل ضغطاً حقيقياً بالنسبة لي.
0.000	0.808	العمل مع الناس بشكل مباشر يمثل ضغطاً كبيراً بالنسبة لي.
0.000	0.806	أشعر بالإحباط في عملي.
محور تبدل المشاعر		
0.000	0.846	لا أهتم لما يحدث لبعض المستفيدين
0.000	0.621	أشعر أن المستفيدين يلومونني على بعض مشاكلهم
0.000	0.848	لقد أصبحت أكثر قسوة تجاه الناس منذ أن توليت هذه العمل
0.000	0.885	أشعر أنني أعامل بعض المستفيدين كما لو كانوا "أشياء"
محور تدني الإنجاز الشخصي		
0.000	0.856	لا أشعر أنني أتعامل بشكل فعال للغاية مع مشاكل المستفيدين.
0.000	0.849	لا أشعر بتأثير إيجابي في حياة الآخرين من خلال عملي.
0.000	0.86	لا يمكنني خلق جو مريح بسهولة مع المستفيدين
0.000	0.775	لا أستطيع أن أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام.
0.000	0.805	أشعر بأنني لم أحقق أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.
صدق الاتساق الداخلي لمحاور مصادر الاحتراق الوظيفي		
Sig	معامل بيرسون	العبارة
محور صلاحيات العمل		
0.000	0.747	حجم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب مع قدراتي ومهاراتي.
0.000	0.9	ليس لدي مجالات كافية من السلطة والصلاحيات لإداء مهام وظيفتي.
0.000	0.871	ليس لدي تفويض لاتخاذ قرارات متعلقة بعملي.
محور العلاقات الاجتماعية		
0.000	0.832	تحول صراعات شخصية دون انسجام العاملين.
0.000	0.838	أشعر بأنني لا أنتمي اجتماعياً لزملائي ومكان عملي.
0.000	0.835	أجد صعوبة في التوجه الى مديري في العمل عندما توجهني مشكلة ما.

محور ضغط العمل		
0.000	0.7	أشعر أن المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.
0.000	0.807	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة.
0.000	0.756	أعمل ساعات إضافية بشكل متكرر.
محور صراع القيم		
0.000	0.794	تتطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر.
0.000	0.862	الثقافة السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء له
0.000	0.847	يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع مبادئ.
محور قلة التعزيز الإيجابي		
0.000	0.877	لا يوجد فرص للحصول على حوافز معنوية (شهادة شكر، تقدير، الخ) في عملي.
0.000	0.857	لا يتناسب ما أتقاضاه من هذا العمل مع أدائي.
0.000	0.868	لا تتم عملية الترقية في عملي بشكل عادل و مرتبط بالأداء
صدق الاتساق الداخلي لمحور أداء العاملين		
العبارة	معامل بيرسون	Sig
أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.	0.623	0.000
أؤدي الأعمال والمهام، وفقاً للتعليمات، والأنظمة، والقوانين.	0.621	0.000
أراعي إنجاز الأعمال والمهام المكلف بها في الوقت المحدد.	0.863	0.000
أقوم بالتنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل.	0.858	0.000
أقوم بمراجعة عملي قبل تقديمه لتفادي الأخطاء.	0.883	0.000
أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة.	0.848	0.000
لدى القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.	0.816	0.000
لدى القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	0.845	0.000
تتوافر لدى المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.	0.7	0.000
لدي استعداد لتولي مهام وظيفية أكبر من المهام الموكلة لي.	0.78	0.000

يتضح من الجدول (3) أعلاه بأن جميع العبارات ترتبط مع المحور التي تنتمي إليه ارتباط يتراوح بين متوسط وقوي حيث تراوحت القيم من 0.605 و 0.900 وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000 مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل الأبعاد جميعها. أي أن جميع عبارات الاستبانة صادقة ومتسقة داخلياً.

ثالثاً: ثبات أداة البحث

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 – 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4).

جدول 4 يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	الفا كرونباخ
الإجهاد الانفعالي	6	0.88
تبلد المشاعر	4	0.81
الإنجاز الشخصي	5	0.88
صلاحيات العمل	3	0.79
العلاقات الاجتماعية	3	0.78
ضغط العمل	3	0.62
صراع القيم	3	0.77
قلة التعزيز الإيجابي	3	0.83
أداء العاملين	10	0.93

المصدر: من أعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

من النتائج الموضحة في جدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوححت 0.62 و 0.93 وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الإحصاءات الوصفية

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

يظهر الجدول (5) المدرج أدناه عرضاً لخصائص عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، طبيعة العمل)

جدول 5 خصائص العينة الديموغرافية

%	Count		
61.8%	155	أنثى	الجنس
38.2%	96	ذكر	
100.0%	251	Total	
4.4%	11	50 فأكثر	العمر
39.0%	98	من 23 إلى 29	
47.4%	119	من 30 إلى 39	
9.2%	23	من 40 إلى 49	
100.0%	251	Total	
6.0%	15	ثانوي	المستوى التعليمي
59.8%	150	جامعي	
22.3%	56	دراسات عليا	
12.0%	30	معهد متوسط	
100.0%	251	Total	
50.6%	127	أعزب	الحالة الاجتماعية
49.4%	124	متزوج	
100.0%	251	Total	
6.0%	15	12 سنة فأكثر	سنوات الخبرة ضمن المنظمة
37.5%	94	3 سنوات أو أقل	
39.8%	100	سنوات 4 - 7	
16.7%	42	سنة 8 - 11	
100.0%	251	Total	
34.7%	87	إداري	طبيعة العمل
39.8%	100	إداري وميداني معاً	
25.5%	64	ميداني	
100.0%	251	Total	

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss

يبين الجدول أعلاه خصائص العينة حيث نجد بالنسبة للجنس أن نسبة الاناث 61.8 % والذكور 38.2%. ومن حيث العمر نجد أن النسبة الأكبر كانت من الفئة من 30-39 سنة بنسبة 47.4%، ومن ثم جاءت الفئة 23-29 سنة بنسبة 39.0%، ثم جاءت كلاً من الفئة 40-49 سنة، والأكثر من 50 سنة بنسبة 9.2 % و 4.4 % على التوالي.

أما من حيث المستوى التعليمي كانت النسبة الأكبر من حملة الإجازة الجامعية بنسبة 59.8%، يليها الحاصلين على الدراسات العليا بنسبة 22.3% ومن ثم خرجي المعاهد وحملة الشهادة الثانوية بنسبة 12.1% و 6.0% على التوالي. ومن حيث (سنوات الخبرة في المنظمة) كانت النسبة الأكبر من العينة من لديهم من 4-7 سنوات خبرة في المنظمة بنسبة 39.8%، يليهم من لديهم من 1-3 سنوات بنسبة 37.5%. ثم 16.7 % لمن لديهم 8-11 سنة خبرة في المنظمة و 6 % لمن لديهم أكثر من 12 سنة خبرة.

