

بسم الله الرحمن الرحيم



كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
برنامج الإدارة العامة

دراسة بعنوان

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل

**The Reality of Job Burnout and Its Causes Among Workers
in Hebron Municipality**

إعداد

منذر فوزي أبو حديد

إشراف

الدكتور: فارس عبد الحميد مجاهد

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
برنامج الإدارة العامة بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل-فلسطين

2022

الإهداء

إلى من برضاها أوفق ولغيرها بعد الله لا أسعى

والدتي الغالية، والدي الغالي

إلى سندي وقوتي وأماني

إخوتي وأخواتي

إلى زوجتي الغالية

إلى الذين عاشوا معي مراحل إعدادها منذ أن كانت فكرة وحتى تم إنجازها

إليكم جميعاً... أهدي هذا العمل

الباحث ...

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم

يسرني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدني وساهم في إخراج هذا البحث إلى

حيز التنفيذ ... إلى كلِّ مَنْ كان سبباً في تعليمي وتوجيهي ومساعدتي...

إلى المشرف الفاضل: الدكتور فارس مجاهد

الذي بذل قصارى جهده في مساعدتي وإرشادي خلال مراحل إعداد هذه الدراسة ...

إلى جامعتنا (جامعة الخليل) التي احتضنتنا طيلة فترة دراستنا....

شكراً لكم جميعاً

الباحث

قائمة المحتويات

الإهداء.....	أ
الشكر والتقدير.....	ب
قائمة المحتويات.....	ت
قائمة الجداول.....	ج
ملخص الدراسة باللغة العربية.....	د
الملخص باللغة الإنجليزية (Abstract).....	ر

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة..... 2

المقدمة:.....	2
مشكلة الدراسة:.....	3
أسئلة الدراسة:.....	4
أهمية الدراسة:.....	5
أهداف الدراسة:.....	6
متغيرات الدراسة:.....	7
فرضيات الدراسة:.....	8
مصطلحات الدراسة:.....	10
حدود الدراسة:.....	12

الفصل الثاني: (الإطار النظري والدراسات السابقة)..... 14

أولاً: الإطار النظري.....	14
المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي.....	14
المبحث الثاني: واقع الهيئات المحلية عبر العصور.....	33
ثانياً: الدراسات السابقة.....	42
أ- الدراسات العربية.....	42
ب- الدراسات الأجنبية.....	52
التعقيب على الدراسات السابقة.....	57

60 الفصل الثالث (طريقة وإجراءات الدراسة)

60	مقدمة
60	منهج الدراسة
60	مجتمع الدراسة
61	عينة الدراسة
64	أداة الدراسة:
65	صدق البناء الإحصائي لأداة الدراسة
67	ثبات أداة الدراسة
68	خطوات تطبيق الدراسة:
69	المعالجة الإحصائية
70	تصحيح المقياس

73 الفصل الرابع (تحليل نتائج الدراسة)

73	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول
78	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
83	اختبار الفرضيات
101	النتائج المتعلقة بالإجابة عن الأسئلة الفرعية

107 الفصل الخامس (مناقشة نتائج الدراسة)

107	أولاً: مناقشة النتائج
134	ثانياً: الاستنتاجات
138	ثالثاً: التوصيات
141	المصادر والمراجع
141	1) قائمة المصادر والمراجع العربية
146	2) قائمة المصادر والمراجع الأجنبية
149	الملحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	تصنيف درجات مقياس فرويدنبرجر (Freudenberger) حسب مستويات الاحتراق	1
27	تصنيف درجات مقياس ماسلاك (Maslach) حسب مستويات الاحتراق	2
62	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية	3
64	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين فقرات الدراسة في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية لها	4
65	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية العامة لها	5
66	معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha) بين فقرات الدراسة في كل محور من محاور كلا المجالين وبين جميع الفقرات مجتمعة في المجال الواحد	6
68	تحويل الإجابات اللفظية إلى إجابات رقمية لإدخالها على برنامج التحليل الإحصائي SPSS	7
69	مفتاح الفئات التقديرية لدرجات الاستجابة	8
70	مفتاح الفئات التقديرية لدرجات الاستجابة على أسئلة الدراسة رقم (1)، رقم (4) في القسم الثالث	9
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل مرتبة حسب الأهمية	10
76	تصنيف أفراد العينة طبقاً لدرجات الاحتراق	11
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل مرتبة حسب الأهمية	12
83	نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل ومحدودية صلاحيات العمل	13
84	نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وانعدام العلاقات الاجتماعية	14
85	نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين	15

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	العاملين في بلدية الخليل وبين ضغط العمل	
87	نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وصراع القيم	16
88	نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وقلة التعزيز الإيجابي	17
89	نتائج اختبار ت للعينات المستقلة (Independent sample T-test) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير الجنس	18
90	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	19
92	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير متوسط الدخل الشهري	20
93	نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بين متوسط الدخل الشهري ومتوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية)	21
94	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير طبيعة العمل	22
96	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	23
98	نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بين عدد سنوات الخبرة ومتوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)	24
99	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	25

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
100	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم	26
101	الأعداد والنسب المئوية لإجابات العاملين في بلدية الخليل حول مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة نظرهم	27
102	الأعداد والنسب المئوية لإجابات العاملين في بلدية الخليل حول مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم من وجهة نظرهم	28
102	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم	29

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (261) موظف وموظفة من العاملين في بلدية الخليل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويهدف إتمام الدراسة استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية العامة لواقع الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.14) مع انحراف معياري (0.523). وبينت النتائج أن بُعد (الإنجاز الشخصي) احتل المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة، يليه بُعد (الإجهاد الانفعالي) بدرجة متوسطة وجاء بُعد (عدم الإنسانية) في المرتبة الأخيرة، كما أظهرت النتائج أن غالبية العاملين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بانعدام الإنسانية، ووجد أن غالبية يعانون بدرجة منخفضة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي. وتبين أيضاً أن الدرجة الكلية العامة لأسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (2.97) مع انحراف معياري (0.462). وأن بُعد (صلاحيات العمل) جاء في المرتبة الأولى من بين مصادر الاحتراق الوظيفي، بدرجة متوسطة، يليه بُعد (صراع القيم). يليه بُعد (العلاقات الاجتماعية). يليه بُعد (ضغط العمل)، وجاء بُعد (قلة التعزيز الإيجابي) في المرتبة الأخيرة، وكانت جميعها بدرجة متوسطة. أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل من جهة وبين (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى، وبين صراع القيم من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى، وكذلك بين الإجهاد الانفعالي من جهة والإنجاز الشخصي من جهة أخرى. بينما أشارت النتائج أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى. وبين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى. وكذلك بين ضغط العمل من جهة وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية من جهة أخرى، وبين كل من (صراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي) من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى، وبين ضغط العمل من جهة جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي). وأظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد (الإنجاز الشخصي) وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري. بينما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية وارتباطاً سلبياً بين متوسط

الدخل الشهري من جهة، وبين متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) من جهة أخرى. وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، الإنجاز الشخصي) وفقاً لمتغير طبيعة العمل. بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بـ(عدم الإنسانية) وفقاً لمتغير طبيعة العمل. حيث أشارت أن أعلى متوسطات واقع الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بـ (عدم الإنسانية) كانت لدى فئة (موظف قسم الجباية) مقارنة بالوظائف الأخرى. بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية وارتباطاً إيجابياً ذو دلالة إحصائية بين عدد سنوات الخبرة، وبين متوسطات درجات واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) من جهة أخرى. وقد أشارت النتائج أن درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم كانت متوسطة، كما أظهرت أن الأقلية من بين العاملين في بلدية الخليل يتفقون بالرأي أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية. كما أشارت النتائج أن ما يقارب ثلثي موظفي بلدية الخليل يعتقدون أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها ونتائج الدراسات والأدبيات السابقة، تقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أهمها: العمل على توفير الإجراءات المناسبة للعاملين لتعزيز شعورهم بالراحة من خلال التقليل من ضغط العمل والتخفيف من المتاعب التي يواجهونها في أعمالهم، العمل على إيجاد نظام فعال للحوافز، والعمل على نبذ الاستخفاف بوظائف عمال البلدية والنظرة السلبية نحوهم ورفع مستوى القيمة المعنوية لوظائفهم وإظهار أهميتها، وضرورة مراعاة مستوى قدرة الموظف على العطاء وعدم تكليفه بما لا طاقة له به، وضرورة عدم تكليف الموظفين بأعمال يتجاوز تنفيذها الإطار الزمني للعمل داخل البلدية، العمل على منح الموظفين أوقاتاً للراحة والاستجمام.

الكلمات المفتاحية:

الاحتراق الوظيفي، الإجهاد الانفعالي، صراع القيم، ضغط العمل.

Abstract

The study aimed to identify the reality of job burnout and its causes among workers in the Hebron Municipality from their point of view. The study was conducted on a sample of (261) employees working in the Hebron municipality. The study used the descriptive analytical method, and in order to complete the study, the researcher used the questionnaire as a tool for the study. The study reached a set of results: Results indicated that the general total degree of Job burnout and its causes among workers in the Hebron Municipality was medium, with a mean of (3.13) and a standard deviation of (0.432). The data also indicated that the dimension (personal achievement) ranked first with a high degree, followed by the dimension (emotional stress) with a medium degree, and the dimension (inhumanity) came in the last rank, as the results showed that the majority of workers suffer from a moderate degree of emotional stress, and the majority of them suffer to a moderate degree of burning with inhumanity, and it was found that the majority suffer from a low degree of burnout due to limited personal achievement. It was also found that the overall degree of the causes (sources) of job burnout was medium, with a mean of (2.97) and a standard deviation of (0.462). And that the dimension (working powers) ranked first among the sources of job burnout, with a medium degree, followed by the dimension (work conflict). Next is the dimension (social relations). Followed by the dimension (work pressure), and the dimension (lack of positive reinforcement) came in the last place, all of which were moderately. The results indicated that there was no statistically significant relationship between the powers of work on the one hand and (emotional stress and inhumanity) on the other hand, and between values conflict on the one hand and personal achievement on the other hand, as well as between emotional stress on the one hand and personal achievement on the other hand. While the results indicated that there is a positive, positive, statistically significant relationship between the powers of work on the one hand, and personal achievement on the other hand. And between the lack of social relations on the one hand, and (emotional stress, and inhumanity) on the other. As well as between work pressure on the one hand and emotional stress and inhumanity on the other hand, and between (the conflict of values and lack of positive reinforcement) on the one hand and (emotional stress and inhumanity) on the other hand. The results also showed that there is a negative, statistically significant relationship between the lack of social relations on the one hand and personal achievement on the other hand, and between work pressure on the one hand, and personal achievement on the other. The results also showed that there were no statistically significant differences in the reality of job burnout in its dimensions (emotional stress, inhumanity, personal achievement) among workers in the Hebron municipality from their point of view according to the variables (gender, marital status, and

educational qualification). And it showed that there were no statistically significant differences in the reality of job burnout with regard to the dimension (personal achievement) according to the monthly income level variable. While it showed statistically significant differences and a negative correlation between the average monthly income on the one hand, and the average degrees of job burnout with its dimensions (emotional stress, inhumanity) on the other hand. The results also showed that there were no statistically significant differences in the reality of job burnout in its dimensions (emotional stress, personal achievement) according to the nature of work variable. While the results showed that there were statistically significant differences with regard to (inhumanity) according to the nature of work variable. It indicated that the highest averages of job burnout with regard to (inhumanity) were in the category (collection department employee) compared to other jobs. While the results showed that there were statistically significant differences and a positive and statistically significant correlation between the number of years of experience, and the average degrees of the reality of job burnout with its dimensions (emotional stress, inhumanity) on the other hand.

In light of the results reached and the results of previous studies and literature, the study made a set of recommendations, the most important of which are: provide appropriate procedures for workers to enhance their sense of comfort by reducing work pressure and alleviating the troubles they face in their work, find an effective system of incentives, and work to reject the disregard for the jobs of municipal workers and the negative view towards them, raise the level of the moral value of their jobs and show their importance, and the need to take into account the level of the employee's ability to give and not to assign him what he has no power to do, and the need not to assign employees to work whose implementation exceeds the time frame of work within the municipality.

Key Words:

Job Burnout, Emotional Stress, Values Conflict, Work Pressure.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة وأسئلتها
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية، وما لها من دور في تسيير الأعمال وتسهيل المهام، إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي (Burnout) والتي تعد من الظواهر التي تطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (الزيودي، 2007).

ويقول هيجان (1998) أن معظم الأعمال التي نقوم بها بطريقة أو بأخرى تتضمن درجة من الضغوط، وبعض هذه الضغوط نستطيع التكيف معها ومواجهتها، ومن ثم الاستمرار في أدائها لوظائفنا على خير وجه. في حين أن بعض هذه الضغوط لا نستطيع تحملها، ما يترتب عليه عجزنا عن أداء أعمالنا، ذلك أنه مع مرور الوقت قد تسبب بعض الأعمال الكثير من الضغوط التي قد تؤدي بنا إلى الإرهاق والانهيار، حيث نجد أن الشخص في نهاية المطاف قد يعاني مما يسمى بالاحتراق (Burnout) الذي يظهر على سلوكه وتصرفاته في داخل وخارج بيئة العمل (الشعلان، 2016).

ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى خطورة هذه الظاهرة السلبية وتداعياتها، وشددت على أهمية بحثها والتعرف على أسبابها والعوامل التي تؤدي إلى تفاقمها، وما لها من آثار وانعكاسات على سير العمل وجودة الأداء وغيرها من التبعيات السلبية التي تحيط ببيئة العمل، فقد أكدت دراسة (الطلاع، 2015) على أن أبرز المسببات للاحتراق الوظيفي تتمثل في الإنهاك العاطفي، إلى جانب المسببات التنظيمية التي لها دورها الكبير في إحداث الاحتراق الوظيفي. كما أشارت دراسة (حجاج، 2012) إلى أن عبء

العمل، وقلة وضوح الدور، وضعف بيئة العمل المادية، وتراجع المساندة الاجتماعية، وقلة التعزيز الإيجابي، تمثل جميعها عوامل مسببة لتفاقم ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وأورد سعيد (2016) أن الاحتراق الوظيفي يعد محصلة لعدم التوازن، أو الاختلال في المجال السلوكي أو البنية السلوكية.

ويترك الاحتراق الوظيفي آثاراً سلبية واعراضاً متنوعة على الفرد، فمن الناحية الجسمية يزيد من شعور الفرد بالمرض، والتوتر، وارتفاع ضغط الدم، وآلام الظهر، والصداع المستمر، والشعور بالغثيان، واضطرابات النوم، والأنفلونزا المتكررة، والتهاب المفاصل. ومن الناحية النفسية يؤدي إلى تدني مفهوم الذات والشعور بالبوؤس والتعاسة، وتدني الثقة بالنفس وفقدان الذاكرة، والشعور بالحزن والعجز والاكنتاب والاستياء، وحدة الطبع والإحباط والغضب وفقدان روح الدعابة، وإهمال الأولويات الشخصية. كذلك يظهر الفرد المحترق وظيفياً عدداً من الأعراض كالإعياء والإجهاد ومشاكل في النوم والصداع والهزال الجسمي والإحباط والنظرة السلبية وعدم الاهتمام بنفسه والميل إلى الأعمال الكتابية بدلاً من التفاعل الاجتماعي والميل إلى التشاؤم وعدم القدرة على التحمل (الصبان، 2021).

مشكلة الدراسة:

يعد الاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه مُحملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتماً في حال استمرارها إلى (الاحتراق الوظيفي) كنتيجة سلبية مأساوية (أبو مسعود، 2010).

وقد يُصاب الموظف بحاله من الاحتراق الوظيفي الذي يتأتى استجابة للمتطلبات التي تقع عليه، والتي تمثل عوامل توتر له، مثل عبء الدور وصراع الدور، وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته

الشخصية. ويسبب المستويات العالية من الإثارة التي تحدثها هذه المتطلبات، فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإرهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المتطلبات المهمة، فيلجأ إلى فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين كوسيلة للتعامل مع هذه الحالة. بعدها يعتري الفرد شعور بتدني الإنجاز الشخصي، خصوصاً عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرًا محدوداً من التغذية الراجعة والمكافآت لتحقيق الإنجاز في العمل (دويدار والبصير، 2014).

وقد لاحظ الباحث من خلال اطلاعه على مجموعة من الدراسات السابقة أن الاحتراق الوظيفي كظاهرة سلبية ينجم عن عدة أسباب تتعلق بواقع العمل، وأن هناك العديد من العوامل التي تساهم في تفاقمه وترفع من مستوى التعرض له، كما بدا للباحث أن هناك ضرورة بالغة الأهمية للبحث في واقع الاحتراق الوظيفي والتعرف على أسبابه والعوامل التي تساهم في ظهوره بشكل عام ولدى العاملين في بلدية الخليل على وجه الخصوص. لذلك تتحدد مشكلة الدراسة في معرفة مدى تعرض العاملين في بلدية الخليل لظاهرة الاحتراق الوظيفي، ومعرفة الأسباب والعوامل الدافعة لظهورها وتفاقمها.

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة البحث في واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل، وتتركز الأسئلة المتعلقة بها بما يلي:

1. ما واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل؟
2. ما أبرز أسباب الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في بلدية الخليل؟

3. هل يختلف واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل باختلاف المتغيرات

الديموغرافية لديهم؟

4. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة

نظرهم؟

5. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم

وينمي مستوى كفاءتهم؟

6. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي

لديهم؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

لقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية

ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، ولكن أيضاً في مجال التطوير الإداري؛ لأنه من المشاكل الإدارية

المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، ويعد مؤشراً على وجود أزمة تواجه

المنظمات قد تؤدي إلى ضعف وانحدار في أدائها، وإلى عدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة منها

(الطلاع، 2015). ومن هنا فإن الاحتراق الوظيفي ظاهرة وجب الاهتمام بها وتسلط الضوء عليها من

كافة الجوانب، وتتبع أهمية الدراسة من النواحي الآتية:

1- تكمن أهمية الدراسة من الناحية الموضوعية في أنها تسلط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تعد من أبرز الظواهر السلبية التي تواجه بيئة العمل المؤسسي، لا سيما وأنها تتطرق إلى واقعها وأسبابها وسبل التعامل معها والتخفيف من وطأتها.

2- كما تكمن أهمية الدراسة في أنها من الدراسات القليلة التي تناولت قضية الاحتراق الوظيفي من حيث جوانب الاهتمام التي تركز عليها، إذ يتوقع أن تثري المكتبات الفلسطينية بما تقدمه من علم ينتفع به ويوجه أنظار المهتمين والباحثين وأصحاب القرار نحو تلك الظاهرة.

3- وتتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في النتائج التي تتوصل إليها والتوصيات التي تقدمها كمنهاج ودليل يُمكن الدارسين والمختصين من مواصلة البحث وتعزيز وجهات النظر التي تتعلق بتلك القضية. كما أن الدراسة ستساعد المجلس البلدي وصناع القرار في البلدية من الطواقم التنفيذية العليا في التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في البلدية والأسباب الحقيقية ورائه، وبالتالي تمكينهم من المعالجة السليمة المبنية على أسس علمية بحثية ومهنية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل.
2. التعرف على أبرز أسباب الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في بلدية الخليل.
3. دراسة أفضل السبل لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في بلدية الخليل.

4. اختبار درجة الاختلاف في واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل باختلاف المتغيرات الديموغرافية لديهم.

5. التعرف على درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم.

6. التعرف على مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة نظرهم.

7. التعرف على مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم.

8. التعرف على مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم.

متغيرات الدراسة:

فيما يلي يبين الباحث المتغير المستقل بأبعاده الخمسة والمتغير التابع بأبعاده الثلاثة:

1- المتغير المستقل (مصادر الاحتراق الوظيفي):

البعد الأول: صلاحيات العمل

البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية

البعد الثالث: ضغط العمل

البعد الرابع: صراع القيم

البعد الخامس: قلة التعزيز الايجابي

2- المتغير التابع (واقع الاحتراق الوظيفي):

البعد الأول: الاجهاد الانفعالي

البعد الثاني: عدم الانسانية

البعد الثالث: الانجاز الشخصي

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد

الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) ومصادر الاحتراق الوظيفي ويتفرع منها

الفرضيات التالية:

أ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد

الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل

ومحدودية صلاحيات العمل .

ب. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد

الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل

وانعدام العلاقات الاجتماعية.

ت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد

الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل

وضغط العمل.

ث. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وصراع القيم.

ج. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وقلة التعزيز الإيجابي.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) تعزى إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، متوسط الدخل الشهري، طبيعة العمل، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

ويمكن صياغة هذه الفرضية في فرضيات فرعية كالتالي:

أ. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى الجنس .

ب. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى الحالة الاجتماعية .

ت. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى المؤهل العلمي.

ث. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى سنوات الخبرة.

ج. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى الراتب.

ح. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى المستوى الإداري (طبيعة العمل).

مصطلحات الدراسة:

1. الاحتراق الوظيفي (Job Burnout):

حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين، وهي ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل، وتؤدي به إلى استنزاف طاقاته وجهوده حيث تصل إلى مستوى غير مقبول من الأداء (ملحم، 2019).

2. الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion):

عرفته كل من (Maslach & Jacson) بأنه "فقد طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل" (مرابط، 2019).

3. عدم الإنسانية (Inhumanity):

يمكن تعريف الإنسانية بأنها: "مجموع خصائص الجنس البشري التي يسمو بها وتميزه عن غيره"، وإن عدم الإنسانية يشير إلى التخلي عن هذه المثل في التعامل مع الآخرين (الحربي، 2021).

4. صراع القيم:

يعرف صراع القيم بأنه عدم وجود اتساق وانسجام داخل نسق القيم والذي ينتج عن تباينها وتناقضها (السليحات، 2014).

5. ضغط العمل:

يعرف ضغط العمل بأنه "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات، وبين متطلبات عمله" (محمد، 2012).

6. انخفاض الإنجاز الشخصي (Lower of Personal Accomplishment):

يعرف بأنه "إحساس الفرد بتدني نجاحه، واعتقاده بأن مشاعره تذهب سدى" (مرابط، 2019).

7. قلة التعزيز الإيجابي (Lack of Positive Reinforcement):

يُعرف التعزيز الإيجابي بأنه عرض التأثيرات المرغوبة أو العواقب الطيبة للسلوك الجيد بقصد زيادة فرصة تكرار هذا السلوك في المستقبل (Manzoor et al, 2015). وعليه فإن قلة التعزيز الإيجابي تتمثل في انخفاض درجة عرض التأثيرات المرغوبة وعدم الاهتمام بها.

8. صلاحيات العمل:

يتفاعل الفرد مع بيئته في العمل ضمن مجموعة من التفاعلات والنشاطات التي تسبب له حالة عاطفية أو وجدانية غير محبذة تجعله في حالة قلق وتوتر (Olatian et al., 2010: 339).

9. العلاقات الاجتماعية:

يسعى الفرد ضمن منظومة حاجاته الطبيعية إلى الاندماج والمشاركة مع الآخرين في أفراحه وأتراحه لأنها واحدة من المجالات للتنفيس عما يكون في داخله، ويكون المطلب أحيانا بقاءه في عزلة لطبيعة الأدوار الوظيفية التي يقوم بها مثل الوظائف التي تتطلب طاقة داخلية من الفرد كالعمل في الأرشفة والتصميم على الحاسوب وغيرها من الوظائف.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة موضوع واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل.
- الحدود المكانية: بلدية الخليل.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي الجامعي 2022/2021، وهي الفترة التي سيتم فيها جمع البيانات.
- الحدود البشرية: تشمل الدراسة على جميع الموظفين العاملين في بلدية الخليل.