انقسمت العينة من حيث الحالة الاجتماعية بين 50 % عازب و 49.4 % متزوج.

توزعت العينة من حيث طبيعة العمل بين 34.7 % اداري و 39.8 % اداري ميداني و 25.5 % ميداني.

ثانياً: تحليل محاور البحث

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما اذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة تساوي القيمة الوسطى وهي 3، ام تختلف عنها اختلافاً جوهرياً، سنوضحها كما يلي اذا كانت $\text{sig} > 0.05$ ، أي ان (قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05) فانه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة آراء مجتمع الدراسة تقترب من القيمة المتوسطة وهي 3، اما اذا كانت $\text{Sig} < 0.05$ أي ان (قيمة sig اصغر من مستوى الدلالة 0.05) فانه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بان متوسط درجة الإجابة تختلف عن القيمة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما اذا كان متوسط درجة الاستجابة تزيد او تنقص بصورة جوهريه عن القيمة المتوسطة، و ذلك من خلال اشارة قيمة متوسط الاختبار فاذا كانت موجبة فان المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن القيمة المتوسطة والعكس صحيح.

1. ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري؟

لمعرفة مستوى اعتماد ابعاد الاحتراق الوظيفي فقد تم قياس هذه الابعاد من خلال مجموعة عبارات تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها كما يلي:

■ الإجهاد الانفعالي

جدول 6 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الإجهاد الانفعالي

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة الإحصائية
1. أشعر بأنني أبذل جهد شاقاً في هذا العمل	251	3.67	0.96	73	0.000
2. أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً كوني مضطراً لمواجهة يوم آخر في العمل	251	3.10	1.24	62	0.203
3. أشعر بأنني مستنفذ في نهاية يوم العمل	251	3.49	1.13	70	0.000
4. العمل مع الناس طوال اليوم يمثل ضغطاً حقيقياً بالنسبة لي	251	2.90	1.15	58	0.190
5. العمل مع الناس بشكل مباشر يمثل ضغطاً حقيقياً بالنسبة لي	251	2.77	1.13	55	0.002
6. أشعر بالإحباط في عملي	251	2.79	1.27	56	0.010
الإجهاد الانفعالي	251	3.12	0.92	62	0.035

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (الإجهاد الانفعالي) كأحد أبعاد (الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (3.12) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (62%) والذي يقابل مستوى توفر (الإجهاد الانفعالي) بدرجة وسط، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.92) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون على وجود (الإجهاد الانفعالي) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي بدرجة (وسط) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (الإجهاد الانفعالي) كأحد أبعاد (الاحتراق الوظيفي) العبارة (أشعر بأنني أبذل جهد شاقاً في هذا العمل) بمتوسط الاجابات عليها (3.67) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (73%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أشعر بأنني مستنفذ في نهاية يوم العمل) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.49) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (70 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (عالي) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (أشعر بالإحباط في عملي) بوزن نسبي بلغ 56% وسط دال احصائياً، ومن ثم عبارة (العمل مع الناس بشكل مباشر يمثل ضغطاً حقيقياً بالنسبة لي) بوزن نسبي 55% وسط دال احصائياً.

أما عبارة (أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً كوني مضطراً لمواجهة يوم آخر في العمل) فقد جاءت بوزن نسبي 62 % وسط غير دال احصائياً، والعبارة (العمل مع الناس طوال اليوم يمثل ضغطاً حقيقياً بالنسبة لي) بوزن نسبي قدره 58% بمستوى وسط غير دال احصائياً.

■ تبليد المشاعر

جدول 7 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تبليد المشاعر

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة الإحصائية
251	1.98	1.08	-14.89	40	0.000
251	3.04	1.14	0.55	61	0.582
251	2.16	1.22	-10.96	43	0.000
251	1.92	1.10	-15.59	38	0.000
251	2.27	0.91	-12.66	45	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (تبليد المشاعر) كأحد أبعاد (الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.27) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (45%) والذي يقابل مستوى توفر (تبليد المشاعر) بدرجة منخفضة، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.91) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون على وجود (تبليد المشاعر) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي بدرجة (منخفضة) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال إحصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (تبليد المشاعر) كأحد أبعاد (الاحتراق الوظيفي) العبارة (لقد أصبحت أكثر قسوة تجاه الناس منذ أن توليت هذه العمل) نجد أن متوسط الاجابات عليها (2.16) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (43%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (منخفضة) دال إحصائياً وفي المرتبة الثانية عبارة (لا أهتم لما يحدث لبعض المستفيدين) بوزن نسبي 40 % منخفض دال إحصائياً ، وجاءت في المرتبة الثالثة عبارة (أشعر أنني أعامل بعض المستفيدين كما لو كانوا "أشياء") بمتوسط 1.92 وبوزن نسبي للتقييم (38 %) منخفض دال إحصائياً.

أما العبارة (أشعر أن المستفيدين يلومونني على بعض مشاكلهم) جاء متوسط الاجابات عليها (3.04) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (61%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.58) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (وسط) غير دال إحصائياً.

■ الإنجاز الشخصي

جدول 8 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الإنجاز الشخصي

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة الإحصائية
251	2.37	1.20	-8.33	47	0.000
251	2.30	1.12	-9.84	46	0.000
251	2.27	1.13	-10.28	45	0.000
251	2.57	1.13	-6.03	51	0.000
251	2.43	1.26	-7.12	49	0.000
251	2.39	0.97	-9.99	48	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (الإنجاز الشخصي) كأحد أبعاد (الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.39) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (48%) والذي يقابل مستوى توفر (الإنجاز الشخصي) بدرجة منخفضة، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.97) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون على وجود (الإنجاز الشخصي) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي بدرجة (منخفضة) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (الإنجاز الشخصي) كأحد أبعاد (الاحتراق الوظيفي) العبارة (لا أستطيع أن أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام) بمتوسط الاجابات عليها (2.57) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (51%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (منخفضة) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أشعر بأنني لم أحقق أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل) نجد أن متوسط الاجابات عليها (2.43) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (49%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (منخفضة) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (لا أشعر أنني أتعامل بشكل فعال للغاية مع مشاكل المستفيدين). بوزن نسبي 47 % منخفض دال احصائياً، بينما العبارة الاخيرة في عبارات (الإنجاز الشخصي) فهي عبارة (لا يمكنني خلق جو مريح بسهولة مع المستفيدين) بمتوسط 2.27 وبوزن نسبي للتقييم (45%) منخفض دال احصائياً.