الفصل الثاني:

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني: (الإطار النظري والدراسات السابقة)

أولاً: الإطار النظري

المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي

لقد أصبحت الأعمال في عصرنا الحالي معقدة التركيب والبنية، وباتت تحمل في طياتها آثاراً سلبية ودواعي لعدم الرضا لدى الموظفين والعاملين في بعض الأحيان، وأصبحت الأعمال مرهقة على جانب العديد من الظروف والعوامل التي تساهم في الإرهاق والمشقة والإنهاك وغيرها من المظاهر السلبية وما ينتج عنه مما يسمى بالاحتراق الوظيفي، وقبل السبعينيات من القرن الماضي لم يكن اصطلاح "الاحتراق الوظيفي"، موجوداً في الدراسات السيكولوجية، فقد استخدمت مصطلحات مثل: الضغط، والتوتر، لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، وقد برز مصطلح "الاحتراق الوظيفي"، عام 1974 عندما كتب (Herbert Freudenberger) مقالا يسمى "احتراق الموظفين"، لمجلة القضايا الاجتماعية؛ وفي هذا المقال بحث (Freudenberger) مدى حساسية عمال الرعاية ووصف العملية التي أدت بهم إلى الاحتراق، حيث قال: (إن الاحتراق مختلف تماماً عن الاكتئاب، أو زيادة العمل، أو الإجهاد الذهني، إنه عملية عميقة يحاصر فيها الشخص نفسياً ويستنفد الطاقة كلياً) (ابن منيع، 2009).

ماهية الاحتراق الوظيفي

يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي ترتبط بإدراك الفرد لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات مهنته، والتي تشكل تهديداً لذاته وتحدث لديه معدلاً عالياً من الانفعالات السلبية التي يصاحبها

تغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبيهى لتلك الضغوط (الرقاد، 2009).

ولقد طرأ في الآونة الأخيرة تقدماً ملحوظاً على فهم طبيعة الاحتراق الوظيفي، ولكن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما. وفي كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات للاحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه. وبالرغم من حداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فإن أكثر التعاريف العملية (Operational Definition) قبولاً واستخداماً في هذا المجال هو تعريف كريستينا ماسلاك (Christina Maslach) الذي تشير فيه إلى ثلاثة أبعاد تشكل بمجملها مفهوم الاحتراق، وهي (الكلامي ورشيد، 2000):

- الإنهاك العاطفي (Emotional Exhaustion).
- الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل (Lack of Personal Accomplishment)
- فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين وزملاء العمل (Depersonalization).

مفهوم الاحتراق الوظيفي

تعددت تعريفات ومفاهيم الاحتراق الوظيفي، وقد تباينت وجهات النظر حول مفهوم هذه الظاهرة، ولقد استخدم مصطلح الاحتراق الوظيفي في مجال علم النفس على يد براديللي (Bradelly) عام 1969م باعتباره تهديداً اجتماعياً يرتبط بأداء العمل حيث يعبر عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في مجال العمل. ويرى (Freudenberger, 1980) أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن حالة من الإرهاق الجسدي والوجداني والشعور بالإحباط والابتلاء واستنفاد الطاقة أو القوة نتيجة ظروف ونتيجة ظروف ومتطلبات العمل غير المناسبة.

وعرفه هيربرت فرويدنبرجر (Herbert Freudenberger) بأنه: "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم" (الشعلان، 2016: 13).

ويؤكد (Maslach, 2003) أن الاحتراق الوظيفي هو متلازمة نفسية يعاني منها الفرد نظرا للاستجابات طويلة المدى للضغوط التي يتعرض لها داخل بيئة العمل.

وعرف كل من بينيس وأرونسن (Pines & Aronson, 1983) الاحتراق بأنه حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف (الشعلان، 2016: 13).

بينما يشير (Skinner, 2005) على أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن إحدى صور الضغوط المزمنة التي تتطور تدريجيا مع مرور الزمن ويترتب عليها خلل نفسي يصيب الفرد وينتج عنه مواقف سلبية، وتشاؤم تجاه زملاء العمل والمتعاملين مع المنظمة وكذلك المنظمة بصفه عامة.

وعرفته الحايك (2000: 21) بأنه حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني، والاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما تتحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء.

ويرى (Lambert et al., 2012) أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الاستياء والتوتر والألم النفسي التي تصيب الفرد نتيجة للأعباء الزائدة في العمل وطبيعة التفاعل مع الآخرين داخل بيئة العمل سواء رؤساء أو زملاء أو عملاء وتؤدي إلى تعرض الفرد لاستنزاف ذهني وعاطفي وجسدي.

ويعرفه الطلاع (2015: 189) بأنه مفهوم يعبر عن إصابة العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي، مصاحب بحالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي، وتكون ناتجة عن الضغوط التي يتعرضون إليها في العمل، وتؤدي إلى استنزاف طاقاتهم وجهودهم، مما يتسبب في تحقيقهم لمستوى غير مقبول من الأداء.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

هناك مجموعة من الأبعاد التي تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض لتشكل الاحتراق الوظيفي، حيث أشارت مجموعة من الدراسات لثلاثة أبعاد اساسية وهي: (الإرهاق العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، وتدنى الإنجاز الشخص)، بينما أضافت دراسات أخرى بعد التهكم أو السخرية كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي، وأورد رضوان (2017) أبعاد الاحتراق الوظيفي فيما يلي:

▪ الإرهاق العاطفي (Emotional Exhaustion):

يتمثل هذا البعد في الإجهاد أو الإنهاك الانفعالي والذي يشير إلى درجة شعور الفرد باستنفاد طاقته وقدراته الجسمانية وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفه، ويعد هذا البعد حجر الزاوية في بناء الاحتراق الوظيفي.

ويحدث الإرهاق العاطفي نتيجة لعدم التوازن بين متطلبات العمل وإمكانيات وقدرات الفرد مما يترتب عليه فقدان الثقة بالنفس وانخفاض الروح المعنوية وقلة الاهتمام بمتلقي الخدمة واستنفاد طاقته العاطفية والجسمانية والإحساس بالإحباط والتوتر النفسي.

ويرى (Paul, 2011) أن الإرهاق العاطفي الذي يشعر به الفرد يؤدي إلى محاولته فصل نفسه عن العمل نفسياً وجسدياً وهو ما يؤدي إلى الانسحاب النفسي والعقلي كوسيلة لمواجهة متطلبات وأعباء

العمل المتزايدة.

■ **الشعور بالسلبية في العلاقات (Depersonalization):**

يعني فقدان العنصر الإنساني عند التعامل مع الآخرين من خلال معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم للزملاء، وكذلك للمستفيدين والمنظمة؛ كما يتسم الفرد في هذه الحالة بالبرود، واللامبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. ولا شك أن هذا الشعور ينعكس على فلسفة الفرد في المواقف المختلفة داخل بيئة العمل مثل الانسحاب من العمل واللجوء إلى الراحة لفترات طويلة، أو المحادثات المطولة مع الزملاء واستخدام مصطلحات فنية معقدة عند التفاعل مع الزملاء في أمور العمل.

■ **التهكم (Cynicism):**

إن التهكم التنظيمي ظاهرة تعبر عن السلوك السلبي الذي يقبل عليه الفرد ويتمثل في انتقاد لدوافع وإجراءات وقيم العمل بالمنظمة التي يعمل بها، وفي هذا السياق يؤكد (Dobbs, 2014) أن هذا السلوك ناتج عن اعتقاد الفرد بأن المنظمة التي يعمل بها تفتقر للنزاهة والشفافية وأن إدارة المنظمة تتصرف وفق المنافع الذاتية. كما إن التهكم التنظيمي هو عبارة عن معتقدات ومشاعر وسلوكيات سلبية ومواقف ساخرة من المنظمة والتي تعد استجابة طبيعية نتيجة التجارب الشخصية والتنظيمية المخيبة للأمال، بالإضافة إلى عدم قدرة المنظمة على مقابلة طموحات وتوقعات الأفراد.

■ **تدنى الإنجاز الشخصي (Reduced Professional Accomplishment):**

يشير هذا البعد إلى شعور الفرد بانخفاض الكفاءة وضعف الثقة بالنفس وعدم القدرة على تحقيق

النتائج المرغوبة، بالإضافة إلى فشل الفرد في التفاعل مع زملاء العمل. كما أنه في حالة الاحتراق يشعر الفرد أن كل أيام العمل صعبه وسيئة ومرهقة وأنه يقضي يومه في عمل لا يمثل قيمة بالنسبة له نظرا لشعوره بعدم القدرة على تغيير الواقع وعدم الحصول على أي تقدير أو استحسان من رؤسائه في العمل أو زملائه أو المتعاملين مع المنظمة. وينتج عن ذلك مجموعة من العوامل التي ترتبط بعدم الفعالية وعدم التقدير وتشمل توقعات إنجاز لم يتم تلبيتها، وغموض الدور وتقلص الفعالية الذاتية (سليم، 2013).

أسباب الاحتراق الوظيفي:

يرى أبو بكر (2007) أن الاحتراق الوظيفي يعود لعدة أسباب أساسية، تتمثل فيما يلي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسطٍ كافٍ من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة، وضعف العلاقات المهنية.
- الشعور بالملل أثناء العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- ضعف شخصية الفرد.
- الإجراءات الطويلة في العمل.
- قلة الحوافز المادية والمعنوية.

ويفرق كل من (Schaufeli & Bakker, 2004) بين ثلاثة مداخل للاحتراق الوظيفي، وهي كما أورد

بيترسون (Peterson, 2008) كما يلي:

- 1- المدخل الفردي: ووفقاً لهذا المدخل فإن الاحتراق الوظيفي يرجع لعدم حدوث التوافق بين توقعات وتطلعات الفرد والواقع الفعلي للعمل.
- 2- مدخل العلاقات: وبناء على هذا المدخل فإن الاحتراق الوظيفي يحدث بسبب عدم توافر فرص للتواصل وتباين الخبرات والتجارب بين الأفراد داخل بيئة العمل.
- 3- المدخل التنظيمي: يحدث الاحتراق الوظيفي في ظل المدخل التنظيمي نظراً لعدم التوافق بين منظومة القيم والمعتقدات الخاصة بالفرد وبين القيم التنظيمية.

العوامل التنظيمية المؤسسية التي تؤدي للاحتراق الوظيفي:

حددت (ماسلاك) وزملاؤها مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي (ابن منيع، 2009):

- **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منوطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال إمكانات محدودة وشحيحة، وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
- **محدودية صلاحيات العمل:** إن أحد الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، ويتأتى هذا الوضع من خلال وجود سياسات وأنظمة غير مرنة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ القرار المناسب من قبل الموظف.

- **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل، وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية، دون مقابل مادي أو معنوي؛ يكون ذلك مصدراً للمعاناة والاحتراق الذي يصيب الموظف.
- **محدودية العلاقات الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.
- **قلة الإنصاف والعدل:** يتم أحياناً تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب تواضع إمكانات الأجهزة ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة.
- **صراع القيم:** يكون الموظف أحياناً أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما، والاضطلاع بدور ما، ولا يكون ذلك متوافقاً مع قيمه ومبادئه فمثلاً قد يضطر الموظف أن يكذب من أجل أن يتخلص من أحد المراجعين، أو غير ذلك من الظروف.

مستويات الاحتراق النفسي:

إذا كان الاحتراق يحدث عبر مراحل متعاقبة، فإن له بعض المستويات المتدرجة ومنها ما ذكره أبو موسى وكلاب (2012) بأن له ثلاثة مستويات:

1- احتراق نفسي معتدل: حيث ينتج عن نوبات متكررة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج.

2- **احتراق نفسي متوسط:** وينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.

3- **احتراق نفسي شديد:** وينتج عن أعراض جسدية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسدية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

أعراض الاحتراق الوظيفي:

أشارت الأكاديمية الأمريكية لأطباء الأسرة (1979) إلى أن أعراض الإنهاك النفسي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية في الصداع النصفي، القرحة المزمنة في المعدة، والأمعاء والإسهال، والتوتر العضلي، أمراض القلب، وتشمل الأعراض العاطفية ردود أفعال تتمثل في الاكتئاب والقلق و الحالة العصبية بينما تشمل الأعراض السلوكية الإفراط في التدخين والإفراط في تناول الطعام (دويدار والبصير، 2013).

فيما ترى الزهراني (2008) أنه من الناحية النفسية، الاحتراق الوظيفي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتمل والعملية تبدأ عندما يشتكي المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تخفيفه والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي. بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة:

1. تقليل الإحساس بالمسئولية.
2. تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
3. استنفاد الطاقة النفسية.
4. التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
5. لوم الآخرين في حالة الفشل.
6. نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
7. كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي

كما أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن رد فعل للإجهاد النفسي السيء في مجال العمل داخل حقول الخدمة الإنسانية والتي يتعامل فيها الأفراد مع الجمهور بطريقة مباشرة، متمثلاً في مجموعة من أعراض سلوكية، نذكر منها (دويدار والبصير، 2013):

- العزلة الاجتماعية والنفسية عن الآخرين، وفقدان الاتصال الاجتماعي في العمل.
- الاتجاهات السالبة نحو العمل والزملاء.
- اللامبالاة بالعرف والتقاليد والسلوك الإنساني تجاه المستفيدين بالخدمة.
- انخفاض المشاركة الوجدانية للزملاء في الأحداث التي يمرون بها.
- الشعور بالإحباط أمام تهديدات المهنة
- نقص معدل النشاط والحيوية والحماس للعمل.
- ضعف الثقة في الذات وانخفاض تقدير الذات مع نمو مفهوم ذات سالب.
- عدم الهدوء والاستقرار النفسي.

أما الأعراض الفسيولوجية، فتتمثل في سرعة ضربات القلب وفقدان الشهية، وتكرار الصداع، واضطرابات المعدة، وآلام الظهر وارتفاع ضغط الدم، وزيادة العرق والشعور بالإعياء. وتتمثل الأعراض السلوكية في انخفاض أداء العرض والشجار والعدوان على الآخرين، وعدم القدرة على التفكير والتشتت الإدراكي وشروود الذهن، وزيادة معدلات الغياب عن العمل بدون مبرر، وزيادة معدلات التدخين، والتفكير في ترك المهنة.

نتائج الاحتراق الوظيفي:

مشكلة الاحتراق لا تؤثر فقط على الفرد وحده، بل فإنه يؤثر على المنظمة التي يعمل بها وكذلك على زملاء العمل ومستفيدي خدمته (مثل العملاء أو العملاء أو الطلاب)، وبعض نتائج الاحتراق الوظيفي كما أوردها برينس (Prince, 2018) فيما يلي:

- عدم الرضا الوظيفي
- الميل إلى الانسحاب أو ترك الوظيفة
- التزام تنظيمي منخفض
- الغياب
- زيادة معدل دوران العمالة
- إنتاجية أقل
- ضعف جودة العمل.

مراحل الاحتراق الوظيفي

أشار الباحثون أن الاحتراق الوظيفي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يمر بعدد من المراحل؛ حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بالاحتراق الوظيفي، وتتمثل هذه المراحل في التالي (دردير، 2007):

• المرحلة الأولى (Stress Arousal)

وتعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط، أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله. وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، والقلق الدائم، وفترات من ضغط الدم العالي، والأرق، والنسيان، وصعوبة التركيز والصداع.

• المرحلة الثانية (Energy Conservation)

وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة، وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخر عن مواعيد العمل، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل، وزيادة في استهلاك المنبهات، والانسحاب الاجتماعي، والشعور بالتعب المستمر.

• المرحلة الثالثة (Exhaustion)

وهي مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك، وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل: (الاكتئاب المتواصل، واضطرابات مستمرة في المعدة، وتعب جسدي مزمن، وإجهاد ذهني مستمر، وصداع دائم والرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع، والرغبة في هجر الأصدقاء. وليس من الضروري وجود جميع

الأعراض بكل مرحلة؛ للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي، ولكن ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن الموظف يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي).

مقاييس الاحتراق الوظيفي:

1- مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر (Freudenberger Burnout Questionnaire 1980)

ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من (18) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وهو متصل، ويتراوح من صفر إلى 5، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ويقسم الأفراد كالتالي (Freudenberger, 1981):

جدول رقم (1)

تصنيف درجات مقياس فرويدنبرجر (Freudenberger) حسب مستويات الاحتراق

الوصف	الدرجة (التدرج)
أن الفرد بحالة جيدة	0 - 25
بداية الإحساس بالضغط	26 - 35
إرهاصات الإصابة بالاحتراق الوظيفي	36 - 50
الفرد المحترق	51 - 65
وضع الخطر	65 فأكثر

2- مقياس ماسلاك (Maslach Burnout Inventory)

أعدت ماسلاك وسوزان جاكسون هذا المقياس عام (1981)، ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية:

- إجهاد انفعالي
- تبلد مشاعر
- نقص الانجاز الشخصي

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجم إلى العديد من اللغات: كالإسبانية، والعربية، ويتكون المقياس من (22) عبارة، يجاب عنها من خلال بعدين، الأول بعد التكرار، ويعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على مقياس متصل من (1) إلى (6)، والبعد الثاني بعد الشدة، ويعني درجة قوة شدة الإحساس، ويجاب عنها من خلال مقياس متصل من (1) إلى (7) (بطاينة والجوارنة، 2004).

ويعتبر الاحتراق منخفضاً إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطاً عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعاً، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث. وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر = أبدأ، 1 = بضع مرات في السنة، 2 = مرة في الشهر أو أقل، 3 = بضع مرات في الشهر، 4 = مرة كل أسبوع، 5 = بضع مرات في الأسبوع، 6 = كل يوم تقريباً. (ويبين الجدول) توزيع مستويات الاحتراق الذي وصلت إليه ماسلاك للمهن المختلفة (القرني، 2000):

جدول رقم (2)

تصنيف درجات مقياس ماسلاك (Maslach) حسب مستويات الاحتراق

البعاد	عالي	متوسط	منخفض
الاجهاد الانفعالي	27 فأكثر	17 – 26	16 فأقل
التبذد الإحساسي	13 فأكثر	7 – 12	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	32 – 38	39 فأكثر

النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي (ادعيس، 2012):

1- نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها،

كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي.

2- النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن الضغوط العائلية، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم ويمكن استخدام فنيات تعديل الاحتراق لمواجهة تلك المشكلة. ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة.

3- النظرية الوجودية:

فتركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي؛ لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان

لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي. مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول: إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به.

استراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي

يرى حجاج (2013) أن هناك العديد من الطرق التي يمكن اتباعها للتخفيف من درجة الاحتراق الوظيفي وهي:

- الابتعاد عن الأعمال الإضافية.
- اللياقة البدنية.
- ممارسة الهوايات الترفيهية.
- تغيير الوظائف إذا لزم الأمر.
- اتباع نظام غذائي لمواجهة حالة الإنهاك وفقدان الطاقة.
- طلب المساعدة من المتخصصين.

أساليب مواجهة الاحتراق الوظيفي المرتبطة بالبيئة المحيطة

بالرغم من الكآبة ومحدودية فرص التعامل مع الظروف المحيطة بظاهرة الاحتراق الوظيفي، إلا أن هناك ما يمكن عمله لتقليل وطأة هذه الظروف، وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً للظروف المحيطة بها. ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحتراق بين العاملين في مجال الخدمات المهنية (الزهراني، 2008):

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
 - المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
 - وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني.
 - تغيير الأدوار والمسئوليات.
 - الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.
 - زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
 - المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري
 - وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
 - الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمو مهنيًا ونفسيًا.
 - التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط.
- وهناك خطوات وإجراءات يوصى باتباعها لتدارك ظاهرة الاحتراق الوظيفي، يمكن ايضاحها على النحو الآتي (عسكر، 2003):

- 1- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق الوظيفي.
- 2- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
- 3- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
- 4- تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي، إدارة الوقت، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدي للقدرات

الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمتخصصين، والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

5- تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.

المبحث الثاني: واقع الهيئات المحلية عبر العصور

تعتبر بلدية الخليل أكبر مؤسسات المدينة من حيث حجم الأيدي العاملة التي تشغلها وحجم الخدمات التي تقدمها والمشاريع والأعمال التي تقوم بها. لهذا فإن بلدية الخليل تعد المؤسسة والقوة الرئيسية المحركة لعجلة النمو والتطور في المدينة.

الهيئات المحلية في فلسطين

نشأة الهيئات المحلية الفلسطينية وتطورها

إن الهيئات المحلية في فلسطين مرت خلال مراحل تطورها بالعديد من الظروف التاريخية والمنتوعة، نستطيع ذكرها بإيجاز على النحو الآتي (عبيدو، 2018):

1- الحكم المحلي في العهد التركي:

شهدت فلسطين خلال القرن التاسع عشر وهو القرن الأخير من عمر الحكم العثماني تحولات جذرية، شملت مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فقد بدأت الدولة العثمانية سياسة الإصلاحات في كل الولايات وكان لسياسة التحديث على النمط الأوروبي بالغ الأثر في نمط الإدارة ومؤسسات الحكم القائمة في فلسطين. ويعتبر قانون البلديات لعام 1877م، الأساس التنظيمي لتركيبية المجالس البلدية والبلديات في العهد العثماني ولقد توالى في النصف الثاني من القرن التاسع عشر إنشاء البلديات الفلسطينية تبعاً تنفيذاً لسياسة الإصلاح الإداري الذي انتهجته الإمبراطورية العثمانية منذ ذلك الحين. وتشير الوثائق أن بلدية القدس أنشئت عام 1863م، وقد أنشئت بفرمان خاص (أمر سلطاني صادر عن السلطان العثماني) قبل صدور قانون البلديات العثماني، فقد

تأسست عدة بلديات في ذلك العهد كبلدية عكا عام 1880م، وبلدية حيفا قبل عام 1873م، وبلدية الناصرة عام 1875م، وبلدية نابلس عام 1868م، وبلدية غزة التي تأسس أول مجلس بلدي فيها عام 1893م. أما بلدية الخليل فقد تأسست بين عامي 1874م و1882م، مع الإشارة إلى أن الكتاب الصادر عن بلدية الخليل المؤرخ 1986/5/5م يشير إلى عام 1890م كتاريخ تأسيسها.

2- الحكم المحلي في فترة الانتداب البريطاني:

تم توسيع صلاحيات الهيئات الإدارية في أطر الحكم المحلي، وقد أجريت أول انتخابات بلدية عام 1927 بعد صدور مرسوم الانتخابات للبلديات عام 1926، وفي عام 1934 تم إجراء الانتخابات في 20 مدينة وقرية وخلال هذه المرحلة بدأت تتضح بعض معالم عمل البلديات، وأخذت تتوسع في تقديم الخدمات للمواطنين، حتى باتت أجسام تساهم في تلبية حاجات المجتمع المحلي، ولعل قانون البلديات لعام 1936 شمل الجوانب والخدمات.