■ الاحتراق الوظيفي

جدول 9 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الاحتراق الوظيفي

الترتيب	الدلالة الإحصائية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
1	0.035	62	0.92	3.12	251	الإجتهاد الانفعالي
3	0.000	45	0.91	2.27	251	تبدل المشاعر
2	0.000	48	0.97	2.39	251	الإنجاز الشخصي
	0.000	52	0.81	2.60	251	الاحتراق الوظيفي

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.60) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (52%) والذي يقابل مستوى توفر (الاحتراق الوظيفي) بدرجة منخفضة، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.81) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون على وجود (الاحتراق الوظيفي) بدرجة (منخفضة) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال إحصائياً. واحتلت المرتبة الأولى في الأبعاد (الإجتهاد الانفعالي) بمتوسط 3.12 (متوسط) ثم الإنجاز الشخصي وتبدل المشاعر بالمرتبة الثالثة (منخفضة).

2. ما مستوى تقييم مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الهلال الأحمر العربي

السوري؟

لمعرفة مستوى اعتماد مصادر الاحتراق الوظيفي فقد تم قياس هذه الأبعاد من خلال مجموعة عبارات تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية لها كما يلي:

■ صلاحيات العمل

جدول 10 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى صلاحيات العمل

الترتيب	الدلالة الإحصائية	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
	0.000	49	-7.18	1.18	2.47	251	16. حجم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب مع قدراتي ومهاراتي
	0.407	61	0.83	1.21	3.06	251	17. ليس لدي مجالات كافية من السلطة والصلاحيات لإداء مهام وظيفتي.
	0.026	63	2.23	1.22	3.17	251	18. ليس لدي تفويض لاتخاذ قرارات متعلقة بعملتي
	0.120	58	-1.56	0.91	2.90	251	صلاحيات العمل

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (صلاحيات العمل) كأحد (مصادر الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.90) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (58%) والذي يقابل مستوى توفر (صلاحيات العمل) بدرجة وسط ، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.91) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة في حالة حياد (لا يوجد اجماع على هذا التقييم) في مستوى (صلاحيات العمل) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي فهو بدرجة (وسط) في منظمة الهلال الأحمر السوري غير دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (صلاحيات العمل) كأحد مصادر (الاحتراق الوظيفي) العبارة (ليس لدي تفويض لاتخاذ قرارات متعلقة بعملتي) بمتوسط الاجابات عليها(3.17) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (63%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (وسط) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (حجم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب مع قدراتي ومهاراتي) بوزن نسبي 49 % منخفض دال احصائياً.

أما عبارة (ليس لدي مجالات كافية من السلطة والصلاحيات لإداء مهام وظيفتي.) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.06) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (61%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.407) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (وسط) غير دال احصائياً.

■ العلاقات الاجتماعية

جدول 11 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى العلاقات الاجتماعية

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
19. تحول الصراعات الشخصية دون انسجام العاملين	251	3.10	1.20	1.31	62
20. أشعر بأنني لا أنتمي اجتماعياً لزملائي ومكان عملي	251	2.35	1.16	-8.80	47
21. أجد صعوبة في التوجه الى مديري في العمل عندما توجهني مشكلة ما.	251	2.40	1.25	-7.58	48
العلاقات الاجتماعية	251	2.62	0.88	-6.01	52

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (العلاقات الاجتماعية) كأحد (مصادر الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.62) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (52%) والذي يقابل مستوى توفر (العلاقات الاجتماعية) بدرجة منخفضة، وهي أدنى

من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.88) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة في حالة توافق في مستوى تقييم (العلاقات الاجتماعية) كأحد مصادر الاحتراق الوظيفي فهو بدرجة (منخفضة) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (العلاقات الاجتماعية) كأحد مصادر (الاحتراق الوظيفي) العبارة (أجد صعوبة في التوجه الى مديري في العمل عندما توجهني مشكلة ما) نجد أن متوسط الاجابات عليها (2.40) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (48 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (منخفض) دال احصائياً وفي المرتبة الثانية عبارة (أشعر بأنني لا أنتمي اجتماعياً لزملائي ومكان عملي) بوزن نسبي 47 % منخفض دال احصائياً.

أما عبارة (تحول الصراعات الشخصية دون انسجام العاملين) جاء متوسط الاجابات عليها (3.10) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (62%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.190) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (وسط) غير دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة

■ ضغط العمل

جدول 12 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى ضغط العمل

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
251	2.06	0.89	-16.65	41	0.000
251	2.47	1.19	-7.03	49	0.000
251	2.84	1.15	-2.24	57	0.026
251	2.46	0.82	-10.51	49	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (ضغط العمل) كأحد (مصادر الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.46) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (49%) والذي يقابل مستوى توفر (ضغط العمل) بدرجة منخفضة، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.82) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة في حالة توافق في مستوى تقييم (ضغط العمل) كأحد مصادر الاحتراق الوظيفي فهو بدرجة (منخفضة) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (ضغط العمل) كأحد مصادر (الاحتراق الوظيفي) العبارة (أعمل ساعات إضافية بشكل متكرر) بمتوسط الاجابات عليها (2.84) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (57%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.026) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (وسط) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أواجه صعوبة في الحصول على إجازة). نجد أن متوسط الاجابات عليها (2.47) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (49%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (منخفض) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (أشعر أن المهام المسندة لي معقدة او صعبة) بوزن نسبي 41 % منخفض دال احصائياً.

■ صراع القيم

جدول 13 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى صراع القيم

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
251	3.17	1.15	2.36	63	0.019
251	2.55	1.12	-6.38	51	0.000
251	2.21	1.04	-12.03	44	0.000
251	2.64	0.92	-6.13	53	0.000

يشير الجدول (13) أن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (صراع القيم) كأحد (مصادر الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (2.64) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (53%) والذي يقابل مستوى توفر (صراع القيم) بدرجة منخفضة، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.92) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة في حالة توافق في مستوى تقييم (صراع القيم) كأحد مصادر الاحتراق الوظيفي فهو بدرجة (منخفضة) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (صراع القيم) كأحد مصادر(الاحتراق الوظيفي) العبارة (تنتوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر) بمتوسط الاجابات عليها(3.17) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (63%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.019) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (وسط) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (الثقافة السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء له) نجد أن متوسط الاجابات عليها(2.55) و أن الوزن النسبي

للإجابات هو (51%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (منخفض) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع مبادئ) بوزن نسبي 44 % منخفض دال احصائياً.

■ قلة التعزيز الإيجابي

جدول 14 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى قلة التعزيز الإيجابي

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
251	3.62	1.18	8.32	72	0.000
251	3.73	1.09	10.62	75	0.000
251	3.58	1.18	7.80	72	0.000
251	3.64	0.99	10.24	73	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (قلة التعزيز الإيجابي) كأحد (مصادر الاحتراق الوظيفي) قد بلغ (3.64) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (73%) والذي يقابل مستوى توفر (قلة التعزيز الإيجابي) بدرجة عالية، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.99) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة في حالة توافق في مستوى تقييم (قلة التعزيز الإيجابي) كأحد مصادر الاحتراق الوظيفي فهو بدرجة (عالية) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (قلة التعزيز الإيجابي) كأحد مصادر (الاحتراق الوظيفي) العبارة (لا يتناسب ما أتقاضاه من هذا العمل مع أدائي) بمتوسط الاجابات عليها (3.73) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (75%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (لا تتم عملية الترقية في عملي بشكل عادل مرتبط بالأداء) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.58) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (72%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (عالية) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (لا يوجد فرص للحصول على حوافز معنوية (شهادة شكر، تقدير، الخ) في عملي.) بوزن نسبي 72 % عالي دال احصائياً.

3. ما مستوى أداء العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري.

لمعرفة مستوى أداء العاملين فقد تم قياس هذه الابعاد من خلال مجموعة عبارات تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية لها كما يلي:

جدول 15 الدالات الإحصائية لتقييم مستوى أداء العاملين

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
251	4.43	0.63	35.84	89	0.000
251	4.39	0.61	35.98	88	0.000
251	4.26	0.83	24.08	85	0.000
251	4.24	0.86	22.78	85	0.000
251	4.25	0.82	24.24	85	0.000
251	4.34	0.79	26.88	87	0.000
251	4.33	0.76	27.82	87	0.000
251	4.23	0.86	22.58	85	0.000
251	4.29	0.73	27.92	86	0.000
251	4.20	0.88	21.64	84	0.000
251	4.30	0.62	33.28	86	0.000

أداء العاملين

يشير الجدول (15) على أن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور (أداء العاملين) قد بلغ (4.30) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت الموافقة النسبية على هذا التقييم والاعتماد في المنظمة (86%) والذي يقابل مستوى توفر (أداء العاملين) بدرجة عالية جداً، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.62) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة في حالة توافق في مستوى تقييم (أداء العاملين) فهو بدرجة (عالية) في منظمة الهلال الأحمر السوري دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم عبارات (أداء العاملين) العبارة (أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة) بمتوسط الاجابات عليها (4.43) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (89%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ومستوى توفرها حسب أفراد العينة بدرجة (عالية جداً) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أودي الأعمال والمهام، وفقاً للتعليمات، والأنظمة، والقوانين). نجد أن متوسط الاجابات عليها (4.39) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (88%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم هذه العبارة (عالية جداً) دال احصائياً وفي المرتبة

الاحيرة عبارة (لدي استعداد لتولي مهام وظيفية أكبر من المهام الموكلة الي..) بوزن نسبي 84 % عالي دال احصائياً.

اختبار فرضيات البحث

أولاً الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد الإجهاد الانفعالي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

تم اجراء الانحدار الخطي البسيط لإيجاد علاقة التأثير بين اعتماد (الإجهاد الانفعالي) وأداء العاملين في المنظمة عينة الدراسة

جدول 16 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الإجهاد الانفعالي) وأداء العاملين

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	16.066	0.057	0.061	.246 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الإجهاد الانفعالي

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 0.246 ولدينا مقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 6.1 % اي أن المتغير المستقل (الإجهاد الانفعالي) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي في هذا النموذج استطاع أن يفسر 6.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (أداء العاملين) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. كما يظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=16.06$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($Sig=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول 17 الدالات الإحصائية لمعادلة تأثير المتغير المستقل (الإجهاد الانفعالي) وأداء العاملين

Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model
		Coefficients	Std.		
		Beta	Error	B	
0.000	35.857		0.134	4.812	(Constant)
0.000	-4.008	-0.246	0.041	-0.165	الإجهاد الانفعالي

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ومن خلال الجدول (17) نجد أن بعد المتغير المستقل (الإجهاد الانفعالي) يؤثر في التابع أداء العاملين بحدود -0.16 (سلبي) وهو ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig} < 0.05$ حيث قيمتها $\text{sig} = 0.000$.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{أداء العاملين} = 4.81 - (0.16)(\text{الإجهاد الانفعالي})$$

وبلاحظ أن التأثير سلبي وبالتالي يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد الإجهاد الانفعالي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تبليد المشاعر في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

تم إجراء الانحدار الخطي البسيط لإيجاد علاقة التأثير بين اعتماد (تبليد المشاعر) وأداء العاملين في المنظمة عينة الدراسة

جدول 18 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (تبليد المشاعر) وأداء العاملين

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	103.173	0.290	0.293	0.541 ^a	1

a. Predictors: (Constant), تبليد المشاعر

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 0.541 ولدينا مقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 29.3 % أي أن المتغير المستقل (تبليد المشاعر) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي في هذا النموذج استطاع أن يفسر 29.3% من التغيرات الحاصلة في التابع (أداء العاملين) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. كما يظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F = 103.1$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig} = 0.05$. مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول 19 الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (تبليد المشاعر) وأداء العاملين

Sig.	t	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.000	57.953		0.089	5.131	(Constant)
0.000	-10.157	-0.541	0.036	-0.367	تبليد المشاعر

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ومن خلال الجدول (19) نجد أن بعد المتغير المستقل (تبلد المشاعر) يؤثر في التابع أداء العاملين بحدود -0.36 (سلبي) وهو ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig} < 0.05$ حيث قيمتها $\text{sig} = 0.000$.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{أداء العاملين} = 5.13 - (0.36) (\text{تبلد المشاعر})$$

ويلاحظ أن التأثير سلبي وبالتالي يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تبلد المشاعر في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تدني الانجاز الشخصي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

تم اجراء الانحدار الخطي البسيط لإيجاد علاقة التأثير بين اعتماد (تدني الانجاز الشخصي) وأداء العاملين في المنظمة عينة الدراسة

جدول 20 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (تدني الانجاز الشخصي) وأداء العاملين

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	103.923	0.292	0.294	.543 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الإنجاز الشخصي

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 0.543 ولدينا مقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 29.4 % أي أن المتغير المستقل (تدني الانجاز الشخصي) كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي في هذا النموذج استطاع أن يفسر 29.4% من التغيرات الحاصلة في التابع (أداء العاملين) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. كما يظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F = 103.9$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig} = 0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول 21 الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (تدني الانجاز الشخصي) وأداء العاملين

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	58.660		0.087	4.120	(Constant)
0.000	-10.194	-0.543	0.034	-0.345	الإنجاز الشخصي

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ومن خلال الجدول (21) نجد أن بعد المتغير المستقل (تدني الإنجاز الشخصي) يؤثر في التابع أداء العاملين بحدود -0.34 (سلبي) وهو ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig} < 0.05$ حيث قيمتها $\text{sig} = 0.000$

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

أداء العاملين = $4.12 - (0.34)$ (تدني الإنجاز الشخصي)

ويلاحظ أن التأثير سلبي وبالتالي يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تدني الإنجاز الشخصي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

ثانياً: الفرضية الرئيسية

يوجد أثر سلبي ومعنوي لمستوى الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.