3- الحكم المحلي في مرحلة الإدارة المصرية والأردنية:

تمتد هذه الفترة ما بين النكبة والنكسة، حيث بات قطاع غزة تحت الإدارة المصرية والضفة الغربية تحت الإدارة الأردنية ففي عهد الإدارة الأردنية للضفة صدرت عدة قوانين سنة (1954-1955)، أما في غزة فصدر الأمر (507) لسنة 1957م. وعلى الرغم من حدوث انتخابات للبلديات أثناء الحكم الأردني للضفة الغربية، إلا أن ذلك لم يعكس نفسه في تطوير نوعي لقطاع الحكم المحلي، فقد تم تعزيز المركزية وربط الهيئات المحلية مع الحكومة المركزية، وقد حدث عدة مرات أن تدخلت الحكومة المركزية في تغيير نتائج الانتخابات عبر تعيين أناس غير منتخبين، أو من حصلوا على أصوات أقل في منصب رئيس الهيئة المحلية كما حدث في بلدية الخليل عام 1964م.

4- الحكم المحلي أثناء الاحتلال الإسرائيلي:

لتحقيق الهدف الإسرائيلي من وجود الهيئات المحلية الفلسطينية في الأرض المحتلة عام 1967م، فقد استغلت السلطات الإسرائيلية كافة القوانين والتشريعات الإدارية التي أصدرتها كل من بريطانيا والأردن، وعملت بها لصالحها من خلال إدخال التعديلات التي تلائم حاجاتها وتوافق مصالحها، عن طريق إصدار أوامر عسكرية. ولقد زاد عدد الأوامر العسكرية الخاصة بالبلديات حتى عام 1986 عن 46 أمراً عسكرياً بالإضافة إلى 12 أمراً تخص القرى والمجالس القروية في الضفة الغربية. ولم تعد البلديات في فترة الاحتلال تلعب الدور المطلوب منها حيال المجتمعات المحلية والقضية الوطنية بشموليتها.

5- الحكم المحلي في عهد السلطة الوطنية الفلسطينية:

بعد الرابع من أيار عام 1994 كانت مرحلة تحول تاريخية بالنسبة للشعب الفلسطيني وللهيئات المحلية الفلسطينية التي عانت كثيراً من سيطرة الإدارة المركزية الأجنبية المتعاقبة على فلسطين خلال الفترات السابقة، ففي هذا التاريخ وقعت منظمة التحرير الفلسطينية والحكومة الإسرائيلية الاتفاقية المرحلية المتعلقة بمناطق في قطاع غزة ومدينة أريحا وعلى أثر ذلك، تم الإعلان عن إقامة السلطة الوطنية الفلسطينية على الأرض الفلسطينية، ونصت الاتفاقية على أن يستمر سريان القوانين والأوامر العسكرية المعمول بها في قطاع غزة ومنطقة أريحا قبل توقيع هذا الاتفاق، ما لم يتم تعديلها أو إبطالها وفقاً لهذه الاتفاقية، وفي العشرين من أيار عام 1994م، أصدر الرئيس ياسر عرفات القرار الرئاسي الأول، وجاء فيه أن يستمر العمل بالقوانين والأنظمة والأوامر التي كانت

سارية المفعول قبل 1967/6/5م في الأراضي الفلسطينية، الضفة الغربية وقطاع غزة حتى يتم

توحيدها.

من هنا فقد ورثت السلطة الوطنية الفلسطينية عبئاً ثقيلاً من القوانين والأنظمة والتشريعات التي تنظم كافة مناحي الحياة في المجتمع الفلسطيني، وورثت أيضاً بلديات ومجالس محلية تعاني العديد من المعوقات أوجدتها السلطات المركزية الأجنبية التي تعاقبت على حكم فلسطين (حسيبا، 2006).

مدينة الخليل:

الخليل مدينة فلسطينية، ومركز محافظة الخليل. تقع في الضفة الغربية إلى الجنوب من القدس بحوالي 35 كم. أسسها الكنعانيون في العصر البرونزي المبكر، وتعد اليوم أكبر مدن الضفة الغربية من حيث عدد السكان والمساحة، وتبلغ مساحتها 42 كم² (نسخة محفوظة على موقع واي باك مشين، 2016) تمتاز المدينة بأهمية اقتصادية، حيث تعد من أكبر المراكز الاقتصادية في الضفة الغربية. وللخليل أهمية دينية للديانات الإبراهيمية الثلاث، حيث يتوسط المدينة المسجد الإبراهيمي الذي يحوي مقامات للأنبياء إبراهيم، وإسحق، ويعقوب، وزوجاتهم.

وكانت مدينة الخليل في الفترة العثمانية عاصمة أكبر نواحي لواء القدس، حيث إن مدينة الخليل كانت تابعة إلى لواء القدس، فقد كان يتم تعيين متسلم في الخليل ليدير شؤونها وقد كان مشايخ ووجهاء العائلات الكبيرة في الخليل هم من يتم تعيينهم في هذا المنصب، وهذه العائلات عائلة عمرو والجعبري والتميمي وبدر والحموري وعابدين (أبو رجب، 2016).

بدأت مدينة الخليل كغيرها من المدن الفلسطينية بإدارة ذاتية يشرف عليها الحاكم التركي، ثم تحولت إلى شبه مجلس محلي تدار ذاتيا، ثم تم تعيين لجنة من قبل الحكومة التركية عام 1868م؛ وتتابع بعدها رؤساء اللجان أو المجالس البلدية الذين جاء بعض هم بطريق التعيين (لجان بلدية) أو بطريق الانتخاب (رؤساء بلديات) (حمديّة، 2014).

تقسم مدينة الخليل حاليًا إلى البلدة القديمة والحديثة، وتديرها بلدية الخليل التي أسست عام 1927م، كما أنها مركز محافظة الخليل التي يضم التقسيم الإداري الحالي لها العشرات من القرى والبلدات (نسخة محفوظة على موقع واي باك مشين، 2012) ويُقدر عدد سكان المحافظة بأكثر من 729,193 نسمة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2016) تقع البلدة القديمة بمحاذاة المسجد الإبراهيمي. وهي عبارة عن أزقة وبيوت ودكاكين قديمة، وتضم العديد من الأسواق. تقوم إسرائيل بإغلاق أجزاء كبيرة منها وتنتشر قوات من الجيش الإسرائيلي فيها لوجود تجمّع حديث لليهود الأرثوذكس يسعى للسيطرة على العقارات في تلك المنطقة. (نسخة محفوظة على موقع واي باك مشين، 2012) تسيطر إسرائيل على حوالي 20% من مساحة المدينة بحسب اتفاق إعادة الانتشار في الخليل في عام 1997م، ولكن تتحمل السلطة الفلسطينية إدارة الشؤون المدنية للفلسطينيين فيها. ويحيط بالمدينة أيضًا الكثير من المستوطنات الإسرائيلية، أكبرها مستوطنة كريات أربع، والمستوطنات والتجمعات اليهودية تحتكم لجسم بلدي منفصل (عبيدو، 2018).

في السابع من تموز 2017، أدرجت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة "اليونسكو" البلدة القديمة في مدينة الخليل والمسجد الإبراهيمي على قائمة التراث العالمي المهدد بالخطر بوصفها منطقة تُعرف بقيمتها العالمية، وقد حصلت مدينة الخليل والمسجد الإبراهيمي على أغلبية أصوات الدول المشاركة في التصويت الذي جرى في مدينة كراكوف البولندية (وكالة معا الإخبارية، 2017).

بلدية الخليل

بلدية الخليل هي من أكبر المؤسسات في مدينة الخليل التي تشغل الأيدي العاملة وتقدم الخدمات والمشاريع والأعمال وتطوير البنية التحتية للمدينة، لهذا تعد بلدية الخليل المؤسسة والقوة الرئيسية المحركة لعملية نمو مدينة الخليل وتطورها وازدهارها، تقدم بلدية الخليل خدمات مميزة في عدة مجالات أهمها المياه، الطرق، الصرف الصحي، الحفاظ على البيئة والأبنية هذا إضافة إلى خدمات متنوعة هامة للمدينة مثل الخدمات الموجهة للقطاع الصناعي والزراعي، كذلك تقدم بلدية الخليل خدمات ثقافية ورياضية متنوعة (حمديّة، 2014).

تأثرت بلدية الخليل بالظروف السياسية الصعبة التي مرت بها المدينة، إلا أنها استطاعت من مواصلة عملها، واستمرت بنموها. وقد انعكس هذا النمو على مدينة الخليل التي انتقلت نقلة نوعية في الازدهار والتطور من خلال مستوى الخدمات المقدمة، وتطوير البنية التحتية للمدينة في عدة قطاعات أهمها الكهرباء، والمياه، وتأهيل الطرق، والصرف الصحي، وإضافة إلى خدمات متنوعة هامة للمدينة مثل الخدمات الموجهة للقطاع الصناعي والزراعي، كذلك تقدم بلدية الخليل خدمات ثقافية ورياضية متنوعة من خلال إنشاء وتشغيل المراكز المتخصصة التي تعنى بفئات المجتمع كافة (أبو رجب، 2016).

وتتنحصر حدود إدارتها ضمن حدود مدينة الخليل الواقعة جنوب الضفة الغربية، وتقوم بلدية الخليل بتقديم خدمات الصحة والطرق والمياه والكهرباء والأسواق، ... الخ، وهي المهام التي حددت لها بموجب قانون البلديات (قانون رقم 1 لسنة 1997)، وكذلك تعد بلدية الخليل من أكبر مؤسسات الوطن حيث يعمل بها ما يقارب 1300 موظف. تعاني مدينة الخليل من تقسيمها إلى قسمين وفق ما يعرف ببروتوكول الخليل

حيث يخضع فيها قلب المدينة ومحيطها للسيطرة الأمنية الإسرائيلية والذي يؤثر بشكل كبير على عمل البلدية (عبيدو، 2018).

أهم مهام المجلس البلدي في بلدية الخليل

حدد القانون الفلسطيني رقم (1) لعام 1997 في المادة (15) مهام المجالس البلدية ضمن حدود نفوذ الهيئة المحلية، وستقوم بذكر بعض الوظائف التي تتعلق بموضوع الإنشاء والتشييد وهي كالتالي (حمدي، 2014):

- تخطيط وفتح الشوارع وإلغاؤها وتعديلها وتعيين عرضها واستقامتها وتعبيدها وإنشاء أرصفتها وصيانتها وتنظيفها وإنارتها وتسميتها أو ترقيمها وترقيم بناياتها وتجميلها وتشجيرها ومنع التجاوز عليها ومراقبة ما يقع على الشوارع من الأراضي المكشوفة وتكليف أصحابها بإقامة الأسوار حولها.
- المباني ورخص البناء: مراقبة إنشاء الأبنية وهدمها وترميمها وتغيير أشكالها وتركيب المصاعد الكهربائية وإنشاء الملاجئ واعطاء رخص لإجراء هذه الأعمال وتحديد موقع البناية وشكلها ونسبة مساحتها إلى مساحة الأرض المنوي إنشاؤها عليها وضمان توفر الشروط الصحية.
- المجاري: إنشاء المجاري والمراحيض العامة وإدارتها ومراقبتها.
- المتنزهات: إنشاء الساحات والحدائق والمنتزهات والحمامات ومحلات السباحة في البرك والبحيرات وعلى الساحل ومراقبتها وتنظيمها.
- المؤسسات الثقافية والرياضية: إنشاء المتاحف والمكتبات العامة والمدارس والنوادي الثقافية والرياضية والاجتماعية والموسيقية ومراقبتها بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة.

نبذة عن الهيكل التنظيمي في بلدية الخليل

منذ نشأة بلدية الخليل في العهد العثماني وهي تعتمد في نظامها الإداري على مناصب رئيسية ثلاث تتبع رئيس البلدية مباشرة وهي (مهندس المدينة، سكرتير البلدية، محاسب البلدية) ويتبع تلك الوظائف الرئيسية جميع الأنشطة التي تقوم بها البلدية واستمر هذا الحال حتى عام 1994م والذي ابتدأ فيه مفهوم التطوير الإداري وذلك بعد عودة المجلس البلدي المنتخب لممارسة مهامه حيث تم الاستعانة حينها بشركة استشارية مصرية (شركة تيم) والتي عملت على إعداد دراسة بتقديم مقترحات للتطوير والتنظيم الإداري لكنه لم يتم تطبيق معظم تلك المقترحات لتضاربها مع مصالح المجلس البلدي وكبار الموظفين حينها ذلك أن المقترحات المقدمة من شأنها سحب الصلاحيات والمسؤوليات وتوزيعها، لكنه وبموجب تلك المقترحات تم استحداث منصب المدير المالي، ولم يتم العمل على أي تطوير إداري حتى عام 2009م، وقد أورد عبيدو (2018) مجموعة من الملاحظات والمشاهدات ، وهي:

- 1- لوحظ نقص التقارير والتحليلات في العديد من الأقسام وذلك بسبب عدم وجود إجراءات عمل ملزمة من شأنها تحديد التقارير اللازمة وطبيعتها ومواعيدها والإجراءات الواجب اتخاذها بشأن النتائج. وهذا مؤشر على ضعف استغلال البيانات والتحليلات في عملية صنع القرار.
- 2- كذلك لوحظ ضعف في الاتصال الداخلي بين الدوائر والأقسام، إلا في حالات تقديم الخدمات حيث يتم تمرير معاملات الخدمات بين الأقسام.
- 3- وفيما عدا ذلك لوحظ أن هنالك ضعف عام في الاتصال الداخلي، حيث لا يوجد تنسيق بين الأقسام لوضع الخطط أو تنفيذ النشاطات أو حل المشاكل. وفي هذا الإطار لوحظ وجود بعض

الأقسام تعمل كوحدات شبه منفصلة عن باقي الأقسام مثل العلاقات العامة وبعض أقسام الهندسة.

4- يوجد عدم وضوح في التبعية الإدارية وفي المسؤوليات والصلاحيات لدى العديد من موظفي البلدية. ومرد ذلك إلى عدم وجود هيكلية معتمدة للبلدية، وعدم وجود تحديد للمسؤوليات والصلاحيات لكل الموظفين في كافة المستويات الوظيفية، إضافة إلى عدم وجود أنظمة عمل واضحة تحدد حدود المسؤوليات والصلاحيات لكل موقع وظيفي.

ثانياً: الدراسات السابقة

أ- الدراسات العربية

دراسة (الصبان، 2021)، بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية

العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي والكشف عن واقع المساندة الاجتماعية وبيان مدى تأثير بعض المتغيرات في درجة الاحتراق الوظيفي والشعور بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات، وطبقت على عينة بلغت (155) فرداً، وأظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي جاء مرتفعاً لدى عينة الدراسة وأن مستوى الشعور بالمساندة الاجتماعية جاء متوسطاً، وأن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأبعاده الفرعية (طبيعة العمل، العائد المادي، المصادر ذات العلاقة بالعلاقات في العمل، مصادر الضغوط الحياتية والشخصية) والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض.

دراسة (عسيري، 2021)، بعنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان، وتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية وبينما تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين في الوظائف

التعليمية والإدارية في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك، وتكونت عينة الدراسة من (157) موظف وموظفة من الموظفين في الوظائف التعليمية والإدارية في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك. وظهرت النتائج أن جميع أبعاد مصادر الاحتراق كانت بدرجات متوسطة، وتبين أنه هناك علاقة ذات دلالة احصائية طردية بين الاحتراق الوظيفي ونتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية طبقاً لمتغيرات الجنس (النوع)؛ والمؤهل العلمي في أبعاد الاحتراق الوظيفي. وأوصت الدراسة بالنظر في توزيع الأعمال بين الأفراد بناء على إعادة تصميم الوظائف بما يتفق مع امكانيات ومواصفات الفرد العملية والقدرة التشغيلية لديه والعمل على مراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء بين الأفراد.

دراسة (الهريس، 2021)، بعنوان:

تأثير الصمت التنظيمي على الإرهاق الوظيفي: دراسة عملية على شركات الشحن في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الصمت التنظيمي على الإرهاق الوظيفي في شركات الشحن في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (230) موظفاً من مدراء ومساعديهم ورؤساء الأقسام في شركات الشحن في الأردن، واستخدمت الدراسة تقنية المربعات الصغرى الجزئية (PLS) لاختبار فرضيات البحث. توصلت النتائج أن أبعاد الصمت التنظيمي لها تأثير إيجابي على الإرهاق الوظيفي. في حين أن من أهم التوصيات أن تتبنى شركات الشحن سياسات وثقافات للحد من ظاهرة الإرهاق الوظيفي من خلال تشجيع الموظفين على التحدث دون أي قيود.

دراسة (إسماعيل، 2018)، بعنوان:

محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات الصمت التنظيمي، وتحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم،

وتحديد نوع وقوة العلاقة بين محددات الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية، وتكونت عينة الدراسة من (245) عضو من أعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحترق الوظيفي لدى أعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات وفقاً لاختلاف النوع، والسن، والدرجة العلمية، وعدد سنوات الخبرة في الجامعة، ووجود ارتباط طردي قوي ذات دلالة إحصائية بين محددات الصمت التنظيمي والإجهاد العاطفي وتبلد المشاعر وضعف الإجار الشخصي باعتبارهم أبعاد للاحتراق الوظيفي.

دراسة (أبو دهوم، 2017)، بعنوان:

الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها

بالاحترق الوظيفي لدى المعلمين

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى المعلمين، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (56) مديراً ومديرة و(55) معلماً ومعلمة. واستخدمت الباحثة أداتين لقياس متغيرات الدراسة، الأولى: مقياس الرقابة على المدارس، موزعة على خمسة مجالات، والثانية: لقياس الاحترق الوظيفي، موزعة على خمسة مجالات وهي (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز). وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمي منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت من وجهة نظرهم كان متوسطاً على جميع المجالات وعلى الأداة ككل، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمرحلة الدراسية في جميع المجالات المتعلقة بالاحترق الوظيفي لدى معلمي منطقة العاصمة التعليمية في دولة

الكويت من وجهه نظرهم. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً بين مجال الرقابة على المدارس ومجالي تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين مجالات الأساليب الرقابية والتوقيت الزمني وكمية العمل ونوعيته وجميع مجالات الاحتراق الوظيفي. وقد أوصت الباحثة بضرورة الاهتمام بنظام الرقابة على المدارس للحد من المحاباة بهدف تحقيق العدالة ومبدأ تساوي الفرص بين جميع العاملين أن يكون هنالك نظام صارم للمساءلة.

دراسة (دغيم، 2017)، بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام بالقاهرة عن طريق دراسة الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي وقياس كل منهما، فقد استخدم الباحث مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (بُعد الإجهاد الانفعالي، بُعد عدم الإنسانية، بُعد الإنجاز الشخصي)، ومقياس بورتز لقياس الالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (340) من الأفراد العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، تم تطبيق البحث عليهم بنظام الاستبانة. وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي وفقاً لبعد الاجهاد الانفعالي والالتزام التنظيمي، وعكسية متوسطة وفقاً لبعد عدم الإنسانية وجود علاقة معنوية طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي وفقاً لبعد الانجاز الشخصي والالتزام التنظيمي، كما بينت أن الاحتراق الوظيفي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع وباختلاف الحالة الاجتماعية، وأكدت النتائج وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعمر، وعكسية قوية مع متغير المؤهل العلمي، وعكسية ضعيفة مع عدد سنوات الخبرة، وأظهرت النتائج أن الالتزام التنظيمي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف المؤهل العلمي، وأظهرت وجود علاقة معنوية

طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي ومتغيري العمر وعدد سنوات الخبرة.

دراسة (عاشور وعبد الوهاب، 2017)، بعنوان:

علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي من خلال استقطاب آراء مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، وقد اتبع المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة على عينة ضمت جميع أفراد مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، الذين بلغ عددهم (43) موزعين على جميع ثانويات الولاية. وأظهرت النتائج أن المشاعر السلبية تجاه الأجور (العدالة التوزيعية) نتج عنه إنهاك على مستوى الانفعالات وتبدل في المشاعر ومشاعر غير مرضية على الانجاز والأداء الذي يقدمونه (التفه الوظيفي)، كما أشارت إلى وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيع في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي، وأن هناك مستويات عالية من الضغوط النفسية يعيشها مستشاري التوجيه، مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط والقلق.

دراسة (عقدي، 2017)، بعنوان:

المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية في منطقة جازان، والتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق الاستبيان كأداة للدراسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي، ارتفاع الاحتراق الوظيفي بأبعاده المدروسة لدى أفراد العينة، كما أكدت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي قد

ترجع إلى متغير نظام الدراسة، وتعزى هذه الفروق لصالح مجموعة النظام الفصلي، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التصنيفية: المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي وأبعاده المدروسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وقد قدمت الدراسة عدد من التوصيات لتعزيز الجوانب الإيجابية ومعالجة السلبيات المتعلقة بالمناخ التنظيمي في المدارس الثانوية؛ والتي من شأنها أن تساهم في تخفيف درجة الاحتراق الوظيفي للمعلمين العاملين فيها.

دراسة (الكحلوت، 2017)، بعنوان:

دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من (280) موظفاً وموظفة من الموظفين الإداريين في وزارتي الصحة والتعليم التابعين للحكومة في قطاع غزة، منهم (123) في وزارة التربية والتعليم، (157) في وزارة الصحة. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي والصحة في قطاع غزة وبين ضغط العمل، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين التدوير الوظيفي، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين المشاركة في اتخاذ القرارات. ووجود علاقة عكسية ذات دلالة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين المساندة الاجتماعية، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة

وبين صراع القيم، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لصالح الذين مساهم الوظيفي نائب مدير عام فأعلى وحول الراتب، وذلك لصالح الذين راتبهم 4001 شيكل فأكثر، وحيث توصلت إلى أنه لا يتوافر مجالاً كافياً من السلطة والصلاحيات بدرجة مريحة لأداء مهام الموظفين والعمل على غرس السلوكيات الإيجابية المحفزة وتنمية روح التعاون والعمل ضمن فريق من خلال نبذ التصرفات السلبية المتعلقة بطبيعة العمل فريق العمل؛ وبينت الدراسة أن الوزارتين لا تتبنى الحلول الإبداعية والمبادرات الموظفين في حل مشكلات.

دراسة (الطلاع، 2015)، بعنوان:

واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي: "الإنهاك العاطفي"، "عدم الإنسانية"، و"تدني الإنجاز الشخصي"، وإلى معرفة المسببات التنظيمية لظاهرة الاحتراق، استخدمت الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي، ومقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (69) موظفاً وموظفة من العاملين في شركة كهرباء محافظة غزة. وأظهرت النتائج توافر درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، وأن هناك توافراً مرتفعاً لمجال الإنهاك العاطفي ومتوسطاً لمجال عدم الإنسانية، بينما كانت درجة مجال تدني الإنجاز الشخصي منخفضة، كما دلت النتائج على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين باستثناء مجال العلاقات الاجتماعية الذي كان بدرجة متوسطة، وكان ترتيب المسببات: (ضعف التحفيز المادي، محدودية صلاحيات العمل، ضغوط العمل، صراع القيم، ضعف العلاقات الاجتماعية)، كما دلت النتائج على عدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي العمر، وسنوات الخدمة في

تصورهم لواقع الاحتراق الوظيفي.

دراسة (دويدار والبصير، 2014)، بعنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي في المصارف التجارية في منطقة القصيم

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الآثار المباشرة وغير المباشرة للعلاقة بين الخصائص الشخصية والتنظيمية وكل من الاحتراق الوظيفي والانسحاب الوظيفي، والتعرف على أهم العوامل المسببة في حدوث الاحتراق الوظيفي للعاملين في مجال الخدمات التسويقية في المصارف التجارية السعودية مقارنة بالمصارف الأجنبية في منطقة القصيم، وقد أظهرت النتائج التالية وجود آثار كلية لمحاور الاحتراق الوظيفي، على الانسحاب الوظيفي، وأن الأثر الكلي للاحتراق الوظيفي في البنوك التجارية الأجنبية غالباً أعلى من البنوك السعودية بمنطقة القصيم، توجد اختلافات معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية والأجنبية، هناك اختلافات بين البنوك فيما يتعلق بالشعور بالإجهاد الوظيفي، وكذلك توجد اختلافات في بعد تبدل المشاعر في حين لم تتضح اختلافات بين البنوك السعودية والأجنبية فيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز، كما توجد اختلافات في الاحتراق الوظيفي ترجع إلى المؤهل العلمي، في حين لم يكن هناك اختلاف في الاحتراق الوظيفي يرجع إلى عامل العمر، وايضا اتضح ان هناك اختلاف لمستوى الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية ترجع الى عامل الخبرة الوظيفية، كما تبين ايضاً وجود اختلافات في مستوى الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية ترجع الى عامل التدريب، اما على المستوى الكلي للعوامل التنظيمية مجتمعة (الخبرة والتدريب) فقد تبين عدم وجود اختلافات بين البنوك السعودية ترجع الى العوامل التنظيمية مجتمعة، كما تبين ايضاً ان هناك علاقات ارتباط طردية موجبة

بدرجة متوسطة بين الاحتراق وترك العمل الجسدي والنفسي، كما يوجد تأثير لأبعاد الاحتراق الوظيفي
مجتمعة على الانسحاب الجسدي والنفسي.

دراسة (أبو موسى وكلاب، 2012)، بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ودرجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بـ (خانيونس) وتأثيرها على أداء العاملين، وطبقت استبانة كأداة لجمع البيانات على عينة تطبيقية مكونة من (30) موظف وموظفة من الإداريين في جمعية إعمار. وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبليد الإحساسي، والإنجاز الشخصي. وقد تبين من البحث وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات الفردية التي استخدمها هذا البحث.

دراسة (ادعيس، 2012)، بعنوان:

العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات

السلطانية من وجهة نظر العاملين فيها.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة ما بين تطبيق واستخدام مؤسسات الأعمال السلطانية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي للعاملين. استخدم أسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في شركة الاتصالات السلطانية والذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإنجاز أعمالهم اليومية، والبالغ عددهم (100) شخص. وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية، بينما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة وضعيفة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المركزية في العمل، بمعنى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى انخفاض ضعيف في مستوى المركزية في العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية.

دراسة (منصور، 2012)، بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات

التربية والتعليم في محافظة الخليل

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة إداريي مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، وأجريت الدراسة على عينة تكونت من (100) موظف وموظفة من مجتمع الدراسة. وأظهرت الدراسة أنه يوجد لدى موظفي منطقة الخليل التعليمية درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي وكذلك من المساندة الاجتماعية، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سلبية ضعيفة عكسية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي) في الاحتراق الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية عكسية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية بحيث كلما زادت المساندة الاجتماعية قل الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

ب- الدراسات الأجنبية

دراسة دانيودورو وآخرون (Danudoro et al., 2021)، بعنوان:

The Effect of Job Demands on Burnout with Job Resources as A Moderator Among External Auditors

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة متطلبات العمل التي تؤثر على الاحتراق بين المراجعين الخارجيين وأثر موارد الوظائف كمتغير معتدل في الارتباط بين متطلبات الوظيفة والاحتراق بين المراجعين الخارجيين. اعتمد هذا البحث دراسة كمية وغير تجريبية، شارك فيها (170) مدققاً خارجياً. وأشارت النتائج إلى أن متطلبات العمل تؤثر بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي.

دراسة الهاريسا (Al Haraisa, 2021)، بعنوان:

The Influence of Organizational Silence on Job Burnout: A Practical Study on Shipping Companies in Jordan

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الصمت التنظيمي على الإرهاق الوظيفي في شركات الشحن في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (230) موظفاً من مدراء ومساعدتهم ورؤساء الأقسام في شركات الشحن في الأردن، واستخدمت الدراسة تقنية المربعات الصغرى الجزئية (PLS) لاختبار فرضيات البحث. توصلت النتائج أن أبعاد الصمت التنظيمي لها تأثير إيجابي على الإرهاق الوظيفي. في حين أن من أهم التوصيات أن تتبنى شركات الشحن سياسات وثقافات للحد من ظاهرة الإرهاق الوظيفي من خلال تشجيع الموظفين على التحدث دون أي قيود.

دراسة هوانج وآخرون (Huang et al., 2021)، بعنوان:

Predicting Job Burnout and Its Antecedents: Evidence from Financial Information Technology Firms

هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصورًا لنظرية كان للمشاركة في العمل للتنبؤ بالإرهاق الوظيفي من خلال نموذج نمو كان. لاختبار النموذج المقترح، تم جمع البيانات من خلال مسح أجري على عينة قوامها (710) موظفًا من أقسام البحث والتطوير لشركات تكنولوجيا المعلومات المالية في تايوان في نقاط زمنية متعددة على مدار 6 أشهر. وأظهرت نتائج الدراسة أنه نظرًا لأن الموظفين أدركوا المزيد من القيادة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات والكفاءة الذاتية في الوقت الأول، فقد كانوا أكثر عرضة لإظهار زيادات في سلوك تطوير المشاركة الوظيفية بمرور الوقت. علاوة على ذلك، وأظهرت علاقة عكسية بين تطوير المشاركة الوظيفية وبين الإرهاق الوظيفي بمرور الوقت. وسلطت هذه النتائج الضوء على أن العواقب الديناميكية المحتملة للسلوكيات التنظيمية يمكن أن تؤدي إلى التطوير الوظيفي للموظف والصحة العقلية المهنية.

دراسة سفاري (Safari, 2020)، بعنوان:

A Study On the Relationship Between Burnout and Job Satisfaction of Iranian Efl Teachers Working in Universities and Schools

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في درجة الاحتراق والرضا الوظيفي في اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية (EFL) لدى معلمي الجامعات والمدارس في إيران، تم تطبيق استبيان (Maslach Burnout Inventory)، والذي تم التحقق منه أيضًا من قبل المعلمين ذوي الخبرة للسكان الإيرانيين، وتضمنت عينة الدراسة (159) مدرسًا يعملون في جامعات ومدارس في إيران. وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية

بين نضوب المعلمين ورضاهم الوظيفي، كما أظهرت النتائج أن نوع مكان العمل يؤثر على الرضا فيما يتعلق بعامل "ظروف العمل". وأظهرت النتائج أنه من خلال زيادة مستوى الرضا الوظيفي، ينخفض الاحتراق الملحوظ، حيث أظهر الاحتراق والرضا الوظيفي سلبياً متوسطاً إلى مرتفع.

دراسة وو وآخرون (Wu et al., 2019)، بعنوان:

Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ضغوط الدور (غموض الدور وتضارب الأدوار) على الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى مديري مشاريع البناء في صناعة البناء الصينية. استناداً إلى نموذج (JD-R) موارد طلبات العمل)، تم اختبار النموذج النظري بنمذجة المعادلة الهيكلية. تضمنت عينة الدراسة من (191) مالكاً ومقاولاً من الباطن ومشرفاً في صناعة البناء الصينية. أظهرت النتائج أن غموض الدور له تأثير سلبي وهام على الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، وأن تضارب الأدوار له تأثير سلبي على الاحتراق الوظيفي، لكن له تأثير غير مهم على الأداء الوظيفي، كما بينت النتائج أن الاستدعاء الوظيفي يؤدي إلى اعتدال سلبي للعلاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي، تُظهر النتائج أيضاً أن الاتصال الوظيفي يمكن أن يخفف بشكل إيجابي من تأثير تعارض الأدوار على الاحتراق الوظيفي.

دراسة برينس (Prince, 2018)، بعنوان:

The Perils of Job Burnout

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم الاحتراق وأبعاده وأسبابه ونتائجه وحالات الإرهاق الوظيفي في المهن

المختلفة من خلال المسح الأدبي، حيث استخدمت المنهج الوصفي، وأشارت نتائج الدراسة أن المشكلة المهمة تكمن في أن الأعراض يتم الخلط بينها وبين الاحتراق، ويتم تجنبها دون اتباع استراتيجيات التدخل المناسبة لمنع الاحتراق. إذا لم تؤخذ أعراض الاحتراق الوظيفي في الاعتبار، فقد يؤدي ذلك إلى تدهور الحالة العامة للفرد المرهق أو المحترق. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يمتد تدريجياً إلى الأسرة والحياة الاجتماعية للفرد ويمكن أن يدمر السلام والسعادة للأفراد.

دراسة سوغوماران وآخرون (Sugumaran et al., 2016)، بعنوان:

The Influence of Dimensions of Job Burnout on Employees' Commitment: A Perspective of Malaysia

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام الوظيفي لعمال التصنيع منذ الاحتراق المعروف باسم متلازمة تؤثر على دافع الموظفين ومستوى التزامهم. كما تهدف أيضاً إلى التحقق مما إذا كانت هناك أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق العاطفي والإنجاز الشخصي وتبدد الشخصية تجاه الالتزام الوظيفي بين عمال التصنيع في ملقا. تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق (MBI-HSS)، ومقياس التزام الموظفين (ECS)، حيث تكونت عينة الدراسة من (383) اختيرت بالطريقة العنقودية الطباقية العشوائية والبسيطة. وأظهرت النتائج أن الاحتراق العاطفي وتبدد الشخصية كانا مرتبطين سلباً بشكل كبير بالالتزام الوظيفي بينما كان الإنجاز الشخصي مرتبطاً بشكل إيجابي بالالتزام الوظيفي.

دراسة موتيدووفسكا (Moczydłowska, 2016)، بعنوان:

Organizational reasons of job burnout

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص الأسباب التنظيمية للاحتراق الذي اكتشفه المديرون، شارك في عينة الدراسة (45) مديرًا من طلاب ماجستير إدارة الأعمال التنفيذية في معهد الاقتصاد التابع لأكاديمية العلوم البولندية في وارسو. كانت آراء المديرين حول عوامل الخطر التنظيمية للاحتراق التي تحدث في بيئة عملهم موضوع البحث. واستخدم أسلوب المسح كأداة للدراسة. وأشارت نتائج الدراسة بشكل غير مباشر إلى الاحتراق الفردي لكبار الموظفين، كما أنه يدرك المستطلعون عوامل خطر الاحتراق لكنهم لا يتخذون إجراءات فعالة كافية لبناء بيئة تنظيمية ودية وتعزيز نمط حياة صحي، ويقدر أن تأثير هذه العوامل على تحسين الصحة النفسية في المؤسسات ضئيل، هم عرضة لاكتشاف المصادر المحتملة للاحتراق في العوامل التي ليس لديهم تأثير مباشر عليها، وأكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الرجال والنساء.

دراسة الكاداش وآخرون (Alkadash et al., 2014)، بعنوان:

Conceptual Framework On Job Burnout of the Employees and Its Correlative Factors in China During Coivd-19

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في ضغوط الوضع الراهن، والدعم الاجتماعي، والرضا الوظيفي، والطلب على الوظيفة، والاحتراق الوظيفي، واستكشاف الأسباب الجذرية للإرهاق الوظيفي وعلاقتهم، اشتملت عينة الدراسة على موظفي شركة (Liaoning)، وجدت نتائج الدراسة أن الاحتراق الوظيفي يتكون من أربعة أبعاد: الإجهاد الوظيفي، والرضا الوظيفي، والطلب على الوظيفة، والدعم الاجتماعي. كما بينت أن اختبار اختلاف الاحتراق الوظيفي على المتغيرات الديموغرافية يجلب إلهامًا مفيدًا لممارسات المديرين ويوفر الأساس والدعم لإدارة الفروق الفردية لإدارة الإجهاد الوظيفي والتدخل في استنفاد الوظائف.

التعقيب على الدراسات السابقة

■ التعقيب العام على الدراسات السابقة

لقد تبين من استعراض الدراسات السابقة بأنها تنوعت ما بين العربيّة والأجنبيّة، يمكننا تلخيص أبرز ما أشارت إليه هذه الدراسات في التالي:

- أن أكثر المهن عرضةً للاحتراق الوظيفي هي المهن التي تتطلب احتكاكاً بأفراد المجتمع من كافة المستويات، خاصة مهنتي الإدارة والتعليم (عسيري، 2021).
- أن هناك علاقة بين الرضا عن العمل والاحتراق الوظيفي رغم وجود إرهاق شديد في العمل (دراسة برينس، 2018).
- أن انخفاض المستوى التعليمي مرتبط بالكفاءة المهنية، وأن هناك ارتباط بين العمر ومستوى الاحتراق الوظيفي؛ حيث وجد أن الأفراد الأصغر سناً لديهم مستوى أعلى من الاحتراق الوظيفي (دراسة وو وآخرون (Wu et al., 2019).
- أن معظم الدراسات السابقة خاصةً الأجنبية منها استخدمت قائمة "ماسلاش" (1980) لتحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة فيها.
- وجود علاقة بين غموض الدور وضغوط العمل، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

■ الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي بحثت مفهوم (الاحتراق الوظيفي) على الصعيد المحلي؛ حيث أن معظم الدراسات التي تناولت (الاحتراق الوظيفي) هي دراسات أجنبية، أما الدراسات العربية وخصوصاً الفلسطينية منها في هذا الميدان فهي محدودة جداً، وتركز فقط على مفهوم (الاحتراق النفسي) والذي يعد الاحتراق الوظيفي مفهوماً أكثر تعمقاً وخصوصيةً منه.

- معظم الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت مفهوم (الاحتراق الوظيفي)، تركزت عيناتها على مدرء المدارس، والمشرفين التربويين، ولم تركز على قطاع العاملين باعتبارهم الفئة الأكثر تعرضاً للإصابة بالاحتراق الوظيفي، أما الدراسة الحالية فعينتها من العاملين التابعين لمؤسسة أهلية، وتساهم في اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها مساعدة العامل على أن يكون أكثر تمتعاً بصحة نفسية جيدة متمثلة في تكيفه مع نفسه ومع الآخرين، وكذلك تهيئة المناخ المناسب لتطوير اتجاهاته تجاه ذاته ومهنته ليصبح أكثر فاعلية في الحياة الاجتماعية والمهنية، وبالتالي أكثر دقة واتقاناً لما يقوم به من أعمال.
- بحثت في أسباب وعوامل ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وبالتالي الخروج بالإجراءات والسياسات الكفيلة بتخفيض معاناة العامل من الاحتراق.

الفصل الثالث

طريقة وإجراءات الدراسة

- مقدمة
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
 - صدق أداة الدراسة
 - ثبات أداة الدراسة
- خطوات تطبيق الدراسة
- المعالجة الإحصائية
- تصحيح المقياس

الفصل الثالث (طريقة وإجراءات الدراسة)

مقدمة

يتضمن هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة من أجل تنفيذ هذه الدراسة، حيث اشتمل على وصف كل من منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة (طريقة بنائها، وصدقها، وثباتها)، خطوات تطبيق الدراسة، والمعالجة الإحصائية، وتصحيح مقياس الدراسة.

منهج الدراسة

من أجل إجراء الدراسة الحالية استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لأنه يعد أكثر المناهج ملاءمة لمثل هذه الدراسة، حيث يقوم على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر سعياً للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، وكذلك استخلاص النتائج من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها حول الظاهرة ومناقشتها ومقارنتها بنتائج الدراسات والأدبيات السابقة التي اهتمت بذات القضية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في بلدية الخليل بمختلف المسميات الوظيفية لديهم، خلال العام 2022م، وقد تم التعرف على حجم المجتمع من خلال رصد أعداد جميع الموظفين في بلدية الخليل، وقد بلغ (1477) موظفاً وموظفة.

المصادر الأساسية للمعلومات

المصادر الثانوية:

قام الباحث بالرجوع إلى العديد من مصادر البيانات من خلال الكتب والمراجع الأجنبية والعربية التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى مراجعة الأدبيات السابقة سواء المنشورة بشكل رسمي أو غير رسمي عبر مواقع الانترنت.

المصادر الأولية:

إن موضوع الدراسة يتطلب معالجة تحليلية للموضوع، ولذلك كان لزاماً جمع المعلومات وفقاً للمتطلبات العلمية، فقام الباحث بجمع البيانات من خلال استبانة متخصصة لهذا الغرض، وتم توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة، وفقاً لحجم العينة المقدرة في بلدية الخليل، حيث تم توزيع (306) استبانة، استرد منها (278) استبانة بنسبة (90.85%).

عينة الدراسة

1) تقدير حجم عينة الدراسة

نظراً لعدم توفر بيانات حول تباين المجتمع وغيرها من البيانات اللازمة لحساب حجم العينة، ونظراً لأن حجم المجتمع محدد، فقد تم اعتماد معادلة ستيفن ثومبسون (Thompson, 1987) لتقدير حجم العينة اللازم لإجراء الدراسة، وهي:

معادلة ستيفن ثومبسون:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left(\frac{d}{z} \right)^2 \times (N-1) \right] + p(1-p)}$$

حيث إن:

N : حجم المجتمع

d : نسبة الخطأ وتساوي (0.05)

z : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) وتساوي (1.96)

p : نسبة توافر الخاصية وهي (0.50). q : النسبة المتبقية من الخاصية وهي (0.50).

وبناء على الصيغة المذكورة أعلاه، تم الحصول على حجم العينة المطلوب على النحو الآتي:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left(\frac{d}{z} \right)^2 \times (N-1) \right] + p(1-p)} \\ &= \frac{1477 \times 0.5(0.5)}{\left[\left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 \times (1477-1) \right] + 0.5(0.5)} \\ &= \frac{369.25}{1.211} = 305.03 \approx 306 \end{aligned}$$

وبالتالي فإن حجم العينة المطلوب هو (306)، وهو ما يمثل (20.72%) من حجم المجتمع.

(2) وصف عينة الدراسة

بعد أن تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، واسترداد ما تم استرداده،

واستبعاد مجموعة منها لعدم صلاحيتها، تكونت عينة الدراسة من (261) موظف موظفة، بنسبة

(17.67%) من مجتمع الدراسة، وهم موزعين حسب المتغيرات الديموغرافية كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (3)

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	198	75.9
	أنثى	63	24.1
	المجموع	261	100.0
الحالة الاجتماعية	أعزب/ أعزباء	56	21.5
	متزوج/ة	194	74.3
	مطلق/ة	8	3.1
	أرمل/ة	3	1.1
المجموع	261	100.0	
متوسط الدخل الشهري	أقل من 2000 شيقل	22	8.4
	من 2000-2999 شيقل	48	18.4
	من 3000-3999 شيقل	83	31.8
	4000 شيقل فأكثر	108	41.4
المجموع	261	100.0	
طبيعة العمل	مهندس (مياه، كهرباء، طرق، صيانة، ...)	19	7.3
	مدير (وحدة، مكتب، دائرة، ...)	18	6.9
	رئيس قسم	17	6.5
	موظف رقابة وتدقيق	15	5.7
	محاسب	12	4.6
	موظف أمن والخدمات العامة	10	3.8
	رئيس شعبة	7	2.7
	موظف برمجة وتكنولوجيا المعلومات	8	3.1
	موظف قسم الجباية	22	8.4
	غير ذلك	133	51.0
المجموع	261	100.0	
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	60	23.0
	من 5 - 10 سنوات	71	27.2
	من 11 - 15 سنة	44	16.9
	من 16 - 20 سنة	64	24.5
	أكثر من 20 سنة	22	8.4
المجموع	261	100.0	
المؤهل العلمي	أقل من ثانوية عامة	3	1.1
	ثانوية عامة	49	18.8
	دبلوم	57	21.8
	بكالوريوس	138	52.9

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
ماجستير فأعلى		14	5.4
المجموع		261	100.0

أداة الدراسة:

للحصول على البيانات من مصدرها الأولي استخدم الباحث أداة للدراسة، على النحو الآتي:
تم استخدام استبانة اعتمد فيها الباحث على دراسة (أبو مسعود، 2010) بهدف التعرف على وجهات نظر الموظفين العاملين في بلدية الخليل حول "واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لديهم"، وقد اشتملت الاستبانة بصورتها النهائية، كما في الملحق رقم (1)، على ثلاثة أقسام، وهي:

- القسم الأول: ويتضمن البيانات الأولية التي تستخدم لمعرفة الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وهي (الجنس، الحالة الاجتماعية، متوسط الدخل الشهري، طبيعة العمل، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

- القسم الثاني: ويتضمن فقرات الدراسة التي تقيس "واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه (مصادره) لدى العاملين في بلدية الخليل" والبالغ عددها (61) فقرة، وهي موزعة على النحو الآتي:
أولاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي، وهي ثلاثة أبعاد:

(1) البعد الأول: الإجهاد الانفعالي، ويتكون من (9) فقرات.

(2) البعد الثاني: عدم الإنسانية، ويتكون من (5) فقرات.

(3) البعد الثالث: الإنجاز الشخصي، ويتكون من (7) فقرات.

ثانياً: أسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي، وهي خمسة:

(1) المصدر الأول: صلاحيات العمل، ويتكون من (6) فقرات.

(2) المصدر الثاني: العلاقات الاجتماعية، ويتكون من (8) فقرات.

(3) المصدر الثالث: ضغط العمل، ويتكون من (9) فقرات.

(4) المصدر الرابع: صراع القيم، ويتكون من (8) فقرات.

5) المصدر الخامس: قلة التعزيز الإيجابي، ويتكون من (9) فقرات.

- القسم الثالث: ويتكون من 6 تساؤلات تقيس مدى الرضا والطموح والتطور وغيرها في بيئة العمل.

صدق البناء الإحصائي لأداة الدراسة

قام الباحث بالتحقق من صدق الأداة من الناحية الإحصائية بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين فقرات الدراسة في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية

لها، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين فقرات الدراسة في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية لها من جهة، وبين فقرات الدراسة في كل من مصادر الاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية لها من جهة أخرى

البُعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	البُعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الانفعالي	1	0.597**	0.000	الإنجاز الشخصي	15	0.534**	0.000
	2	0.562**	0.000		16	0.720**	0.000
	3	0.638**	0.000		17	0.702**	0.000
	4	0.702**	0.000		18	0.747**	0.000
	5	0.688**	0.000		19	0.782**	0.000
	6	0.740**	0.000		20	0.771**	0.000
	7	0.419**	0.000		21	0.737**	0.000
عدم الإنسانية	8	0.765**	0.000	صلاحيات العمل	22	0.375**	0.000
	9	0.695**	0.000		23	0.634**	0.000
	10	0.658**	0.000		24	0.730**	0.000
	11	0.818**	0.000		25	0.802**	0.000
	12	0.857**	0.000		26	0.763**	0.000
	13	0.771**	0.000		27	0.759**	0.000
	14	0.638**	0.000				
العلاقات الاجتماعية	28	0.118	0.057	صراع القيم	45	0.707**	0.000
	29	0.475**	0.000		46	0.580**	0.000
	30	0.786**	0.000		47	0.759**	0.000
	31	0.593**	0.000		48	0.645**	0.000
	32	0.610**	0.000		49	0.733**	0.000
	33	0.734**	0.000		50	0.814**	0.000
	34	0.709**	0.000		51	0.779**	0.000
35	0.700**	0.000	52	0.639**	0.000		
ضغط العمل	36	0.578**	0.000	قلة التعزيز الإيجابي	53	0.661**	0.000
	37	0.570**	0.000		54	0.733**	0.000
	38	0.828**	0.000		55	0.628**	0.000
	39	0.763**	0.000		56	0.749**	0.000
	40	0.775**	0.000		57	0.777**	0.000

البُعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	البُعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
	41	0.694**	0.000		58	0.404**	0.000
	42	0.631**	0.000		59	0.835**	0.000
	43	0.717**	0.000		60	0.652**	0.000
	44	0.686**	0.000		61	0.683**	0.000

* تعني أن الارتباط ذا دلالة إحصائية عند المستوى (0.05) ** تعني أن الارتباط ذا دلالة إحصائية عند المستوى (0.01)

يتضح من الجدول رقم (4) أن جميع فقرات الدراسة تحظى بدرجات ذات دلالة إحصائية من الارتباط بالدرجة الكلية لها في كل بُعد من أبعادها في كلا المجالين، مما يشير إلى أن فقرات الدراسة في هذا المجال تتمتع بدرجة كبيرة جداً من الصدق.