تم اجراء الانحدار الخطي المتعدد لإيجاد علاقة التأثير بين اعتماد (الاحتراق الوظيفي) وأداء العاملين في المنظمة عينة الدراسة

جدول 22 دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) وأداء العاملين

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	43.272	0.337	0.345	0.587 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 0.587 ولدينا مقياس معامل التفسير قيمته تقريبا 34.5 % أي أن المتغير المستقل (كافة ابعاد الاحتراق الوظيفي) في هذا النموذج استطاع أن يفسر 34.5% من التغيرات الحاصلة في التابع (أداء العاملين) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. كما يظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=43.2$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($\text{Sig}=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول 23 الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الاحتراق الوظيفي) وأداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients Std. Error	B	Model
0.000	43.970		0.116	4.082	(Constant)
0.035	-2.116	-0.134	0.042	-0.090	الإجهاد الانفعالي
0.000	-4.172	-0.343	0.056	-0.233	تبلد المشاعر
0.000	-4.271	-0.353	0.053	-0.225	الإنجاز الشخصي

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ومن خلال الجدول (23) نجد أن البعد الأكثر تأثيراً (تبلد المشاعر ثم الإنجاز الشخصي وأخيراً الاجتهاد الانفعالي) في التابع أداء العاملين (سلباً) وهو ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $sig < 0.05$ حيث قيمتها $sig = 0.000$.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

أداء العاملين = $4.08 - (0.09)$ (الاجتهاد الانفعالي) - (0.23) (تبلد المشاعر) - (0.22) (الإنجاز الشخصي)

ويلاحظ أن التأثير سلبى وبالتالي يوجد أثر سلبى ومعنوي لمستوى الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري

آفاق الحد من الاحتراق الوظيفي

بعد أن تمّ تقييم مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري وأثرها في أداء العاملين، سيتم فيما يلي عرض بعض ما يمكن اتخاذه للحد من هذه الظاهرة والتخفيف من آثارها السلبية وذلك بالاعتماد على بعض التجارب التي نجحت بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي:

قام Luken & Sammons (2016) بتطوير وتقييم برنامج تدخل للحد من الاحتراق الوظيفي لمدة يومين يركز على تعزيز التعامل مع الضغوط التي لوحظت في عمل المعلمين. كان الهدف من التدخل هو تعليم المشاركين التعامل بشكل أفضل مع متطلبات العمل العالية والتحكم الوظيفي المنخفض. تم تقديم بعض الأساليب المعرفية السلوكية للتغلب على عبء العمل وتعزيز الشعور بالإتقان الذاتي والعلاقات مع الطلاب في ورشة العمل. تم توزيع 59 معلماً بشكل عشوائي على مجموعة تجريبية. أظهرت النتائج أن الإرهاق العاطفي وعبء العمل الملحوظ والشكاوى الجسدية انخفضت بشكل ملحوظ في مجموعة التدخل. ولوحظ أكبر تأثير للتدخل فيما يتعلق بزيادة التحكم في الوظيفة السلوكية. وخلص إلى أن تعليم المشاركين كيفية إدارة بيئة عملهم بشكل أفضل يمكن أن يساعدهم في تغيير تصورهم لخصائص العمل المجهدة، والحد من الإرهاق العاطفي والشكاوى الجسدية.

كما قام Gregory وآخرون (2018) بإحداث تدخل تنظيمي لتقليل الاحتراق الوظيفي للأطباء، وذلك بإحداث تجربة طبيعية لقياس التغييرات في الاحتراق الوظيفي لمقدمي الرعاية الأولية قبل وبعد تنفيذ تدخل عبء العمل، عن طريق زيادة في الكادر الطبي وذلك لتخفيف من عبء العمل عن كل فرد من أفراد الفريق، الذي غير عملية العمل داخل عيادات الرعاية الأولية. تلقت أربعة عيادات التدخل، بينما عملت أربعة عيادات أخرى كوحدة للمقارنة. أظهرت النتائج آثاراً كبيرة بين الأطباء في العيادات التي تتلقى التدخل، ظهر ذلك في تحسن عبء العمل وانخفاض في بُعد الإرهاق العاطفي للاحتراق الوظيفي.

كما استخدم West and Horan and Games (1984) ثلاث أنواع من وسائل إدارة الضغط لنساء من مختلف المهن المساعدة. ووجدوا أن التدريب على تحمل الضغط يقلل من الإرهاق العاطفي، ومستوى القلق وضغط الدم، ويحسن الإنجاز الشخصي.

أظهر Schaufeli (1995) أن ورشة عمل التي استمرت لمدة 3 أيام تتكون من الاسترخاء والتدريب على مهارات التعامل مع الآخرين وبعض العناصر المعرفية أدت إلى انخفاض كبير في الإرهاق العاطفي لدى مجموعة من الممرضات.

بالإضافة إلى ذلك، وجد Rowe (2000) أن الإرهاق العاطفي انخفض، وزادت الإنجازات الشخصية بعد شهرين من المتابعة بعد برنامج تدريبي على مهارات التأقلم.

بالاعتماد على التجارب السابقة يمكن الخروج بالنقاط الآتية كآفاق للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري:

1. القيام بدورات تدريبية لتعزيز قدرة العاملين على التعامل مع ضغوط العمل ورفع مهارات التأقلم لديهم وتعليم المشاركين كيفية إدارة بيئة عملهم بشكل أفضل.
2. أحداث تغييرات تنظيمية (عند الحاجة) مثل زيادة عدد العاملين للتخفيف من الأعباء الوظيفية.
3. القيام بورشات عمل لتدريب العاملين على مهارات التعامل مع الآخرين الذين يتطلب عملهم التعامل المباشر من المستفيدين.