كما تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية العامة لها، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (5)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية العامة لها

المقياس	رقم البُعد	المحور	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
أبعاد الاحتراق الوظيفي	1	الإجهاد الانفعالي	0.815**	0.000
	2	عدم الإنسانية	0.834**	0.000
	3	الإنجاز الشخصي	0.391**	0.000
مصادر الاحتراق الوظيفي	1	صلاحيات العمل	0.347**	0.000
	2	العلاقات الاجتماعية	0.763**	0.000
	3	ضغط العمل	0.829**	0.000
	4	صراع القيم	0.635**	0.000
	5	قلة التعزيز الإيجابي	0.494**	0.000

* تعني أن الارتباط ذا دلالة إحصائية عند المستوى (0.05) ** تعني أن الارتباط ذا دلالة إحصائية عند المستوى (0.01)

ينتضح من الجدول رقم (5) أن جميع أبعاد الدراسة في المجال تحظى بدرجات ذات دلالة إحصائية من الارتباط بالدرجة الكلية العامة لها. ومما سبق نستنتج أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة كبيرة جداً من الصدق من الناحية الإحصائية، وأن هذه الأداة بمكوناتها وعناصرها صالحة لما وضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة الثبات (كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي، حيث تم حساب قيمة (ألفا) بين فقرات الدراسة في كل محور من محاور الدراسة وكذلك بين جميع الفقرات مجتمعة. كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (6)

معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha) بين فقرات الدراسة في كل بُعد من (أبعاد الاحتراق الوظيفي وكذلك مصادره) وبين جميع الفقرات مجتمعة في كلا المجالين

عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	البُعد	المقياس
9	0.836	الإجهاد الانفعالي	أبعاد الاحتراق الوظيفي
5	0.814	عدم الإنسانية	
7	0.844	الإنجاز الشخصي	
21	0.859	الدرجة الكلية	
6	0.754	صلاحيات العمل	مصادر الاحتراق الوظيفي
8	0.730	العلاقات الاجتماعية	
9	0.862	ضغط العمل	
8	0.849	صراع القيم	
9	0.857	قلة التعزيز الإيجابي	
46	0.874	الدرجة الكلية	

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أن قيمة معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) المحسوبة بين فقرات الدراسة التي تتناول (الإجهاد الانفعالي) قد بلغت (0.836). وبين فقرات الدراسة التي تتناول (عدم الإنسانية) قد بلغت (0.814). وبين فقرات الدراسة التي تتناول (الإنجاز الشخصي) قد بلغت (0.844). وقد بلغت قيمة معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) المحسوبة بين فقرات أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة (0.859).

كما تبين أن قيمة معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) المحسوبة بين فقرات الدراسة التي تتناول (صلاحيات العمل) قد بلغت (0.754). وبين فقرات الدراسة التي تتناول (العلاقات الاجتماعية) قد بلغت (0.730). وبين فقرات الدراسة التي تتناول (ضغط العمل) قد بلغت (0.862). وبين فقرات الدراسة التي تتناول (صراع القيم) قد بلغت (0.849). وبين فقرات الدراسة التي تتناول (قلة التعزيز الإيجابي) قد بلغت (0.857). وقد بلغت قيمة معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) المحسوبة بين فقرات مصادر الاحتراق الوظيفي مجتمعة (0.874). وهذا يعني أن قيم ألفا كانت جميعها مرتفعة. ويتضح من النتائج السابقة أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات، مما يجعلها أداة صالحة من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتنفيذ إجراءاتها. وهذا يدل أيضاً على أن الدراسة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت الظروف والشروط نفسها فإنها ستعطي نفس النتائج.

خطوات تطبيق الدراسة:

قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة وفقاً لحجم العينة المقدر في بلدية الخليل، حيث تم توزيع (306) استبانة، استرد منها (278) استبانة، وعند إدخالها إلى الحاسوب، تم استبعاد (17) استبانة لعدم صلاحيتها، وبذلك

تم اعتماد (261) استبانة، وعليه تكون عينة الدراسة مكونة من (261) موظف وموظفة، بنسبة (17.67%) من حجم العينة المطلوب. وقد تم إدخال البيانات إلى الحاسوب وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS، استعداداً لتحليلها والخروج بالنتائج.

المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها وذلك تمهيداً لإدخالها للحاسوب، لعمل المعالجة الإحصائية للبيانات، وقد تم إدخالها وذلك بإعطائها أرقاماً معينة وفقاً لمقياسي ليكرت الخماسي والثلاثي، بحيث كلما زادت الدرجة كلما زادت أهمية المقياس وزادت درجة القبول والموافقة، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (7)

تحويل الإجابات اللفظية إلى إجابات رقمية لإدخالها على برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الإجابات بالأرقام					المقياس
1	2	3	4	5	
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	فقرات الدراسة
منخفضة	متوسطة	مرتفعة			السؤالين رقم (1)، رقم (4) من القسم الثالث

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation)، اختبار ت (t-test)، اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

تصحيح المقياس

بهدف تقدير درجات الاستجابة على فقرات الدراسة وفق مقياس الدراسة، قام الباحث باعتماد التدرج التالي

الذي يقسم مدى الاستجابة إلى خمس فئات تقديرية، على النحو الآتي:

تم حساب طول الفترة في المتوسط الحسابي وفق المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{الحد الأقصى للاستجابة} - \text{الحد الأدنى للاستجابة}}{5}$$

وبما أن المقاييس كانت وفقاً لتدرج ليكرت الخماسي

فإن الحد الأدنى للاستجابة = 1، والحد الأعلى للاستجابة = 5.

وبناء على المعادلة فإن طول الفترة تحسب كما يلي:

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{الحد الأقصى للاستجابة} - \text{الحد الأدنى للاستجابة}}{5} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

وبناء عليه، تم تكوين جدول التقديرات الخاصة بدرجات الاستجابة كمفتاح قياسي، بحيث يتم الاعتماد

عليه في تقدير درجات الاستجابة، كما يلي:

جدول رقم (8)

مفتاح الفئات التقديرية لدرجات الاستجابة

الفئة	التقدير	الدلالة في الاستبانة
1 ← 1.799	منخفضة جداً	دائماً
1.8 ← 2.599	منخفضة	غالباً
2.6 ← 3.399	متوسطة	أحياناً
3.4 ← 4.199	مرتفعة	نادراً
4.2 ← 5	مرتفعة جداً	أبداً

أما تقدير درجات الاستجابة على أسئلة الدراسة رقم (1)، رقم (4) في القسم الثالث وفق مقياس الدراسة، قام الباحث باعتماد التدرج التالي الذي يقسم مدى الاستجابة إلى ثلاث فئات تقديرية، على النحو الآتي:
تم حساب طول الفترة في المتوسط الحسابي وفق المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{الحد الأقصى للاستجابة} - \text{الحد الأدنى للاستجابة}}{3}$$

وبما أن المقاييس كانت وفقاً لتدرج ليكرت الثلاثي

فإن الحد الأدنى للاستجابة = 1، والحد الأعلى للاستجابة = 3.

وبناء على المعادلة فإن طول الفترة تحسب كما يلي:

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{الحد الأقصى للاستجابة} - \text{الحد الأدنى للاستجابة}}{3} = \frac{3 - 1}{3} = \frac{2}{3} = 0.667$$

وبناء عليه، تم تكوين جدول التقديرات الخاصة بدرجات الاستجابة كمفتاح قياسي، بحيث يتم الاعتماد عليه في تقدير درجات الاستجابة، كما يلي:

جدول رقم (9)

مفتاح الفئات التقديرية لدرجات الاستجابة على أسئلة الدراسة رقم (1)، رقم (4) في القسم الثالث

الدلالة في الاستبانة		تقدير الدرجة	الفئة
على السؤال الفرعي رقم (4) على أي درجة تعتقد أن عمك الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديك؟	على السؤال الفرعي رقم (1) ما هي درجة رضاك عن عمك الحالي؟	منخفضة	1.0 ← 1.667
بدرجة منخفضة	منخفضة	متوسطة	1.668 ← 2.333
بدرجة متوسطة	متوسطة	مرتفعة	2.334 ← 3.0
بدرجة مرتفعة	مرتفعة		

الفصل الرابع

(تحليل نتائج الدراسة)

الفصل الرابع (تحليل نتائج الدراسة)

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً لبيانات الدراسة وذلك من أجل الإجابة على أسئلتها وفرضياتها.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول

ما واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في بلدية الخليل؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة حول

واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) لدى العاملين في

بلدية الخليل مرتبة حسب الأهمية لبيان أبرزها، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة الرقم في الاستبانة	البعده
مرتفعة	1.056	72.6%	3.63	أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.	7	1
مرتفعة	0.914	70.2%	3.51	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.	2	2
متوسطة	1.037	66.2%	3.31	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	3	3
متوسطة	1.019	62.6%	3.13	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.	1	4
متوسطة	1.152	62.4%	3.12	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.	4	5
متوسطة	1.238	62.0%	3.10	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً عليّ.	8	6
متوسطة	1.035	56.2%	2.81	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.	5	7
متوسطة	1.121	53.6%	2.68	أشعر بالإحباط في عملي.	6	8
منخفضة	1.147	50.6%	2.53	أشعر بالاختناق وقرب النهاية.	9	9
متوسطة	0.700	62.0%	3.10	الدرجة الكلية (الإجهاد الانفعالي)		

الدرجة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة	الرقم في الاستبانة	البعد
متوسطة	1.236	55.8%	2.79	أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.	14	1	عدم الإنسانية
متوسطة	1.206	54.4%	2.72	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.	10	2	
متوسطة	1.165	52.2%	2.61	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.	12	3	
منخفضة	1.166	50.2%	2.51	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.	11	4	
منخفضة	1.149	48.0%	2.40	إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين.	13	5	
متوسطة 0.887 52.0% 2.60				الدرجة الكلية (عدم الإنسانية)			
مرتفعة	0.833	77.0%	3.85	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	18	1	الإنجاز الشخصي
مرتفعة	1.077	76.2%	3.81	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.	21	2	
مرتفعة	0.808	75.4%	3.77	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين.	16	3	
مرتفعة	0.919	74.6%	3.73	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين.	19	4	
مرتفعة	0.975	73.4%	3.67	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	20	5	
مرتفعة	0.936	73.0%	3.65	أشعر بالنشاط والحيوية.	17	6	
مرتفعة	0.950	69.2%	3.46	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي.	15	7	
مرتفعة 0.660 74.2% 3.71				الدرجة الكلية (الإنجاز الشخصي)			
متوسطة 0.523 62.7% 3.14				الدرجة الكلية العامة (الاحتراق الوظيفي)			

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق أن الدرجة الكلية العامة لاستجابات حول واقع الاحتراق الوظيفي

كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.14) مع انحراف معياري (0.523).

كما أشارت البيانات أن بُعد (الإنجاز الشخصي) احتل المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي

(3.71) مع انحراف معياري (0.660)، وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد

(الإنجاز الشخصي) هو ما جاء في الفقرة رقم (18) والتي نصها (أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب

لأداء عملي على أكمل وجه.)، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.833). تليها الفقرة رقم

(21) والتي نصها (حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.)، بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف

معياري (1.077). تليها الفقرة رقم (16) والتي نصها (أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة

الآخرين.)، بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.808). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (15) والتي نصها (أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي.)، بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (0.95).

وجاء بُعد (الإجهاد الانفعالي) في المرتبة الثانية، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.10) مع انحراف معياري (0.700). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (الإجهاد الانفعالي) هو ما جاء في الفقرة رقم (7) والتي نصها (أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.)، بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (1.056). تليها الفقرة رقم (2) والتي نصها (أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.)، بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (0.914). تليها الفقرة رقم (3) والتي نصها (أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.)، بمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (1.037). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (9) والتي نصها (أشعر بالاختناق وقرب النهاية.)، بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (1.147).

أما بُعد (عدم الإنسانية) فقد احتل المرتبة الأخيرة من أبعاد الإحتراق الوظيفي، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.60) مع انحراف معياري (0.887). وتبين أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (عدم الإنسانية) هو ما جاء في الفقرة رقم (14) والتي نصها (أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.)، بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (1.236). تليها الفقرة رقم (10) والتي نصها (أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.)، بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.206). تليها الفقرة رقم (12) والتي نصها (أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.)، بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (1.165). وكانت

أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (13) والتي نصها (إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين.)،
بمتوسط حسابي (2.4) وانحراف معياري (1.149).

تصنيف أفراد العينة طبقاً لمعاناتهم من الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة

حيث إن هذه الدراسة تسعى لمعرفة درجة الاحتراق للموظفين العاملين في بلدية الخليل، ولأن التحليل بالطريقة المعروضة أعلاه لا يفي بهذا الغرض ويعطي نتيجة عامة عن آراء المبحوثين حول فقرات المقياس، عمد الباحث إلى تحليل مقياس الاحتراق الوظيفي بطريقة أخرى، حيث تم إعطاء وزن للإجابات من (1-5)، وبذلك تكون أعلى درجة في البعد الأول (الإجهاد الانفعالي) تنتج من ضرب عدد فقرات هذا المقياس (9 فقرات) في وزن أعلى إجابة (5) وبذلك تكون:

$$\text{أعلى درجة في الإجهاد الانفعالي} = 5 \times 9 = 45 \text{ درجة}$$

وبنفس الطريقة يمكننا حساب الدرجات العالية في البعد الثاني (عدم الإنسانية) ($25 = 5 \times 5$ درجة)،
والبعد الثالث (الإنجاز الشخصي) ($35 = 5 \times 7$ درجة). ولتحديد مستويات الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة في العينة محل الدراسة، يوضح الجدول رقم (11) نسبة المستجيبين في كل درجة من درجات الاحتراق. حيث قسمت درجات الاحتراق لكل مقياس إلى (احتراق منخفض، ومتوسط، ومرتفع)، حيث قسمت على أساس ($\frac{1}{3}$) من المجموع الكلي للمقياس الفرعي؛ فعلى سبيل المثال فإن أعلى درجة من الإجهاد الانفعالي كانت (45)، وبقسمة هذه الدرجة على 3 ($15 = 45 \div 3$) و بذلك ينتج ثلاث فئات من الاحتراق : منخفض (1-15)، متوسط (16-30)، ومرتفع (31-45)، وهكذا للبعدين الآخرين (عدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي).

ويتم احتساب مستويات الاحتراق الانفعالي لدى أي المبحوثين -على سبيل المثال- وفق النمط الآتي: (لو أجاب المبحوث على 3 فقرات من البعد الأول بموافق بشدة (4) وفقرتين بموافق (4) وأربع فقرات بمحايد (3)، فيكون مجموع درجاته $(3 \times 4 + 4 \times 2 + 5 \times 3) = 35$) وعليه تقع أجاباته في نطاق الاحتراق الانفعالي المرتفع، ويوضح الجدول التالي تصنيف المبحوثين طبقاً لدرجات الاحتراق:

جدول رقم (11)

تصنيف أفراد العينة طبقاً لدرجات الاحتراق

المقياس	درجة الاحتراق	N(%)	المقياس	درجة الاحتراق	N(%)	المقياس	درجة الاحتراق	N(%)
الإجهاد الانفعالي	منخفض	3 (1.1)	عدم الإنسانية	منخفض	47 (18.0)	الإنجاز الشخصي*	منخفض	168 (64.4)
	متوسط	162 (62.1)		متوسط	157 (60.2)		متوسط	93 (35.6)
	مرتفع	96 (36.8)		مرتفع	57 (21.8)		مرتفع	0(0.0)

* مقياس معكوس

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق أن (162) موظفاً يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بالإجهاد الانفعالي ويمثلون الأغلبية بنسبة (62.1%) من أفراد العينة، في حين أن (96) موظفاً يعانون بدرجة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي ويمثلون (36.8%) من أفراد العينة، وقليل من الموظفين وعددهم (3) ممن وجد أنهم يعانون من الإجهاد الانفعالي بدرجة منخفضة بنسبة (1.1%). كما أشارت البيانات أن (162) موظفاً يعانون بدرجة متوسطة من الإجهاد الانفعالي ويمثلون الأغلبية بنسبة (62.1%) من أفراد العينة. وفيما يتعلق ببعدهم عدم الإنسانية، فقد تبين أن الغالبية من العاملين بما نسبته (60.2%) يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بانعدام الإنسانية، بينما وجد أن ما نسبته (21.8%) من العاملين يعانون بدرجة مرتفعة من انعدام الإنسانية، وأن النسبة الأقل من بينهم (18%) يعانون بدرجة منخفضة من انعدام الإنسانية.

أما فيما يتعلق ببعُد الإنجاز الشخصي، فقد وجد أن الغالبية من العاملين بما نسبته (64.4%) يعانون بدرجة منخفضة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي، بينما وجد أن ما نسبته (35.6%) من العاملين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني

ما أبرز أسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في بلدية الخليل؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة حول أبرز أسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي (صلاحيات العمل، العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي) لدى العاملين في بلدية الخليل مرتبة حسب الأهمية لبيان أبرزها، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم في الرتبة الاستنباطية	البعد
مرتفعة	1.006	70.6%	3.53	لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي	23	1
متوسطة	1.083	67.4%	3.37	بفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.	26	2
متوسطة	0.976	67.0%	3.35	تتاح لي أحيانا فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل.	27	3
متوسطة	1.180	66.6%	3.33	حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي وطموحاتي.	24	4
متوسطة	1.228	64.8%	3.24	هناك مجالا كافيا من السلطة والصلاحيات متاح لي لأداء مهام وظيفتي.	25	5
متوسطة	1.242	60.6%	3.03	أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمالتي في المنزل.	22	6
						صلاحيات العمل
			3.31	0.752	66.2%	الدرجة الكلية (صلاحيات العمل)

الدرجة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة الرقم في الاستبانة	البعء
مرتفعة	1.129	72.0%	3.60	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين	32	1
متوسطة	1.052	66.0%	3.30	يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعلمي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.	28	2
متوسطة	0.808	63.8%	3.19	العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.	31	3
متوسطة	1.139	60.6%	3.03	لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في عملي.	33	4
متوسطة	1.182	59.0%	2.95	لا أتبادل الزيارات والاتصالات والمجاملات مع زملائي خارج العمل.	34	5
متوسطة	0.953	52.4%	2.62	لا يمد الزملاء يد المساعدة لي (وللآخرين) عند الحاجة.	30	6
متوسطة	1.149	52.2%	2.61	لا يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة ما.	29	7
منخفضة	1.228	51.4%	2.57	لا أشعر بأنني منتمي اجتماعيا لزملائي ومكان عملي.	35	8
الدرجة الكلية (العلاقات الاجتماعية)						
متوسطة	0.640	59.8%	2.99			
متوسطة	1.231	66.0%	3.30	أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية.	36	1
متوسطة	1.187	64.6%	3.23	أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي.	37	2
متوسطة	0.984	62.0%	3.10	أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.	42	3
متوسطة	1.265	58.0%	2.90	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.	39	4
متوسطة	1.129	57.6%	2.88	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.	38	5
متوسطة	1.107	57.4%	2.87	أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات أو مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض.	41	6
متوسطة	1.127	53.8%	2.69	أشعر بالالاكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي.	44	7
متوسطة	1.065	52.8%	2.64	أعاني من ازدحام المراجعين وسوء تصميم مكان العمل	43	8
متوسطة	1.125	52.2%	2.61	لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.	40	9
الدرجة الكلية (ضغط العمل)						
متوسطة	0.788	58.4%	2.92			
مرتفعة	1.084	73.0%	3.65	هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.	48	1
متوسطة	1.191	65.0%	3.25	أشعر بوجود سيطرة للولاء الحزبي على العلاقات الاجتماعية والوظيفية في عملي.	47	2
متوسطة	0.975	63.6%	3.18	تتطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر.	46	3
متوسطة	1.121	60.0%	3.00	الثقافة والقيم السائدة في عملي لا تشعرنني بالراحة والانتماء لعملي.	49	4
متوسطة	1.094	59.6%	2.98	هناك توتر في علاقات الموظفين يرجع لاختلاف ولاءاتهم السياسية والحزبية.	52	5
متوسطة	1.213	55.6%	2.78	أعمل في ظل سياسات وقوانين تتعارض مع قيمي.	50	6
متوسطة	1.098	54.8%	2.74	هناك اختلاف في قيم الموظفين الدينية والسياسية مما يؤثر على علاقاتهم في العمل.	51	7
منخفضة	1.354	49.0%	2.45	يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أحملها.	45	8

الدرجة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة الرقم في الاستبانة	البعد
الدرجة الكلية (صراع القيم)						
متوسطة	1.102	61.0%	3.02			
متوسطة	1.235	56.0%	2.80	يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.	58	1
متوسطة	1.077	54.0%	2.70	يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي وهو محفز لي.	55	2
متوسطة	1.209	54.0%	2.70	هناك تقدير لجهودي وعملي من قبل المشرفين والرؤساء.	60	3
متوسطة	1.142	50.2%	2.51	هناك فرص للحصول على حوافز معنوية (كتب شكر، تقدير، ... الخ) في عملي.	53	4
منخفضة	1.245	49.8%	2.49	تسعى الإدارة دوماً لإكسابنا مهارات جديدة من خلال برامج تدريبية وتطويرية.	61	5
منخفضة	1.130	48.6%	2.43	الترقية في عملي تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بالأداء ومحفزة لي.	54	6
منخفضة	1.220	47.4%	2.37	تمنح حوافز تشجيعية في العمل تحفزنا على الابتكار والإبداع.	59	7
منخفضة	1.120	47.0%	2.35	العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة ومرتبطة بالأداء.	56	8
منخفضة	1.120	47.0%	2.35	فرص الترقية والتقدم الوظيفي في عملي متوفرة.	57	9
متوسطة	0.796	52.0%	2.60	الدرجة الكلية (قلة التعزيز الإيجابي)		
متوسطة	0.462	59.3%	2.97	الدرجة الكلية العامة		

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق أن الدرجة الكلية العامة لاستجابات حول أسباب (مصادر)

الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.97) مع انحراف معياري (0.462).