نتائج وتوصيات البحث

أولاً: نتائج البحث

1. يوجد أثر سلبي ومعنوي لمستوى الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري
2. يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد الإجهاد الانفعالي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.
3. يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تبليد المشاعر في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.
4. يوجد أثر سلبي ومعنوي لبُعد تدني الانجاز الشخصي في أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في عام 2023.
5. إن تقييم أداء العاملين في منظمة الهلال الأحمر في مستوى عالي جداً فالعاملين لديهم القدرة للتكيف عند حدوث الحالات الطارئة، ويتحملون المسؤولية اليومية للعمل ويحرصون على تحقيق اهداف المنظمة، والالتزام بالقوانين، واللوائح، والتعليمات.
6. أظهرت الدراسة أن العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري خلال عام 2023 يعانون من مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي.
7. تظهر نتائج الدراسة أن الشعور بالاحتراق الوظيفي من حيث الإنجاز الشخصي هو بدرجة منخفضة كذلك الأمر بُعد تبليد المشاعر جاء بدرجة منخفضة حسب تقييم عينة الدراسة، بينما الاجهاد الانفعالي لدى العاملين جاء بمستوى وسط.
8. يعتبر افراد العينة أن مصدر هذا الاحتراق بالدرجة الأولى هو قلة التعزيز الإيجابي حيث يشعر أفراد العينة أنه لا تتوفر في المنظمة حوافز معنوية ولا تتناسب اجورهم مع الأداء المقدم وهذا ما يساهم في قلة التعزيز الإيجابي مما يؤدي الى الاحتراق الوظيفي.
9. أن مستوى ضغط العمل وصراع القيم لدى العاملين في المنظمة هو بمستوى منخفض وكذلك العلاقات الاجتماعية كونها أحد مصادر الاحتراق الوظيفي هي بمستوى منخفض ايضاً بينما نجد أن صلاحيات العمل هي بدرجة وسط إلى حدٍ ما.
10. أوضحت الدراسة خطورة الاحتراق الوظيفي وخاصة على العاملين في المهن التي تتطلب تعامل مباشر مع متلقي الخدمات بالإضافة إلى أعراضه ومراحله.

ثانياً: توصيات البحث

في ضوء الاستنتاجات التي توصل إليها البحث والتي أظهرت وجود مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الهلال الأحمر العربي السوري بالإضافة الى تمتع افراد المنظمة بمستوى أداء عالي جداً لذا فإننا نقدم التوصيات التالية للحد من الاحتراق الوظيفي والمحافظة على الأداء العالي للعاملين في المنظمة:

- 1- نظراً لخطورة هذه ظاهرة الاحتراق الوظيفي ولكون العاملين في المهن الإنسانية هم أكثر عرضة لها لذا نقترح ضرورة اهتمام إدارة المنظمة بهذه الظاهرة لما لها من نتائج وتأثيرات سلبية على صحة العاملين النفسية والبدنية وتراجع أداءهم الوظيفي، وذلك من خلال القيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين، واتخاذ التدابير اللازمة لإبقائه ضمن الحدود الدنيا أو الحد منه بشكل كامل.
- 2- تعزيز نظام الحوافز والمكافآت وأن تكون مرتبطة بالأداء كون انخفاض التعزيز الايجابي المصدر الأول من مصادر وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي بمستواها المنخفض في المنظمة.
- 3- ضرورة تنفيذ برامج إرشادية وقائية وعلاجية للعاملين تهدف إلى توعيتهم وتنقيفهم فيما يتعلق بمقاومة الضغوط التي قد تواجههم داخل وخارج إطار العمل لتفادي الاحتراق الوظيفي.
- 4- الاهتمام بالجانب الترفيهي للعاملين لكسر الروتين في تأدية أعمالهم، من خلال برامج اجتماعية ترفيهية من شأنها تجديد طاقات العاملين وزيادة الترابط الاجتماعي بينهم، لما له من آثار إيجابية على نفسياتهم وبالتالي الحد من فرصة تعرضهم للاحتراق الوظيفي.
- 5- ضرورة تعزيز دور العاملين للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تمس عملهم داخل المنظمة وتشجيعهم على ذلك مما يشعرهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ القرارات، مما يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق، كما يُسهم في تعزيز وتطوير علاقات العمل بين الإدارة والعاملين مما يحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 6- الاستمرار بإعطاء السلطة والصلاحيات اللازمة للعاملين التي تمكنهم من إتمام مهامهم مما يزيد من احساسهم بالسيطرة على مهامهم مما يحد من فرصة تعرضهم للاحتراق الوظيفي.
- 7- ضرورة الالتزام بتوزيع المهام على العاملين بما يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية، والتي ستؤثر حتماً في شعور العاملين بالرضا عن العمل وولائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون بها.
- 8- ضرورة إقامة برامج تدريبية متخصصة تهتم بتطوير العاملين والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني، فضلاً عن تنمية مهارات التواصل مع زملاء العمل والمستفيدين وذلك للمحافظ على أدائهم العالي وعدم تعرضهم للإجهاد الوظيفي بسهولة.

المراجع

المراجع العربية

1. البقمي، نجلاء مرزوق. (2021). "الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة". *مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية*. 53-119، 1(9) ،
2. ثابت، زهير. (2001) *كيف تقيم أداء الشركات والعاملين*، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
3. الجاف، نادية عبد الله محمد. (2020). "تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية في هيئة توزيع بغداد- شركة توزيع المنتجات النفطية". *مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية*، 1(20)، 345-378.
4. حسن، راوية. (2000) *إدارة الموارد البشرية*، الدار الجامعية، الإسكندرية.
5. الخليل، عبد الحميد. (2020) *إدارة الموارد البشرية*، منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
6. الخرايشة، عمر. عربيات، أحمد (2005) "الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر". *مجلة جامعة أم القرى للعلوم والتربية والاجتماعية والإنسانية*.
7. درة، عبد الباري ابراهيم (2003) *تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية*، عمان، الأردن.
8. زروخي، فيروز. قديد، فوزية. حجاب، عيسى. (2020). "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف". *مجلة الواحات للبحوث و الدراسات*، 13(2)، 1055-1080.
9. صالح، عمرو. (2020). *نادي الاحتراق النفسي*. القاهرة، مصر: دار أكتب للنشر والتوزيع.
10. العربي، عطية. (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، *مجلة الباحث*، العدد (10) (ص 323)
11. عبد المحسن، توفيق (1999) *تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد)*، دار النهضة العربية.
12. عبد الله، سارة لعبيبي. العزاوي، شفاء محمد علي. (2020). "تأثير الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين : بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية". *مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية*. 152-178، 1(117)، 26 ،

13. عيسوي، نيفين سعيد بيومي. (2015). "تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة". *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*، 45(1)، 248-278.
14. غباري، أحمد ثائر. أبو شعيرة، وخالد محمد. (2010) *التكيف مشكلات وحلول*، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن.
15. غنام، فؤاد، (2021) أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية في ظل جائحة كوفيد 19، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.
16. القرني، علي. عبد الله، معتز. (2022). "نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة". *المجلة العربية للإدارة*، 42(2)، 271-292.
17. مصطفى، أحمد سيد (2006) *إدارة الموارد البشرية – رؤية استراتيجية معاصرة*، توزيع المكتبة الأكاديمية، القاهرة مصر، ط1.
18. المحاسنة، إبراهيم محمد. (2013). *إدارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
19. الهدّاب، تغريد المخلافي، عبد الملك. (2020). "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض". *المجلة العربية للإدارة*، 40(3)، 233-254.
20. هلال، محمد عبد الغني حسن. (2004). *مهارات إدارة الأداء : معايير و تطبيقات الجودة في الأداء*. القاهرة: مركز تطوير الاداء و التنمية

المراجع الأجنبية

1. Armstrong, M. 2009. **Human Resource Management Practice**. Kogan. Pages unlimited, London.
2. Asgari, L., Shirkos, S., & Haghshenas, F. (2018). "The effect of job burnout on the performance of the employees of the Justice Department (Case study: Employees of the Justice Department of Alborz Province)". **Revista Publicando**, 5(14), 397-417.