كما أشارت البيانات أن بُعد (صلاحيات العمل) قد احتل المرتبة الأولى بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي

(3.31) مع انحراف معياري (0.752). وتبين أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد

(صلاحيات العمل) هو ما جاء في الفقرة رقم (23) والتي نصها (لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي)،

بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (1.006). تليها الفقرة رقم (26) والتي نصها (يفوضني رئيسي

لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل)، بمتوسط حسابي (3.37) وانحراف معياري (1.083). تليها الفقرة رقم

(27) والتي نصها (تتاح لي أحيانا فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل)، بمتوسط

حسابي (3.35) وانحراف معياري (0.976). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (22) والتي

نصها (أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمال في المنزل.)، بمتوسط حسابي (3.03) وانحراف معياري (1.242).

وجاء بُعد (صراع القيم) في المرتبة الثانية، بدرجة متوسطة، و بمتوسط حسابي (3.02) مع انحراف معياري (0.820). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (صراع القيم) هو ما جاء في الفقرة رقم (48) والتي نصها (هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.)، بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (1.084). تليها الفقرة رقم (47) والتي نصها (أشعر بوجود سيطرة للولاء الحزبي على العلاقات الاجتماعية والوظيفية في عملي.)، بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.191). تليها الفقرة رقم (46) والتي نصها (تتطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر.)، بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (0.975). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (45) والتي نصها (يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي احملها.)، بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (1.354).

واحتل بُعد (العلاقات الاجتماعية) المرتبة الثالثة، بدرجة متوسطة و بمتوسط حسابي (2.99) مع انحراف معياري (0.640). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (العلاقات الاجتماعية) هو ما جاء في الفقرة رقم (32) والتي نصها (الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين)، بمتوسط حسابي (3.6) وانحراف معياري (1.129). تليها الفقرة رقم (28) والتي نصها (يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعملي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.)، بمتوسط حسابي (3.3) وانحراف معياري (1.052). تليها الفقرة رقم (31) والتي نصها (العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.)، بمتوسط حسابي (3.19)

وانحراف معياري (0.808). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (35) والتي نصها (لا أشعر بأنني منتمي اجتماعيا لزملائي ومكان عملي.)، بمتوسط حسابي (2.57) وانحراف معياري (1.228).

وجاء بُعد (ضغط العمل) في المرتبة الرابعة، بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي (2.92) مع انحراف معياري (0.788). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (ضغط العمل) هو ما جاء في الفقرة رقم (36) والتي نصها (أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية.)، بمتوسط حسابي (3.3) وانحراف معياري (1.231). تليها الفقرة رقم (37) والتي نصها (أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي.)، بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.187). تليها الفقرة رقم (42) والتي نصها (أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.)، بمتوسط حسابي (3.1) وانحراف معياري (0.984). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (40) والتي نصها (لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.)، بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (1.125).

وجاء بُعد (قلة التعزيز الإيجابي) في المرتبة الأخيرة، بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي (2.60) مع انحراف معياري (0.796). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (قلة التعزيز الإيجابي) هو ما جاء في الفقرة رقم (58) والتي نصها (يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.)، بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (1.102). تليها الفقرة رقم (55) والتي نصها (يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي وهو محفز لي.)، بمتوسط حسابي (2.8) وانحراف معياري (1.235). تليها الفقرة رقم (60) والتي نصها (هناك تقدير لجهودتي وعملي من قبل المشرفين والرؤساء.)، بمتوسط حسابي

(2.7) وانحراف معياري (1.077). وكانت أدنى درجات الاستجابة على الفقرة رقم (57) والتي نصها (فرص الترقية والتقدم الوظيفي في عملي متوفرة.)، بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (1.12).

اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسة الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) وبين مصادر الاحتراق الوظيفي (محدودية صلاحيات العمل، انعدام العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي).

وتنقسم هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل ومحدودية صلاحيات العمل.

لاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث باستخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) لاختبار العلاقة ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل ومحدودية صلاحيات العمل، كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (13)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل ومحدودية صلاحيات العمل

أبعاد الاحتراق الوظيفي						
الإنتاج الشخصي		عدم الإنسانية		الإجهاد الانفعالي		المقياس
الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	
0.000	0.461**	0.487	-0.043	0.156	0.088	صلاحيات العمل
* الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.05) ** الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.01)						

أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين صلاحيات العمل من جهة وبين الإجهاد الانفعالي من جهة أخرى قد بلغت (0.088) وهي موجبة، لكنها غير دالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وبين الإجهاد الانفعالي، الأمر الذي يشير إلى أن صلاحيات العمل لا يعتبر مصدراً من المصادر المسببة للإجهاد الانفعالي لدى العاملين في بلدية الخليل.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين صلاحيات العمل من جهة وبين عدم الإنسانية من جهة أخرى قد بلغت (-0.043) وهي سالبة ولكنها غير دالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وبين عدم الإنسانية، مما يشير إلى أن انخفاض ومحدودية صلاحيات العمل لا يتسبب في ظهور عدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما أشارت النتائج أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين صلاحيات العمل من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى قد بلغت (0.461) وهي موجبة ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا

يدل على أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وبين الإنجاز الشخصي، الأمر الذي يشير إلى أن منح صلاحيات العمل يساهم بدوره في رفع مستوى الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وانعدام العلاقات الاجتماعية.

لاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث باستخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) لاختبار العلاقة ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وانعدام العلاقات الاجتماعية، كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (14)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وانعدام العلاقات الاجتماعية

أبعاد الاحتراق الوظيفي						المقياس
الإنجاز الشخصي		عدم الإنسانية		الإجهاد الانفعالي		
معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	العلاقات الاجتماعية
(r)	(p)	(r)	(p)	(r)	(p)	
0.006	-0.171**	0.000	0.619**	0.000	0.503**	

* الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.05) ** الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.01)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، وضعف الإنجاز الشخصي) من جهة أخرى قد بلغت

(0.503)، (0.619)، على الترتيب، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى، مما يشير إلى أن انعدام العلاقات الاجتماعية يتسبب في رفع مستوى الإجهاد الانفعالي إضافة إلى نشوء عدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما يتضح أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى قد بلغت (-0.171)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى، مما يشير إلى أن انعدام العلاقات الاجتماعية ينعكس سلباً على مستوى الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وضغط العمل.

لاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث باستخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) لاختبار العلاقة ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وبين ضغط العمل، كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (15)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وبين ضغط العمل

أبعاد الاحتراق الوظيفي						
الإنتاج الشخصي		عدم الإنسانية		الإجهاد الانفعالي		المقياس
الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	
0.009	-0.286**	0.000	0.525**	0.000	0.422**	ضغط العمل
* الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.05) ** الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.01)						

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين ضغط العمل من جهة وبين كل من الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية من جهة أخرى قد بلغت (0.422)، (0.525) على الترتيب، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى ضغط العمل يتسبب في نشوء الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما أشارت النتائج أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين ضغط العمل من جهة وبين الإنتاج الشخصي من جهة أخرى قد بلغت (-0.286) وهي قيمة سالبة، ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أن هناك علاقة سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبين الإنتاج الشخصي، الأمر الذي يشير إلى أن ضغط العمل ينعكس سلباً على الإنتاج الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنتاج الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وصراع القيم.

لاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث باستخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) لاختبار العلاقة ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي،

عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وصراع القيم، كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (16)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وصراع القيم

أبعاد الاحتراق الوظيفي						
المقياس	الإجهاد الانفعالي		عدم الإنسانية		الإنجاز الشخصي	
	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
صراع القيم	0.398**	0.000	0.364**	0.000	-0.091	0.144

* الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.05) ** الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.01)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين صراع القيم من جهة وبين كل من الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية من جهة أخرى قد بلغت (0.398)، (0.364) على الترتيب، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صراع وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، مما يشير إلى أن ارتفاع وتيرة صراع القيم يتسبب في ظهور الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما أشارت النتائج أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين صراع القيم من جهة وبين الانجاز الشخصي من جهة أخرى قد بلغت (-0.091) وهي قيمة سالبة، لكنها غير دالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أنه لا توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين صراع القيم وبين الإنجاز الشخصي،

الأمر الذي يشير إلى أن صراع القيم لا يشكل مصدرًا من المصادر المسببة لضعف الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وقلة التعزيز الإيجابي.

لاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث باستخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) لاختبار العلاقة ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وقلة التعزيز الإيجابي، كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (17)

نتائج معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlatation) بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وقلة التعزيز الإيجابي

أبعاد الاحتراق الوظيفي						
الإنتاج الشخصي		عدم الإنسانية		الإجهاد الانفعالي		المقياس
معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية	
0.914	-0.007	0.004	0.180**	0.492	0.043	قلة التعزيز الإيجابي

* الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.05) ** الارتباط دال إحصائياً عند المستوى (0.01)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين قلة التعزيز الإيجابي من جهة وبين الإجهاد الانفعالي من جهة أخرى قد بلغت (0.043) وهي قيمة موجبة، ولكنها غير دالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين قلة التعزيز الإيجابي من جهة وبين

الإنتاج الشخصي من جهة أخرى قد بلغت (-0.007) وهي قيمة سالبة، ولكنها غير دالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الإيجابي من جهة وبين كل من الإجهاد الانفعالي والإنتاج الشخصي من جهة أخرى، مما يشير إلى أن قلة التعزيز الإيجابي لا يعتبر مصدراً مسبباً لكل من الإجهاد الانفعالي ومحدودية الإنتاج الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما أشارت النتائج أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين قلة التعزيز الإيجابي من جهة وبين عدم الإنسانية من جهة أخرى قد بلغت (0.180) وهي موجبة ودالة إحصائياً عند المستوى (0.05)، وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الإيجابي وبين عدم الإنسانية، الأمر الذي يشير إلى أن قلة التعزيز الإيجابي يعتبر مصدراً من المصادر المتسببة في تشكل عدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

الفرضية الرئيسة الثانية

توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، والإنتاج الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، متوسط الدخل الشهري، طبيعة العمل، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

والتي تتفرع إلى فرضيات فرعية كالتالي:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى الجنس .

لاختبار الفرضية السابقة والتحقق منها، استخدم اختبار ت (T-test) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (18)

نتائج اختبارات للعينات المستقلة (Independent sample T-test) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً

لمتغير الجنس

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية																																
الإجهاد الانفعالي	ذكر	198	3.131	0.686	1.331	259	0.184																																
	أنثى	63	2.996	0.737				عدم الإنسانية	ذكر	198	2.587	0.878	-0.505	259	0.614	أنثى	63	2.652	0.921	الإنجاز الشخصي	ذكر	198	3.701	0.681	-0.323	259	0.747	أنثى	63	3.732	0.593	الدرجة الكلية العامة	ذكر	198	3.139	0.523	0.170	259	0.865
عدم الإنسانية	ذكر	198	2.587	0.878	-0.505	259	0.614																																
	أنثى	63	2.652	0.921				الإنجاز الشخصي	ذكر	198	3.701	0.681	-0.323	259	0.747	أنثى	63	3.732	0.593	الدرجة الكلية العامة	ذكر	198	3.139	0.523	0.170	259	0.865	أنثى	63	3.126	0.526								
الإنجاز الشخصي	ذكر	198	3.701	0.681	-0.323	259	0.747																																
	أنثى	63	3.732	0.593				الدرجة الكلية العامة	ذكر	198	3.139	0.523	0.170	259	0.865	أنثى	63	3.126	0.526																				
الدرجة الكلية العامة	ذكر	198	3.139	0.523	0.170	259	0.865																																
	أنثى	63	3.126	0.526																																			

أظهرت النتائج الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير الجنس، ويتضح ذلك من خلال مصفوفة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة، وجميعها كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05). والتي كانت غير دالة إحصائياً.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى الحالة الاجتماعية .

لاختبار الفرضية السابقة والتحقق منها، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (19)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

البعد	العمر	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات متوسط	قيمة ف	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	أعزب/عزباء	56	0.677	بين المجموعات	1.243	3	0.845	0.470
	متزوج/ة	194	0.703	داخل المجموعات	126.063	257		
	مطلق/ة	8	0.719	المجموع	127.306	260		
	أرمل/ة	3	0.988					
	المجموع	261	0.700					
عدم الإنسانية	أعزب/عزباء	56	0.849	بين المجموعات	0.583	3	0.244	0.865
	متزوج/ة	194	0.905	داخل المجموعات	204.206	257		
	مطلق/ة	8	0.854	المجموع	204.789	260		
	أرمل/ة	3	0.808					
	المجموع	261	0.887					
الإنجاز الشخصي	أعزب/عزباء	56	0.607	بين المجموعات	0.278	3	0.211	0.889
	متزوج/ة	194	0.682	داخل المجموعات	112.964	257		
	مطلق/ة	8	0.597	المجموع	113.242	260		
	أرمل/ة	3	0.495					
	المجموع	261	0.660					
الدرجة الكلية العامة	أعزب/عزباء	56	0.480	بين المجموعات	0.158	3	0.191	0.902
	متزوج/ة	194	0.541	داخل المجموعات	70.832	257		
	مطلق/ة	8	0.411	المجموع	70.990	260		
	أرمل/ة	3	0.489					
	المجموع	261	0.523					

أظهرت النتائج الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة

نظرهم وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، ويتضح ذلك من خلال مصفوفة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة، وجميعها كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهي غير دالة إحصائياً.

ج- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متوسط الدخل الشهري.

لاختبار الفرضية السابقة والتحقق منها، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغير متوسط الدخل الشهري، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (20)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير متوسط الدخل الشهري

البعد	متوسط الدخل الشهري	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات الحرية	متوسط قيمة ف الدلالة	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	أقل من 2000 شيفل	22	0.682	بين المجموعات	8.550	3	2.850	0.000
	من 2000-2999 شيفل	48	0.554	داخل المجموعات	118.757	257	0.462	
	من 3000-3999 شيفل	83	0.397	المجموع	127.306	260	0.6167	
	4000 شيفل فأكثر	108	0.482					
	المجموع	261	0.523					
عدم الإنسانية	أقل من 2000 شيفل	22	0.682	بين المجموعات	28.259	3	9.420	0.000
	من 2000-2999 شيفل	48	0.554	داخل المجموعات	176.530	257	0.687	
	من 3000-3999 شيفل	83	0.397	المجموع	204.789	260	13.713	
	4000 شيفل فأكثر	108	0.482					
	المجموع	261	0.523					
الإنجاز الشخصي	أقل من 2000 شيفل	22	0.682	بين المجموعات	1.225	3	0.408	0.423
	من 2000-2999 شيفل	48	0.554	داخل المجموعات	112.018	257	0.436	
	من 3000-3999 شيفل	83	0.397	المجموع	113.242	260	0.937	
	4000 شيفل فأكثر	108	0.482					
	المجموع	261	0.523					

البعد	متوسط الدخل الشهري	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات متوسط قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية العامة	أقل من 2000 شيفل	22	3.49	بين المجموعات	9.038	3	3.013
	من 2000-2999 شيفل	48	3.29				
	من 3000-3999 شيفل	83	3.22	داخل المجموعات	61.951	257	0.241
	4000 شيفل فأكثر	108	2.93				
	المجموع	261	3.14	المجموع	70.990	260	

أظهرت النتائج الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة التي بلغت (0.423)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ولم تكن ذات دلالة إحصائية.

بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري، ويتضح ذلك من خلال مصفوفة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة والتي كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وذات دلالة إحصائية.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول السابق واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، قلة التعزيز الإيجابي)، نجد أنها تتحدر ظاهرياً عكسياً مع مستوى الدخل الشهري، ولتبيين ذلك استخدم الباحث اختبار معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بين متوسط الدخل الشهري ومتوسطات درجات الاستجابة حول

واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، قلة التعزيز الإيجابي)، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (21)

نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بين متوسط الدخل الشهري ومتوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية)

المقياس	متوسط الدخل الشهري	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الانفعالي		-0.202**	0.001
عدم الإنسانية		-0.382**	0.000

* الفروق دالة إحصائياً عند المستوى (0.05) _____ ** الفروق دالة إحصائياً عند المستوى (0.01)

أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق أن هناك ارتباطاً سلبياً ذو دلالة إحصائية بين متوسط الدخل الشهري من جهة، وبين متوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي ببعديه (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) من جهة أخرى، ويتضح ذلك من خلال قيم مصفوفة الارتباط التي كانت سالبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

د- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى المستوى الإداري (طبيعة العمل).

لاختبار الفرضية السابقة والتحقق منها، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغير طبيعة العمل، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (22)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير طبيعة العمل

البعد	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات متوسط قيمة ف	الدلالة
الإجتهاد الإنفعالي	مهندس (مياه، كهرباء، ...)	19	3.09	0.715	بين المجموعات	5.524	9	0.614
	مدير (وحدة، مكتب، ...)	18	3.09	0.593				
	رئيس قسم	20	2.87	0.629				
	موظف رقابة وتدقيق	18	2.85	0.641				
	محاسب	12	3.01	0.937				
	موظف أمن والخدمات العامة	10	3.19	0.775				
	رئيس شعبة	7	3.24	0.376				
	موظف برمجة وتكنولوجيا	7	2.91	0.363				
	موظف قسم الجباية	20	3.47	0.648				
	غير ذلك	130	3.12	0.723				
المجموع	المجموع	261	3.10	0.700	المجموع	127.306	260	0.256
عدم الإنسانية	مهندس (مياه، كهرباء، ...)	19	2.49	0.890	بين المجموعات	13.973	9	1.553
	مدير (وحدة، مكتب، ...)	18	2.46	0.987				
	رئيس قسم	20	2.32	0.755				
	موظف رقابة وتدقيق	18	2.19	0.724				
	محاسب	12	2.65	0.980				
	موظف أمن والخدمات العامة	10	2.56	0.858				
	رئيس شعبة	7	2.94	0.428				
	موظف برمجة وتكنولوجيا	7	2.20	0.938				
	موظف قسم الجباية	20	3.17	0.668				
	غير ذلك	130	2.65	0.916				
المجموع	المجموع	261	2.60	0.887	المجموع	204.789	260	0.035
الإنجاز الشخصي	مهندس (مياه، كهرباء، ...)	19	3.70	0.458	بين المجموعات	2.092	9	0.232
	مدير (وحدة، مكتب، ...)	18	3.60	0.641				
	رئيس قسم	20	3.69	0.700				
	موظف رقابة وتدقيق	18	3.67	0.711				
	محاسب	12	4.00	0.829				
	موظف أمن والخدمات العامة	10	3.84	0.637				
	رئيس شعبة	7	3.78	0.799				
	موظف برمجة وتكنولوجيا	7	3.96	0.402				
	موظف قسم الجباية	20	3.63	0.614				
	غير ذلك	130	3.69	0.678				
المجموع	المجموع	261	3.71	0.660	المجموع	113.242	260	0.856
الدرجة الكلية العامة	مهندس (مياه، كهرباء، ...)	19	3.10	0.461	بين المجموعات	3.893	9	0.433
	مدير (وحدة، مكتب، ...)	18	3.05	0.546				
	رئيس قسم	20	2.96	0.389				
	موظف رقابة وتدقيق	18	2.90	0.361				

البعد	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات متوسط قيمة ف الدلالة
	محاسب	12	3.22			
	موظف أمن والخدمات العامة	10	3.20			
	رئيس شعبة	7	3.32	داخل		
	موظف برمجة وتكنولوجيا	7	3.02	المجموعات	67.097	0.267
	موظف قسم الجباية	20	3.42			
	غير ذلك	130	3.15			
	المجموع	261	3.14	المجموع	70.990	260

أظهرت النتائج الواردة في الجدول (22) عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي ببعديه (الإجهاذ الانفعالي، والإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير طبيعة العمل، ويتضح ذلك من خلال مصفوفة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة، التي كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وغير دالة إحصائياً.

بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي ببعده (عدم الإنسانية) وفقاً لمتغير طبيعة العمل، ويتضح ذلك من خلال قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة والتي بلغت (0.035) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهي ذات دلالة إحصائية.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول السابق حول واقع الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعده (عدم الإنسانية)، نجد أن أعلى متوسطات درجات الاستجابة كانت لدى فئة (موظف قسم الجباية) مقارنة بالوظائف الأخرى. مما يشير بأن تلك الوظيفة أكثر الوظائف عرضة للاحتراق الوظيفي وعدم الإنسانية.

هـ - هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده لدى الموظفين العاملين

في بلدية الخليل تعزى إلى سنوات الخبرة.

لاختبار الفرضية السابقة والتحقق منها، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (23)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

البعد	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات متوسط	قيمة ف	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	أقل من 5 سنوات	60	2.86	بين المجموعات	16.599	4	4.150	0.000
	من 5 – 10 سنوات	71	2.90					
	من 11 – 15 سنة	44	3.19	داخل المجموعات	110.707	256	0.432	
	من 16 – 20 سنة	64	3.27					
	أكثر من 20 سنة	22	3.70					
المجموع	261	3.10	260	127.306				
عدم الإنسانية	أقل من 5 سنوات	60	2.44	بين المجموعات	18.919	4	4.730	0.000
	من 5 – 10 سنوات	71	2.28					
	من 11 – 15 سنة	44	2.73	داخل المجموعات	185.870	256	0.726	
	من 16 – 20 سنة	64	2.86					
	أكثر من 20 سنة	22	3.08					
المجموع	261	2.60	260	204.789				
الإنجاز الشخصي	أقل من 5 سنوات	60	3.53	بين المجموعات	7.438	4	1.859	0.002
	من 5 – 10 سنوات	71	3.88					
	من 11 – 15 سنة	44	3.55	داخل المجموعات	105.805	256	0.413	
	من 16 – 20 سنة	64	3.68					
	أكثر من 20 سنة	22	4.03					
المجموع	261	3.71	260	113.242				
الدرجة الكلية العامة	أقل من 5 سنوات	60	2.95	بين المجموعات	9.072	4	2.268	0.000
	من 5 – 10 سنوات	71	3.02					
	من 11 – 15 سنة	44	3.16					

البعد	سنوات الخبرة	العدد المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة المربعات	درجات متوسط قيمة ف الدلالة
	من 16 – 20 سنة	0.419 3.27 64	داخل المجموعات	61.918 256 0.242	
	أكثر من 20 سنة	0.730 3.60 22			
	المجموع	0.523 3.14 261	المجموع	70.990 260	

أظهرت النتائج الواردة في الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، ويتضح ذلك من خلال مصفوفة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة والتي كانت جميعها أقل من مستوى الدلالة (0.05).

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول السابق واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، نجد أنها تتحدر طردياً مع عدد سنوات الخبرة بشكل ظاهري، ولتبيين ذلك استخدم الباحث اختبار معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بين عدد سنوات الخبرة ومتوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي، ضغط العمل، صراع القيم)، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (24)

نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بين عدد سنوات الخبرة ومتوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)

المقياس	معامل الارتباط (r)	متوسط الدخل الشهري	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الانفعالي	0.325**		0.000
عدم الإنسانية	0.247**		0.000
الإنجاز الشخصي	0.086		0.166

* الفروق دالة إحصائياً عند المستوى (0.05) ** الفروق دالة إحصائياً عند المستوى (0.01)

أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذو دلالة إحصائية بين عدد سنوات الخبرة، وبين متوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى، ويتضح ذلك من خلال قيم مصفوفة الارتباط التي كانت سالبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). أما فيما يتعلق ببعده (الإنجاز الشخصي) فلم يكن الارتباط جوهرياً وذو دلالة إحصائية. مما يعني أنه كلما زادت سنوات الخبرة زادت درجة معاناة العاملين في بلدية الخليل من الاحتراق الوظيفي من حيث (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية).

و- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى المؤهل العلمي.

لاختبار الفرضية السابقة والتحقق منها، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (25)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

البعد	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع درجات الحرية	متوسط قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الانفعالي	أقل من ثانوية عامة	3	2.73	بين المجموعات	4	1.806	0.452
	ثانوية عامة	49	3.24				
	دبلوم	57	3	داخل المجموعات	256	125.500	
	بكالوريوس	138	3.1				
	ماجستير	14	3				
	المجموع	261	3.1				
عدم	أقل من ثانوية عامة	3	2.73	بين	4	0.959	0.877

البعد	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات متوسط قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإنسانية	ثانوية عامة	49	2.57	المجموعات			
	دبلوم	57	2.5				
	بكالوريوس	138	2.65	داخل المجموعات	203.830	256	0.796
	ماجستير	14	2.63				
	المجموع	261	2.6	المجموع	204.789	260	
الإنجاز الشخصي	أقل من ثانوية عامة	3	3.38	بين المجموعات			
	ثانوية عامة	49	3.76		2.848	4	0.712
	دبلوم	57	3.71	داخل المجموعات	110.394	256	0.431
	بكالوريوس	138	3.74				
	المجموع	261	3.71	المجموع	113.242	260	
الدرجة الكلية العامة	أقل من ثانوية عامة	3	3.14	بين المجموعات			
	ثانوية عامة	14	2.98		0.836	4	0.209
	دبلوم	57	3.07	داخل المجموعات	70.154	256	0.274
	بكالوريوس	138	3.16				
	المجموع	261	3.14	المجموع	70.990	260	

أظهرت النتائج الواردة في الجدول (25) عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، ويتضح ذلك من خلال مصفوفة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة المقابلة، وجميعها كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

النتائج المتعلقة بالإجابة عن الأسئلة الفرعية

يتضمن هذا الجزء الإجابة عن التساؤلات الفرعية التي تتناول درجات الرضا والاتجاهات نحو العمل الحالي في تلبية الطموحات المهنية وتطوير الخبرات والمهارات، ومدى ما تسببه في الاحتراق الوظيفي، على النحو الآتي:

1. ما درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم؟

استخرجت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (26)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الاستجابة	المقياس
			13.0	34	منخفضة	
مرتفعة	0.585	2.09	65.1	170	متوسطة	درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي
			21.8	57	مرتفعة	
			100.0	261	المجموع	

أشارت البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم كانت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة المشار إليه في جدول رقم (19)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الاستجابة (2.09) مع انحراف معياري (0.585).

2. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة نظرهم؟

استخرجت الأعداد والنسب المئوية لإجابات العاملين في بلدية الخليل حول مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة نظرهم، على النحو الآتي:

جدول رقم (27)

الأعداد والنسب المئوية لإجابات العاملين في بلدية الخليل حول مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة نظرهم

المقياس	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	المخطط
مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية	نعم	116	44.4	
	لا	145	55.6	
المجموع		261	100.0	

أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق أن العاملين في بلدية الخليل لم يبدووا بشكل واضح مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية، فقد كان الأقلية منهم الذي يبديون الموافقة بأن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية بنسبة مئوية (44.4%).

3. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم؟

استخرجت الأعداد والنسب المئوية لإجابات العاملين في بلدية الخليل حول مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم من وجهة نظرهم، على النحو الآتي:

جدول رقم (28)

الأعداد والنسب المئوية لإجابات العاملين في بلدية الخليل حول مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم من وجهة نظرهم

المقياس	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	المخطط
مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم	نعم	165	63.2	
	لا	96	36.8	
	المجموع	261	100.0	

أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق أن غالبية العاملين في بلدية الخليل وبما يقارب ثلثيهم يعتقدون أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم بنسبة مئوية (63.2%).

4. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم؟

استخرجت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول درجة مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (29)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الاستجابة	المقياس
مرتفعة	0.554	2.02	14.2	37	درجة منخفضة	مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم
			69.3	181	درجة متوسطة	
			16.5	43	درجة مرتفعة	
			100.0	261	المجموع	

أشارت البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم كانت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة المشار إليه في جدول رقم

(9)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الاستجابة (2.02) مع انحراف معياري (0.554).

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس (مناقشة نتائج الدراسة)

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل مراجعة لنتائج الدراسة وتقصيها ومناقشتها وربطها بنتائج الدراسات السابقة بهدف معرفة حقيقة الظاهرة ومدى تأثيرها في مجتمع الدراسة مقارنة بما أظهرته الدراسات الأخرى.

أولاً: مناقشة النتائج

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول، الذي نصه:

ما واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل؟

تشير البيانات أن الدرجة الكلية العامة لاستجابات حول واقع الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.14) مع انحراف معياري (0.523).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عسيري، 2021) التي أظهرت أن جميع أبعاد مصادر الاحتراق كانت بدرجات متوسطة ودراسة (أبو دهوم، 2017) التي أظهرت أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان متوسطاً على جميع المجالات ودراسة (عقدي، 2017) التي أشارت إلى ارتفاع الاحتراق الوظيفي بأبعاده المدروسة لدى أفراد العينة.

كما أشارت البيانات أن بُعد (الإنجاز الشخصي) احتل المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.71) مع انحراف معياري (0.660)، وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (الإنجاز الشخصي) هو أنه (يستطيع الموظف وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل

وجه)، يليه أنه (حقق الموظف أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل)، يليه (شعور الموظف أنه يؤثر إيجاباً في حياة الآخرين)، وكانت أدنى درجات الاهتمام بأنه (يستطيع الموظف فهم كيف شعور المراجعين تجاه مهنته).

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن العاملين في بلدية الخليل يمتلكون العديد من المميزات التي تجعلهم قادرين على تطوير إنجازاتهم الشخصية من خلال قدرتهم على تهيئة الأجواء المناسبة لأداء أعمالهم على أكمل وجه وتحقيق العديد من الأهداف التي تستحق الاهتمام والتقدير، بالرغم من الغموض الذي يسيطر على فهمهم لمشاعر المراجعين تجاه مهنتهم نتيجة لعدم اهتمامهم بآراء الآخرين نحوها.

وقد اتفقت النتيجة السابقة مع نتائج دراسة (دغيم، 2017) التي أظهرت وجود درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي وفقاً لبعدها الانجاز الشخصي، ودراسة (الكحلوت، 2017) التي أظهرت وجود درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي من حيث الإنجاز الشخصي، ودراسة (الطلاع، 2015)، ودراسة (الطلاع، 2015) التي بينت أن درجة مجال تدني الإنجاز الشخصي منخفضة ودراسة (أبو موسى وكلاب، 2012) التي أشارت إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في بعد الإنجاز الشخصي.

وجاء بُعد (الإجهاد الانفعالي) في المرتبة الثانية من أبعاد الإحترق الوظيفي بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.10) مع انحراف معياري (0.700). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (الإجهاد الانفعالي) هو (شعور الموظف أنه يبذل جل جهده في عمله)، يليه أنه (يشعر الموظف باستنفاد كامل طاقته في نهاية اليوم الذي يقضيه في عمله)، يليه (شعور الموظف بالإرهاق حينما يصحو

في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر). وكانت أدنى درجات الاهتمام تفيد بأنه (يشعر الموظف بالاختناق وقرب النهاية).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الموظفين العاملين في بلدية الخليل لا يعانون تلك المعاناة الكبيرة من الإجهاد الانفعالي، فهم إنما يعانون من شعورهم ببذل كامل ما لديهم من طاقة وجهد في عملهم، مما ينعكس على درجة استعدادهم للقيام بالأعمال الجديدة التي يتوجب عليه عملها لاحقاً.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (دويدار والبصير، 2014) ودراسة (أبو موسى وكلاب، 2012) ودراسة الكاداش وآخرون (Alkadash et al., 2014)، التي أشارت في مجملها إلى وجود مستويات متفاوتة من الإجهاد الانفعالي والوظيفي في أوساط العاملين.

أما بُعد (عدم الإنسانية) فقد احتل المرتبة الأخيرة، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.60) مع انحراف معياري (0.887). وتبين أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (عدم الإنسانية) هو (شعور الموظف أن المراجعين يلومونه على بعض المشاكل التي يعانون منها)، يليه (شعور الموظف بأنه يعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها)، يليه (شعور الموظف بالقلق من تسبب العمل القساوة له وتبلدا في مشاعره)، أما أقلها أهمية تفيد بأنه (لا يعبأ الموظف بما يحدث للآخرين).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الشعور بانعدام الإنسانية في دائرة العمل، وبالرغم من أنه قد حل في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية، فإن له آثاراً سلبية كبيرة في تحقيق مستوى الارتياح والطمأنينة تجاه الآخرين، وقد يستاء من بقاءه في العمل، لا سيما وأنه يواجه العديد من مواقف الازدراء من خلال اللقاء

اللوم والعتاب وغيرها من التصرفات التي تؤدي إلى مضايقة الموظفين، مما يدفع الموظف إلى التعامل مع المراجعين بطريقة جامدة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (دغيم، 2017) ودراسة (الطلاع، 2015) التي أشارت إلى المعاناة من دواعي عدم الإنسانية وانعكاساتها السلبية على العمل وارتباطها طردياً بالاحترق الوظيفي.

مناقشة النتائج المتعلقة بتصنيف أفراد العينة طبقاً لمعاناتهم من الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة

أشارت البيانات أن غالبية العاملين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بالإجهاد الانفعالي بنسبة (62.1%) من أفراد العينة، في حين أن (36.8%) من أفراد العينة يعانون بدرجة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي، وقليل من الموظفين بنسبة (1.1%) وجد أنهم يعانون من الإجهاد الانفعالي بدرجة منخفضة. وفيما يتعلق ببعدها عدم الإنسانية، فقد أشارت النتائج أن الغالبية من العاملين بما نسبته (60.2%) يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بانعدام الإنسانية، بينما وجد أن ما نسبته (21.8%) من العاملين يعانون بدرجة مرتفعة من انعدام الإنسانية، وأن النسبة الأقل من بينهم (18%) يعانون بدرجة منخفضة من انعدام الإنسانية.

أما فيما يتعلق ببعدها الإنجاز الشخصي، فقد وجد أن الغالبية من العاملين بما نسبته (64.4%) يعانون بدرجة منخفضة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي، بينما وجد أن ما نسبته (35.6%) من العاملين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني، الذي نصه

ما أبرز أسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في بلدية الخليل؟

أشارت البيانات أن الدرجة الكلية العامة لاستجابات حول أسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.97) مع انحراف معياري (0.462).

وجاء بُعد (صلاحيات العمل) في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.31) مع انحراف معياري (0.752). وتبين أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (صلاحيات العمل) هو أنه لدى الموظف قدر كاف من التحكم في وظيفته، يليه أنه (يتم تفويض الموظفين من قبل رؤسائهم لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل)، بينما كانت أدنى درجات الاهتمام بأنه (يضطر الموظف للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعماله في المنزل).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الموظفين العاملين في بلدية الخليل يمتلكون قدراً كافياً من التحكم في وظائفهم، وقد يعزى ذلك إلى دورهم في العمل والصلاحيات التي يتم تفويضهم بها وخاصة في اتخاذ القرارات، مما يدفعهم إلى التأخر لإنجاز قدر من الأعمال الموكلة إليهم في البيت إذا لم يتمكنوا من إنهاؤها أثناء الدوام الرسمي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الطلاء، 2015) التي دلت على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين وبالأخص محدودية الصلاحيات.

وفي المرتبة الثانية، جاء بُعد (صراع القيم) بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.02) مع انحراف معياري (0.820). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (صراع القيم) هو أنه (هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.)، يليه (شعور الموظف بوجود سيطرة للولاء الحزبي على العلاقات الاجتماعية والوظيفية في العمل)، يليه أنه (تنطوي الوظيفة على أداء أعمال

قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر)، وكانت أقل درجات الاهتمام بأنه (يطلب من الموظف أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي يحملها).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن العاملين في بلدية الخليل يواجهون قدراً متوسطاً من تداعيات صراع القيم التي تتمثل في التمييز في المعاملة الولاء الحزبي الذي يسيطر العلاقات القائمة بين الموظفين، ولعل هذه الظروف تخلق جواً من التنافر مع بيئة العمل، وقد تنعكس سلباً على درجة دافعية الموظف نحو تطوير أدائه أو تحمل مسؤولياته تجاه عمله.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة دراسة (الكحلوت، 2017) ودراسة (الطلاع، 2015) التي أشارت إلى المعاناة من صراع القيم وصراع القيم.

واحتل بُعد (العلاقات الاجتماعية) المرتبة الثالثة، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.99) مع انحراف معياري (0.640). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (العلاقات الاجتماعية) هو (الصراعات الشخصية التي تحول دون انسجام العاملين)، وأنه (تسود العلاقات الرسمية في أجواء العمل)، وكانت أقلها أهمية أنه (لا يشعر الموظف بأنه منتم اجتماعياً لزملائه ومكان عمله).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن العلاقات الاجتماعية في أي عمل لها دورها في تكوين أطر من الصداقات والتآلف بين أعضاء المنظمة مما يوفر جو إيجابياً يشجع على حب العمل، والسعي إلى إنجاز المهام وتحقيق الأهداف على أكمل وجه وأفضل حال، أما إذا سيطرت الصراعات الشخصية بين الموظفين فإن ذلك يقف حائلاً أمام انسجام العاملين ويجعل العلاقات السائدة بينهم يغلب عليها الطابع الرسمي الذي يفقد الموظف شعوره بالحرية والمرونة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الطلاع، 2015) ودراسة (دويدار والبصير، 2014) ودراسة برينس (Prince, 2018) التي بينت أن العلاقات الاجتماعية كانت بدرجة متوسطة.

واحتل بُعد (ضغط العمل) المرتبة الرابعة، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.92) مع انحراف معياري (0.788). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (ضغط العمل) هو (شعور الموظف بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية)، يليه (شعور الموظف بالتعب والإرهاك عند نهاية الدوام الرسمي)، يليه (شعور الموظف بأن المهام المسندة له معقدة أو صعبة)، وكانت أقلها أهمية أنه (لا يتمكن الموظف من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل).

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن ضغط العمل من العوامل التي تتسبب في النفور من العمل، ويعاني موظفي بلدية الخليل بدرجة متوسطة من تداعيات ضغط العمل، وتتمثل هذه التداعيات بشعور الموظف بالإرهاك عند نهاية الدوام، لا سيما وأنه يسود علاقات قائمة على المادية والمصالح الشخصية، مما يجعل الموظفين يدفعون بالمسؤوليات وأعباء العمل على غيرهم مما يزيد من معدلات ضغط العمل لدى بعض الموظفين الأمر الذي يجعلهم يشعرون بدرجة كبيرة من الاحتراق الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الطلاع، 2015) ودراسة وو وآخرون (Wu et al., 2019) ودراسة الكاداش وآخرون (Alkadash et al., 2014) التي أكدت أن ضغوط العمل تشكل عاملاً مسبباً لظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وجاء بُعد (قلة التعزيز الإيجابي) في المرتبة الأخيرة، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.60) مع انحراف معياري (0.796). وتبين أيضاً أن أبرز مؤشرات الاحتراق الوظيفي المتعلقة ببعد (قلة التعزيز

الإيجابي) هو (شعور الموظف بأن العمل يمنحه مكانة اجتماعية مرضية)، يليه أنه (يتناسب راتب الموظف مع حجم أدائه في عمله وهو محفز له)، بينما كانت أقلها هو ما يفيد أن (فرص الترقية والتقدم الوظيفي في العمل متوفرة).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن معاناة الموظفين في بلدية الخليل من قلة التعزيز الإيجابي لم تكن إلى حد كبير وواضح، فالموظفين يظهرون درجة من الرضا نحو ما يمنحه العمل لهم من مكانة اجتماعية، ناهيك عن قناعتهم إلى حد ما حول مدى تناسب الراتب مع حجم الأداء، وأن فرص الترقية والتقدم الوظيفي في العمل متوفرة ويعتبرونها من دواعي التعزيز الإيجابي.

مناقشة النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) وبين مصادر الاحتراق الوظيفي (محدودية صلاحيات العمل، انعدام العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي).

تمت الإجابة على الفرضية الرئيسة الأولى من خلال اختبار الفرضيات الفرعية على النحو الآتي:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل ومحدودية صلاحيات العمل .

تم رفض الفرضية، حيث أشارت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل من جهة وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل من جهة أخرى.

بينما تم قبول الفرضية، إذ تبين أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وبين الإنجاز الشخصي، الأمر الذي يشير إلى أن منح صلاحيات العمل يساهم بدوره في رفع مستوى الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

ومن خلال ما ورد في النتيجة السابقة، يمكن القول بأن محدودية صلاحيات العمل لم يكن لها دور كبير في إجهاد انفعالات العاملين في بلدية الخليل، أو يدفعهم للتصرف بعدم الإنسانية، بينما يمكن التأكيد على الدور الكبير الذي يلعبه منح صلاحيات العمل في رفع مستوى الإنجاز الشخصي لديهم.

مما سبق نستطيع القول بأن الموظفين في بلدية الخليل ابدوا مستوى من القبول لصلاحيات العمل الممنوحة لهم، ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة الأعمال الإدارية في الوزارة حيث تتسم هذه الأعمال بالوضوح فكل موظف يعرف ما هي مسؤولياته، وما هو نطاق عمله، فالأعمال الإدارية في الوزارة تدار وتنفذ بناء على لائحات وتعليمات وقوانين حكومية ثابتة وواضحة للجميع، كما وتتصف عملية اتخاذ القرارات في الوزارة بالمركزية، فالقرارات غالبا ما تصدر من الإدارة العليا، وتعمم على المستويات الإدارية الأدنى، وعليه يشعر الموظف المبحوث أن صلاحياته الممنوحة له بحكم القانون كافية. ومن جانب آخر فمنح الصلاحيات يجعل الموظف ينظر إلى عمله بقدر من المسؤولية تجاه الأعمال التي أنيطت به، مما يجعله يثابر نحو تحقيق وإنجاز أهداف العمل بأفضل ما يمكن.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الطلاع، 2015) التي دلت على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين.

ب-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وانعدام العلاقات الاجتماعية.

تم قبول الفرضية، حيث أشارت النتائج أن هناك علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى. مما يشير إلى أن انعدام العلاقات الاجتماعية يتسبب في رفع مستوى الإجهاد الانفعالي إضافة إلى نشوء عدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

كما تم قبول الفرضية أيضاً، إذ تبين أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى، مما يشير إلى أن انعدام العلاقات الاجتماعية ينعكس سلباً على مستوى الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

ومن خلال النتيجة السابقة، نستطيع القول بأن انعدام العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في البلدية يخلق جواً يشوبه حالة من عدم الانسجام، مما ينعكس على انفعالات الموظفين ويتسبب في إرهابهم ويتحكم في طبيعة تفاعلهم مع المواطنين وانجرارهم إلى التصرف معهم بطريقة لا إنسانية. كما أن انعدام العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في بلدية الخليل يتسبب في اضطراب نظام العمل القائم على التعاون بين الموظفين، وينتج عن ذلك تراجعاً في مستوى الإنجاز الشخصي لديهم.

وبالرغم مما سلف ذكره، فإن العلاقات الإنسانية والاجتماعية متوفرة لدى موظفي بلدية الخليل، ويعزى ذلك للحقيقة القائلة بأن الإنسان بطبيعته كائن اجتماعي، فالمجتمع الفلسطيني بشكل خاص يتمتع بقوة النسيج

الاجتماعي وتسوده العلاقات الإنسانية والاجتماعية مما ينعكس على بيئة العمل حيث توجد العلاقات غير الرسمية بجانب العلاقات الرسمية. وإن هذه الحقيقة تجعل من انعدام العلاقات الاجتماعية مصدراً غير بارز من بين مصادر الاحتراق الوظيفي، بالرغم من دوره الكبير في تلك الظاهرة السلبية.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الصبان، 2021) التي أظهرت أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبين العلاقات في العمل.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وضغط العمل.

تم قبول الفرضية، إذ أشارت النتائج أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى ضغط العمل يتسبب في نشوء الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

كما تم قبول الفرضية أيضاً، إذ اتضح أن هناك علاقة سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبين الإنجاز الشخصي، الأمر الذي يشير إلى أن ضغط العمل ينعكس سلباً على الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

إن النتيجة السابقة تؤكد بأن زيادة ضغط العمل تتسبب في احتراق العاملين في بلدية الخليل وتعرضهم إلى حالة من الإجهاد الانفعالي، وتدفعهم إلى التصرف بعدم الإنسانية، وإن زيادة ضغط العمل يثقل على

كاهل الموظف، وبرهقه، ويجعله يتحمل ما لا طاقة له وما يفوق قدراته، وبالتالي يعرقل تقدمه وإنجازاته الشخصية.

ولعل ضغط العمل يعتبر مصدراً أساسياً في إعاقة تقدم العمل، ويعرقل سيره، وبحول دون تحقيق الأهداف بشكل دقيق، كما أنه يتسبب في إرهاق العاملين واستنزاف طاقاتهم وقدراتهم، ويتسبب أيضاً في خلق حالة من اليأس وتراجع الطموح، ولقد دعانا ربنا عز وجل في محكم تنزيله إلى العمل وفق طاقاتنا وبقدر المستطاع، إذ قال سبحانه: (لا يكلف الله نفساً إلا وسعها) (البقرة، الآية (286))، وعليه فإن التكليف بالمهام يجب أن يراعي قدرات الأشخاص وطاقاته، وأن يكون العمل مناسباً للعاملين ويتفق مع تخصصاتهم وخبراتهم، وأن لا يشكل عبئاً عليهم. أو يتعارض مع إمكانياتهم.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الكحلوت، 2017) التي أظهرت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي والصحة في قطاع غزة وبين ضغط العمل.

د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وصراع القيم.

تم قبول الفرضية، حيث أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صراع القيم وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، مما يشير إلى أن ارتفاع وتيرة صراع القيم يتسبب في ظهور الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما تم رفض الفرضية، إذ تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع القيم وبين الإنجاز الشخصي، الأمر الذي يشير إلى أن صراع القيم لا يشكل مصدراً من المصادر المسببة لضعف الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

ويمكن تفسير النتيجة السابقة بالقول بأن صراع القيم في بيئة العمل، وخاصة في أعمال البلدية، يخلق حالة من عدم الاستقرار لدى العاملين ويتسبب في الإجهاد الانفعالي لديهم واتباعهم سلوكيات تتسم بانعدام الإنسانية، إلا أن صراع القيم لا يعتبر مصدراً أساسياً من معوقات الإنجاز الشخصي لدى العاملين في البلدية، وذلك لأن طبيعة العمل لدى العاملين في البلدية لا تقتصر على البقاء في إطار في بيئة موحدة، وإن التنوع في بيئة العمل، يقلل من دور صراع القيم ومن أثره السلبي على الإنجازات الشخصية.