3. Bianchi, R. (2018). "Burnout is more strongly linked to neuroticism than to work-contextualized Factors". **Psychiatry Research**, 270, 901-905.
4. Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., & Morales, K. (2018). "Burnout of NGO workers who implement social policy in Chile". **Psicoperspectivas**, 17(3), 1-16.
5. Bin Zaid, w. M. (2019). "The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz". **International Journal of Business and Social Science**, 10(4), 126-136.
6. Bresó, E., & Sanchez-Gomez, M. (2020). "In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout". **Int. J. Environ. Res. Public Health**, 17(15).
7. Bria, M., Spânu, F., Băban, A., Dumitrașcu, D.L. (2014), "Maslach burnout inventory general survey factorial validity and invariance among romanian health care professionals". **Burnout Research**, 1(3), 103-111.
8. Burisch, M. (2006). "Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung [The Burnout-Syndrome: A Theory of inner Exhaustion]". **Heidelberg: Springer Medizin Verlag**.
9. **Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases.** (2019, May 28). Retrieved from World Health Organization web site: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenoninternational-classification-of-diseases>.
10. Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). "Modeling job performance in a population of jobs". **Personnel Psychology**, 43(2), 313-333.
11. Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). "The modeling and assessment of work performance. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior", 2, 47-74.
12. Demerouti, E., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2001), "The job demands-resources model of Burnout". **Applied Psychology**, 86(3), 499-512.

13. Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., Kantas, A. (2003), "The convergent validity of two burnout instruments". **European Journal of Psychological Assessment**, 19(1), 12-23.

14. De Hert, S. (2020). Burnout in healthcare workers: prevalence, impact and preventative strategies. *Local and regional anesthesia*, 171-183.

15. Edelwich, J. &. (1980). **Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions**. New York: Human Sciences Press.

16. Fontes, F. F. (2020). "Herbert J. Freudenberger and the making of burnout as a psychopathological syndrome. Memorandum": **Memory and History in Psychology**, 37, 1676-1669.

17. França, F.M.D., Ferrari, R., Ferrari, D.C. and Alves, E.D., (2012). "Burnout and labour aspects in the nursing teams at two medium-sized hospitals". **Revista LatinoAmericana de Enfermagem**, 20(5), pp.961-970.

18. Francisco, J., Cruz, J., Cruz, K., Resurreccion, L., Lopez, L., Torculas, A., . . . Tus, J. (2022). "The Job Burnout and Its Impact on the Employee's Performance Amidst the COVID-19 Pandemic". **Psychology and Education: A Multidisciplinary Journal**.

19. Gregory, S. T., Menser, T., & Gregory, B. T. (2018). An organizational intervention to reduce physician burnout. **Journal of Healthcare Management**, 63(5), 338-352.

20. Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). "Burnout in organizational life". **Journal of management**, 30(6), 859-879.

21. Hegazy, M., El-Deeb, M., Hamdy, H., & Halim , Y. (2023). "Effects of organizational climate, role clarity, turnover intention, and workplace burnout on audit quality and performance". **Journal of Accounting & Organizational Change, ahead-of-print**(ahead-of-print).

22. Lewin, J.E. and Sager, J.K., (2007). "A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts". **Journal of Business Research**, 60(12), pp.1216-1224.

23. Lubbadah, T. (2020). "Job burnout: A general literature review". **International Review of Management and Marketing**, 10(3), 7.
24. Luken, M., & Sammons, A. (2016). Systematic review of mindfulness practice for reducing job burnout. **The American Journal of Occupational Therapy**, 70(2), p10.
25. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). MBI: Maslach burnout inventory. Palo Alto, CA, 1(2), 49-78.
26. Maslach C Goldberg J. (1998) Prevention of burnout: new perspectives. *App Prevent Psychol*; 7: 63- 74.
27. Maslach, C. (2003). "Job burnout: New directions in research and intervention". **Current directions in psychological science**, 5(12), 189-192.
28. Maslach, C. (2006), **Understanding job burnout**. In: Rossi, A.M., Perrewe, P.L., Sauter, S.L., editors. *Stress and Quality of Working Life Current Perspectives in Occupational Health*. Greenwich: Information Age Publishing. 37-51.
29. Maslach, C., Leiter, M.P. (2016a), Burnout. In: Fink, G., editor. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*. **Amsterdam, Netherlands: Elsevier Science**. p351-357.
30. Maslach, C., & Leiter, M. (2016b). "Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry". **World psychiatry**, 2(15), 103-111.
31. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). "Understanding Burnout New Models. In" **The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice** (pp. 49-50). John Wiley & Sons, Ltd.
32. Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). "Job burnout". **Annual review of psychology**, 1(52), 397-422.

33. Narimawati, U., & Nopiani, P. (2022). "The Effect of Work Life Balance, Burnout and Workload on Employee Performance at Transportation Service Companies in Bandung City". **Journal of Economics, Management, Business and Accounting**, 2(2), 119-126.
34. Murphy, K. R. (1989). Dimensions of job performance. In Dillon R, Pellingrino J (Eds.), *Testing: Applied and theoretical perspectives* (p. 218-247). New York: Praeger.
35. Rotter, J. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. **Psychological monographs: General and applied**, 1(80), 1-28.
36. Rotundo, M. (2000). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Dissertation Abstracts International*, 61(5-A).
37. Rowe MM. (2000) Skills training in the long-term management of stress and occupational burnout. **Curr Psychol**.19:215–28.
38. Schaufeli WB. (1995) The evaluation of a burnout workshop for community nurses. **J Health Human Res Administ**; 18:11–40.
39. Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). "The burnout companion to study and practice: A critical Analysis". **CRC press**, 25-31.
40. Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). "Burnout: 35 years of research and practice." **Career development international**, 14(3), 204-220.
41. Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Hoogduin, K., Schaap, C. (2001), "On the clinical validity of the Maslach burnout inventory and the burnout measure". **Psychology and Health**, 16(5), 565-582.
42. Semmer, N.K. (2006), Personality, stress, and coping. In: Vollrath, M.E., editor. *Handbook of Personality and Health*. New Jersey: Wiley & Sons Ltd. p73-113.
43. Shanafelt, T., Goh, J., & Sinsky, C. (2017). "The business case for investing in physician well-being". **JAMA internal medicine**, 12(177), 1826-1832.

44. Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. **Journal of Marketing Research**, 31, 558-569.
45. Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work and Stress*, 20(4), 316–334.
46. Valcour, M. (2016). "Beating burnout". **Harvard Business Review**, 94(11), 98-101.
47. West DJ, Horan JJ, Games PA.(1984) Component analysis of occupational stress inoculation applied to registered nurses in an acute care hospital setting. **J Consult Psychol**;31: 209–18.
48. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. **Journal of applied psychology**, 83(3), 486.
49. Wilmar B, S. (2017). "Burnout: A short socio-cultural history". **Springer International Publishing**, 105-127.

الملحق

ملحق 1 الاستبانة

(يرجى وضع إشارة (✓) عند الخيار المناسب) * مطلوب القسم الأول البيانات الشخصية
1. الجنس: * ☐ أنثى ☐ ذكر
2. العمر: * ☐ 29 - 23 ☐ 39 - 30 ☐ 49 - 40 ☐ 50 فأكثر
3. المستوى التعليمي: * ☐ ثانوي ☐ معهد متوسط ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
4. الحالة الاجتماعية: * ☐ متزوج ☐ أعزب
5. سنوات الخبرة ضمن المنظمة: * ☐ 3 سنوات أو أقل ☐ 4 - 7 سنوات ☐ 8 - 11 سنة ☐ 12 فأكثر
6. طبيعة العمل: * ☐ اداري ☐ ميداني ☐ اداري وميداني معاً

القسم الثاني					
العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الاحترق الوظيفي					
الإرهاق العاطفي					
1					أشعر بأنني أبذل جهد شاقاً في هذا العمل.
2					أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً كوني مضطراً لمواجهة يوم آخر في العمل
3					أشعر بأنني مستنفذ في نهاية يوم العمل
4					العمل مع الناس طوال اليوم يمثل ضغطاً حقيقياً بالنسبة لي.
5					العمل مع الناس بشكل مباشر يمثل ضغطاً كبيراً بالنسبة لي.
6					أشعر بالإحباط في عملي.
تبلد المشاعر					
7					لا أهتم لما يحدث لبعض المستفيدين
8					أشعر أن المستفيدين يلومونني على بعض مشاكلهم
9					لقد أصبحت أكثر قسوة تجاه الناس منذ أن توليت هذه العمل
10					أشعر أنني أعامل بعض المستفيدين كما لو كانوا "أشياء"
الإنجاز الشخصي					
11					لا أشعر أنني أتعامل بشكل فعال للغاية مع مشاكل المستفيدين.
12					لا أشعر بتأثير إيجابي في حياة الآخرين من خلال عملي.
13					لا يمكنني خلق جو مريح بسهولة مع المستفيدين
14					لا أستطيع أن أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام.
15					أشعر بأنني لم أحقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل.

مصادر الاحتراق الوظيفي					
صلاحيات العمل					
16	حجم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب مع قدراتي ومهاراتي.				
17	ليس لدي مجالات كافية من السلطة والصلاحيات لإداء مهام وظيفتي.				
18	ليس لدي تفويض لاتخاذ قرارات متعلقة بعملتي.				
العلاقات الاجتماعية					
19	تحول صراعات شخصية دون انسجام العاملين.				
20	أشعر بأنني لا أنتهي اجتماعياً لزملائي ومكان عملي.				
21	أجد صعوبة في التوجه الى مديري في العمل عندما توجهني مشكلة ما.				
ضغط العمل					
22	أشعر أن المهام المسندة لي معقدة او صعبة.				
23	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة.				
24	أعمل ساعات إضافية بشكل متكرر.				
صراع القيم					
25	تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر.				
26	الثقافة السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء له				
27	يطلب مني أداء اعمال تتناقض مع مبادئتي.				
قلة التعزيز الإيجابي					
28	لا يوجد فرص للحصول على حوافز معنوية (شهادة شكر، تقدير، الخ) في عملي.				
29	لا يتناسب ما أتقاضاه من هذا العمل مع أدائي.				
30	لا تتم عملية الترقية في عملي بشكل عادل ومرتبطة بالأداء				
أداء العاملين					
31	أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.				
32	أؤدي الأعمال والمهام، وفقاً للتعليمات، والأنظمة، والقوانين.				
33	أراعي انجاز الاعمال والمهام المكلف بها في الوقت المحدد.				

					أقوم بالتنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل.	34
					أقوم بمراجعة عملي قبل تقديمه لتفادي الأخطاء.	35
					أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة.	36
					لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.	37
					لدي القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	38
					تتوافر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.	39
					لدي استعداد لتولي مهام وظيفية أكبر من المهام الموكلة الي.	40

Abstract

Student: Walaa Mohammed Obed shammam

Title: Assessing the Impact of Burnout on the Performance of Syrian Arab Red Crescent Employees During 2023 and Prospects for Reducing it.

Syrian Virtual University

Year: 2023

Supervised by: Dr. Shady Zahra

The study aimed to find out the impact of the three dimensions of job burnout (emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment) on the performance of employees of the Syrian Arab Red Crescent during 2023. In this context, the level of job burnout and the level of the performance of employees in the organization were identified. To achieve the objectives of the study, the questionnaire tool was used as a data collection tool. The researcher obtained 251 questionnaires that were valid for analysis. Descriptive analysis methods were used to find out the level of job burnout and the performance of the employees. Statistical analysis (simple and multiple linear regression test) was also used to test the hypotheses of the study. The information was processed by the statistical program SPSS (V25). The study reached some results, the most important of which is that the workers in the Syrian Arab Red Crescent suffer from a low level of job burnout. The most important sources were the presence of a high level of lacking positive reinforcement, followed by a medium level of work powers. The study also concluded that the employees enjoy a very high level of performance. In addition, it indicated the presence of a negative impact of the three dimensions of job burnout on the performance of employees in the organization. The study provided some recommendations to reduce this phenomenon and maintain the high performance of the employees by conducting a periodic review and continuous evaluation to detect the level of job burnout of workers, working to strengthen the system of incentives and rewards and to link them to the performance, and enhancing the role of workers to participate in the decision-making process and give the necessary authority and powers to workers.

Keywords: Job burnout, employee performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, sources of job burnout