وإن صراع القيم، يعد منذ القدم، من مصادر اضطراب العمل، وتشتت الأهداف، وتبعثر والغايات، وإن القيم والمبادئ وجدت لكي تسير الحياة بشكل منظم وتخضع لتلك القيم، إلا أنه وفي نطاق العمل يتم توظيف تلك القيم لغايات وأهداف غير مقبولة، أو لخدمة مصالح شخصية، أو حزبية، مما يتسبب في عدم قبول هذه الاتجاهات من الموظفين المعتدلين وكذلك بين الذين يختلفون في اتجاهاتهم الفكرية، فيخلق جواً من الصراع بين تلك المجموعات، وبنعكس ذلك سلباً على بيئة العمل فيزيد من إجهاد انفعالات العاملين ويقلل من إنجازاتهم الشخصية، ويتسبب في انعدام الإنسانية لديهم.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الكحلوت، 2017)، ودراسة (الطلاع، 2015) التي أكدت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين صراع القيم.

هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي) لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل وقلة التعزيز الإيجابي.

تم رفض الفرضية، حيث أشارت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الإيجابي من جهة وبين كل من الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي من جهة أخرى، مما يشير إلى أن قلة التعزيز الإيجابي لا يعتبر مصدراً مسبباً لكل من الإجهاد الانفعالي ومحدودية الإنجاز الشخصي لدى العاملين في بلدية الخليل.

بينما تم قبول الفرضية، إذ أشارت النتائج أن هناك علاقة طردية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الإيجابي وبين عدم الإنسانية، الأمر الذي يشير إلى أن قلة التعزيز الإيجابي يعتبر مصدراً من المصادر المتسببة في تشكل عدم الإنسانية لدى العاملين في بلدية الخليل.

ويفسر الباحث النتيجة السابقة بأن قلة التعزيز الإيجابي إنما تعود بالعواقب السلبية على تصرفات العاملين في البلدية وتؤدي إلى خلق انطباعات بعدم الرضا عن العمل، وحالات من عدم التفاؤل والأمل، مما يتسبب في انعدام الإنسانية لديهم في التعامل فيما بينهم من جهة، ومع المواطنين من جهة أخرى. وهذا يدل على الدور الكبير لضعف عملية التعزيز من رواتب وأجور في خلق ظاهرة الاحتراق الوظيفي، التي تتشكل في عدم الإنسانية، حيث أن الحصول على الحوافز المادية والمعنوية يعد إحدى الطرق التي من

خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم، ومستوى نظرة الآخرين لهم، وأن لضعف أو انعدام الحوافز أثراً كبيراً على فعالية الفرد وحدوث الاحتراق الوظيفي.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عاشور وعبد الوهاب، 2017) التي أظهرت أن المشاعر السلبية تجاه الأجور (العدالة التوزيعية) نتج عنه إنهاك على مستوى الانفعالات وتبدل في المشاعر ومشاعر غير مرضية على الانجاز والأداء الذي يقدمونه، ودراسة (الطلاع، 2015) التي دلت على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة، ودراسة سوغوماران وآخرون (Sugumaran et al., 2016) التي أشارت أن الإنجاز الشخصي كان مرتبطاً بشكل إيجابي بالالتزام الوظيفي.

مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، متوسط الدخل الشهري، طبيعة العمل، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

قام الباحث بالإجابة عن الفرضية الرئيسة الثانية، على النحو الآتي:

أ- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متغير الجنس.

تم رفض الفرضية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير الجنس.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن الموظفين الذكور والإناث في بلدية الخليل يعانون من الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) بدرجات متكافئة، ويعزى ذلك إلى أن الاحتراق الوظيفي هي عوامل تحيط بأطر العمل فتؤثر على كافة أعضائه، ولا يتميز عمل المرأة في البلدية عن عمل الرجل بشكل فارق في الجوانب التي تتسبب في تداعيات الاحتراق الوظيفي.

كما أن المرأة أصبحت تشارك في العمل بأشكاله المتعددة وتتخبط فيه، جنباً إلى جنب مع الرجل، بعيداً عن التمييز، إذ يتم إناطة العديد من الأدوار المحورية بها، وتوكلها بتنفيذ المهام التي تتناسب ومكانتها وتراعي طبيعتها وبنيتها. وإن المرأة تواجه في عملها ما يواجهه الرجل من ويلات العمل وكدره وكده وتعبه، وأصبحت في كثير من الأوقات تتحمل تبعات وأعباء العمل إلى جانب الرجل، ولا يقتصر جهدها ودورها على الأعمال المكتبية، بل أصبحت تقوم بدورها في إنجاز الأعمال الميدانية، فهي عرضة، شأنها شأن الرجل، لمتاعب العمل وقسوته وظروفه الصعبة، وما ينبع عنه من منغصات ومسببات المعاناة من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عسيري، 2021) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمتغير الجنس (النوع) في أبعاد الاحتراق الوظيفي، ودراسة (أبو دهوم، 2017) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغير الجنس في جميع المجالات المتعلقة

بالاحترق الوظيفي، ودراسة (منصور، 2012) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الجنس في الاحتراق الوظيفي.

ب- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

تم رفض الفرضية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن درجات تعرض العاملين في بلدية الخليل ومعاناتهم من الاحتراق الوظيفي بأبعاده لا تتأثر بطبيعة حالاتهم الاجتماعية، ويعزى ذلك إلى أن العوامل التي تتسبب بالاحتراق الوظيفي غالبيتها تنحصر في إطار العمل وداخل المؤسسة وليس لها أبعاد اجتماعية تؤثر في الحياة الأسرية.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الصبان، 2021) التي أظهرت أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبين المصادر ذات العلاقة بالضغوط الحياتية والشخصية.

والنتيجة السابقة قد تعزى إلى أن المجتمع الفلسطيني في مدينة الخليل يتصف بمواصفات اجتماعية نبيلة تتمثل في التأخي والتأزر والوقوف إلى جانب الآخر، وهي تعزز الشعور لدى الأفراد باللحمة والطمأنينة والسكون، مما يخفف على الموظف من تفكيره العميق في حالته الاجتماعية ووضعه داخل الأسرة.

وإن الحالة الاجتماعية، باختلاف أوضاعها، أصبحت لا تلعب دوراً كبيراً في العمل ومدى تقبله، وذلك لأن أفراد المجتمع أصبحوا لا يميزون بين متزوج وأعزب أو مطلق في نطاق العمل، ولم تعد تلك النظرة

السلبية قائمة بين الناس، وعليه فإن الاهتمام بالحالة الاجتماعية، لم يعد مذكوراً في بيئة العمل، وبالتالي فإن الاحتراق الوظيفي لا يختلف بين الموظفين نتيجة لاختلاف الحالة الاجتماعية.

ج- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متغير متوسط الدخل الشهري.

تم رفض الفرضية، حيث أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعده (الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري. بينما تم قبول الفرضية، إذ أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي ببعديه (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري.

كما أشارت النتائج أن هناك ارتباطاً سلبياً ذو دلالة إحصائية بين متوسط الدخل الشهري من جهة، وبين متوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) من جهة أخرى.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن اختلاف مستوى الدخل الشهري ينتج عنه اختلافاً في مستويات الاحتراق الوظيفي لا سيما في أبعاده المتعلقة بكل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية)، ويعزى ذلك إلى إن الدخل الشهري يشكل عاملاً مهماً في تحديد الكثير من دواعي الرضا، والاهتمام، وحب العمل، والسعي إلى إنجازه وتحقيق أهدافه. وتختلف تلك الظروف باختلاف مستوى الدخل، ومن جهة أخرى فإن مستوى الدخل المناسب يعزز المفاهيم والاتجاهات الإيجابية نحو الاستمرار في العطاء وبذل الجهد اللازم

والمطلوب لإنجاز العمل، وإن الدخل المناسب للموظفين يساهم في التخفيف من انشغالهم في التفكير بسبل تغطية نفقاتهم مما يخفف من درجة الإيجاد الانفعالي لديهم، كما أن انخفاض مستوى الدخل قد يسوق العاملين إلى عدم الاهتمام بمراعاة الضوابط الإنسانية وحسن التعامل مع المراجعين، وقد يؤدي الدخل المناسب إلى تجاهل ضغوط العمل وتراكمه، وما يتخلل العمل من صراعات، ويغض الطرف عن قلة التعزيز الإيجابي، خاصة عندما يشعر الفرد أنه يتلقى راتباً كافياً جيداً بأن يجعله مقتنعاً بعمله، وحريصاً على إنجازه، بخلاف أولئك أصحاب الدخل المنخفض.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الكحلوت، 2017) التي أكدت وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الراتب، وذلك لصالح الذين راتبهم 4001 شيكل فأكثر، ودراسة (عاشور وعبد الوهاب، 2017) التي أظهرت أن المشاعر السلبية تجاه الأجور (العدالة التوزيعية) نتج عنه إنهاك على مستوى الانفعالات وتبدل في المشاعر ومشاعر غير مرضية على الانجاز والأداء. ودراسة (الصبان، 2021) التي أظهرت أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبين العائد المادي.

د- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متغير متوسط طبيعة العمل.

تم رفض الفرضية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير طبيعة العمل.

بينما تم قبول الفرضية، حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في واقع الاحتراق الوظيفي من حيث (عدم الإنسانية) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير طبيعة العمل.

كما أشارت النتائج أن أعلى متوسطات واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (عدم الإنسانية) كانت لدى فئة (موظف قسم الجباية) مقارنة بالوظائف الأخرى. مما يشير بأن تلك الوظيفة أكثر الوظائف عرضة لانعدام الإنسانية.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الاحتراق الوظيفي بأبعاده المتعلقة بكل من (الإجهاد الانفعالي، الإنجاز الشخصي) لا تتأثر باختلاف طبيعة العمل، ويعزى ذلك إلى أن الإجهاد الانفعالي ينتج غالباً عن مواقف تؤثر على الحالة النفسية لدى الموظف التي لا تتأثر بشكل واضح مع اختلاف طبيعة العمل، أما الإنجاز الشخصي فهو من الجوانب التي لا تعتمد على طبيعة العمل بل تعتمد على عوامل منوطة بدرجة الاستعداد إلى بذل الجهود الكافية لإنهاء العمل. ومن جانب آخر فإن بعض الوظائف في البلدية تكون على اتصال مباشر مع المواطنين مما يضع العاملين أمام مواجهة بعض التصرفات اللاإنسانية من بعض الوظائف تحتاج إلى جهود مضاعفة لإتمامها وبعضها يتخللها العديد من الصراعات التي تسيطر على بيئة العمل، ولعل قسم الجباية من الأقسام التي تعد نموذجاً من النماذج التي تواجه قدراً كبيراً من الاحتراق الوظيفي نتيجة لتوفر غالبية العوامل التي تم ذكرها.

وإن عمل الجباية يتسم بطبيعة مرهقة إلى حد ما، إذ يقع على عاتقهم مسؤوليات كبيرة تتمثل في المشقة الميدانية، وزيارات البيوت، والقراءات، والتعامل مع المواطنين وما يتطلبه ذلك من سعة صدر وحكمة، وجني المستحقات، وما يتبعها من مسؤولية في نقل تلك الذمم وحفظها حتى يتم إلى صندوق البلدية،

إضافة إلى تحمل مشقة التنقل من مكان إلى آخر، وتدوين الملاحظات، وغيرها. تلك المهام تجعلهم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيرهم، وفي المقابل قد لا يحظون بالتقدير المناسب لهم على إنجازاتهم. وقد تشير هذه النتيجة إلى ضعف نظام الحوافز وعدم توفرها بالقدر الكافي لتعزيز العمل في هذه الوظيفة وتجنب ظاهرة الاحتراق، فالإنجاز بطبيعة الحال يتطلب محفزات إضافية تدعم الاستمرار في العطاء، وإن المحفزات المادية تعد من أبرز المحفزات وأهمها، ولا شك في أن وظيفة الجباية تعد من الوظائف التي تحتاج إلى ما يعزز استمرار العمل بها بحيوية ونشاط وعطاء دائم، وتتطلب الاهتمام بموظفيها وتلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية بشكل يرفع عنهم ما يعانونه من ضغط العمل وصراعه.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الصبان، 2021) ودراسة (الكحلوت، 2017) التي أظهرت أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبين طبيعة العمل.

هـ- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

تم قبول الفرضية، حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

وأشارت النتائج أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذو دلالة إحصائية بين عدد سنوات الخبرة، وبين متوسطات درجات الاستجابة حول واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى، ويتضح ذلك من خلال قيم مصفوفة الارتباط التي كانت جميعها سالبة وذات دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة (0.05). أما فيما يتعلق ببعده (الإنجاز الشخصي) فلم يكن الارتباط جوهرياً وذو دلالة إحصائية. مما يعني أنه كلما زادت سنوات الخبرة زادت درجة معاناة العاملين في بلدية الخليل من الاحتراق الوظيفي من حيث (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الاختلاف في سنوات الخبرة ينتج عنه اختلافاً واضحاً في درجة التعرض والمعاناة من الاحتراق الوظيفي، لا سيما (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية). ومن ناحية منطقية، فإن زيادة سنوات الخبرة ومرور الوقت في العمل يجعل الموظف يشعر بالملل من تكرار المهام التي يؤديها من جهة، وتزيد من فرصة احتكاكه بالمواطنين مما يجعله عرضة لمواقف من عدم الإنسانية أو يدفعه للتصرف بعدم الإنسانية مع المراجعين أو زملاء العمل، وقد تتأثر علاقاته مع الآخرين، مما يجعله يميل إلى عدم الانخراط في العلاقات الاجتماعية وتجنبها، ولعل من البديهي أن يزيد ضغط العمل مع زيادة الخبرة، ويكون ذلك نتيجة لزيادة معرفة وخبرة الموظف الأمر الذي يزيد من درجة الاعتماد والمسؤولية الملقاة على عاتقه في تسيير الأعمال.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (إسماعيل، 2018) التي أظهرت وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات وفقاً لاختلاف عدد سنوات الخبرة في الجامعة ودراسة (أبو دهوم، 2017) ودراسة (دغيم، 2017) التي كشفت وجود علاقة معنوية عكسية ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده وبين عدد سنوات الخبرة ودراسة (دوبدار والبصير، 2014) التي أوضحت أن هناك اختلاف لمستوى الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية ترجع إلى عامل الخبرة الوظيفية.

و- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين العاملين في بلدية الخليل تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

تم رفض الفرضية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن الموظفين في بلدية الخليل بمختلف مؤهلاتهم العلمية يعانون من الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) بدرجات متكافئة، ويعزى ذلك إلى أن الاحتراق الوظيفي وأسبابه لا تتأثر باختلاف الدرجة العلمية لدى الموظف، فاختلاف الدرجة العلمية يحدث تغييراً في كفاءة الموظف ومستوى أدائه، وهي عوامل تعتمد في جوانبها على التغييرات التي قد تحدث تطورات في مدى قدرة الفرد على الاستمرار في البذل والعطاء ومستوى استعداداته لتنفيذ المهام وغيرها.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (منصور، 2012) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير المؤهل العلمي. بينما تعارضت مع نتائج دراسة (دغيم، 2017) التي أكدت وجود علاقة معنوية وعكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي مع متغير المؤهل العلمي، ودراسة (عقدي، 2017) التي أكدت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغيرات المؤهل العلمي، ودراسة (دوبدار والبصير، 2014) التي أظهرت وجود اختلافات في الاحتراق الوظيفي ترجع إلى المؤهل العلمي.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن الأسئلة الفرعية

يناقش هذا الجزء مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تتناول درجات الرضا والاتجاهات نحو العمل الحالي في تلبية الطموحات المهنية وتطوير الخبرات والمهارات، ومدى تسببه في الاحتراق الوظيفي، على النحو الآتي:

1. ما درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم؟

أشارت النتائج أن درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الاستجابة (2.09) مع انحراف معياري (0.585).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن توفر عوامل الاحتراق الوظيفي بدرجات متوسطة أدى إلى تراجع درجات رضا العاملين في بلدية الخليل إلى حد ما عن عملهم إلى درجات متوسطة وعدم اهتمامهم بتطويره، وهذا الأمر ينعكس سلباً على عمل البلدية ودورها في تقديم الخدمات البلدية وتنفيذ مخططات الحكم المحلي. ويمكن القول إن عوامل الاحتراق الوظيفي تسهم أيضاً في تراجع درجات الرضا عن الوظيفة، فبالقدر الذي تتسبب فيه بالاحتراق الوظيفي، بالقدر الذي تنعكس به على درجات الرضا والاهتمام بالوظيفة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة سفاري (Safari, 2020) ودراسة الكاداش وآخرون (Alkadash et al., 2014) التي أظهرت أنه من خلال زيادة مستوى الرضا الوظيفي، ينخفض الاحتراق الملحوظ.

2. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية من وجهة نظرهم؟

أظهرت النتائج أن العاملين في بلدية الخليل لم يبدوا بشكل واضح مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية، فقد كان الأقلية منهم الذي يبدون الموافقة بأن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية بنسبة مئوية (44.4%).

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن طبيعة الأعمال في بلدية الخليل تكون على شكل تنفيذ مهام محددة دون إفراح المجال للموظفين لاختيار السبل والطرق والآليات التي يتبعونها في تنفيذ تلك المهام، ويتم التعامل مع شريحة كبيرة من الموظفين على أن وجودهم في الوظائف فقط من أجل تلبية متطلبات العمل التي يقيدهم بها مرؤوسيه، وإن هناك العديد من الموظفين ممن انتسب إلى وظيفته بسبب عدم توفر وظيفة أخرى تناسب تطلعاته أو تلبية طموحاته، فأصبح بمثابة من أجبر على أمر دون رضا.

3. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم؟

أشارت النتائج أن غالبية العاملين في بلدية الخليل وبما يقارب ثلثيهم يعتقدون أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم بنسبة مئوية (63.2%).

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن تنوع أعمال البلدية ووظائفها، فمنها تلك الوظائف التي تحتاج إلى مزيد من الخبرة والكفاءة وامتلاك المهارات المتعددة مما يدفع الموظف إلى السعي إلى تطوير خبراته، ورفع مستوى كفاءته، وتنمية المهارات التي يمتلكها من أجل تعزيز قدرته على مواكبة تطورات العمل ومتطلباته وتجنب

استبعاده من العمل أو نقله إلى مكان آخر، أو نقله إلى عمل آخر، قد لا يتماشى مع رغبته وتطلعاته. ويمكن القول إن إمكانية المساهمة في تطوير خبرات ومهارات العاملين في المؤسسة يدعم ارتباطهم بها وينمي انتماءهم لها، مما يبعث على الاستقرار في بيئة العمل، وتراجع مصادر الاحتراق الوظيفي فيها. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة هوانج وآخرون (Huang et al., 2021) التي بينت أن الموظفين كانوا يعتقدون بأنهم يحظون بفرص إظهار زيادات في سلوك تطوير المشاركة الوظيفية بمرور الوقت.

4. ما مدى اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم؟

أشارت النتائج أن درجة اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم كانت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة المشار إليه في جدول رقم (22)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الاستجابة (2.02) مع انحراف معياري (0.554).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بالقول بأن الاحتراق الوظيفي ظاهرة سلبية تنتج عن مصادر متعددة، كالعلاقات الاجتماعية، ومنح الصلاحيات، وضغط العمل، ...، وغيرها، وإن بيئة العمل القائمة في البلدية، ونتيجة لتنوع طبيعة العمل من جهة، وعدم انحصار الأعمال في مكان محدد، أو تحت سقف موحد، تهمش دور تلك المصادر إلى حد ما، فموظف الجباية لا ينظر كثيراً إلى الصلاحيات الممنوحة له، على سبيل المثال، وموظف الصيانة يقوم بالأعمال المناطة به وفق ما تقتضيه الحاجة، فلا يشعر بضغط العمل في كثير من الأحيان، وموظف قسم النظافة لا يهتم بما يدور من صراعات داخل أروقة

البلدية، فنجد أن الكثير من العاملين في البلدية بعيدين إلى حد كبير عن التأثر بمصادر الاحتراق الوظيفي.

واتفقت النتيجة السابقة مع نتائج دراسة (عسيري، 2021) التي أكدت أن جميع أبعاد مصادر الاحتراق كانت بدرجات متوسطة، ودراسة (الطلاع، 2015) التي أظهرت توافر درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة. ودراسة (منصور، 2012) التي أظهرت أنه يوجد لدى موظفي منطقة الخليل التعليمية درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

ثانياً: الاستنتاجات

(1) أشارت النتائج أن الدرجة الكلية العامة لواقع الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.14) مع انحراف معياري (0.523).

(2) كما أشارت البيانات أن بُعد (الإنجاز الشخصي) احتل المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.71) مع انحراف معياري (0.660). يليه بُعد (الإجهاد الانفعالي) بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.10) مع انحراف معياري (0.700). أما بُعد (عدم الإنسانية) فقد احتل المرتبة الأخيرة، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.60) مع انحراف معياري (0.887).

(3) وفيما يتعلق بدرجة الاحتراق:

- أظهرت النتائج أن غالبية العاملين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بالإجهاد الانفعالي بنسبة (62.1%)، في حين أن (36.8%) يعانون بدرجة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي، وقليل من الموظفين بنسبة (1.1%) وجد أنهم يعانون من الإجهاد الانفعالي بدرجة منخفضة.

- فيما يتعلق ببُعد عدم الإنسانية، فقد أظهرت النتائج أن الغالبية من العاملين بما نسبته (60.2%) يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بانعدام الإنسانية، بينما وجد أن ما نسبته (21.8%) من العاملين يعانون بدرجة مرتفعة من انعدام الإنسانية، وأن النسبة الأقل من بينهم (18%) يعانون بدرجة منخفضة من انعدام الإنسانية.

- أما فيما يتعلق ببُعد الإنجاز الشخصي، فقد وجد أن الغالبية من العاملين بما نسبته (64.4%) يعانون بدرجة منخفضة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي، بينما

وجد أن ما نسبته (35.6%) من العاملين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق بسبب محدودية الإنجاز الشخصي.

(4) أشارت النتائج أن الدرجة الكلية العامة لأسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (2.97) مع انحراف معياري (0.462).

(5) وأشارت النتائج أن بُعد (صلاحيات العمل) جاء في المرتبة الأولى من بين مصادر الاحتراق الوظيفي، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.31) مع انحراف معياري (0.752)، يليه بُعد (صراع القيم)، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.02) مع انحراف معياري (0.820). يليه بُعد (العلاقات الاجتماعية) بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.99) مع انحراف معياري (0.640). يليه بُعد (ضغط العمل)، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.92) مع انحراف معياري (0.788). وجاء بُعد (قلة التعزيز الإيجابي) في المرتبة الأخيرة، بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.60) مع انحراف معياري (0.796).

(6) أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل من جهة وبين (الإجهاد الانفعالي، وعدم الأنسانية) من جهة أخرى، وبين صراع القيم من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى، وكذلك بين الإجهاد الانفعالي من جهة والإنجاز الشخصي من جهة أخرى.

(7) بينما أشارت النتائج أن هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى. وبين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الأنسانية) من جهة أخرى. وكذلك بين ضغط العمل من جهة

وبين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية من جهة أخرى، وبين كل من (صراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي) من جهة وبين كل من (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) من جهة أخرى.

(8) كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية من جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى، وبين ضغط العمل من جهة جهة وبين الإنجاز الشخصي من جهة أخرى،

(9) أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي).

(10) أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي من حيث (الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري. بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) وفقاً لمتغير مستوى الدخل الشهري. كما أشارت النتائج أن هناك ارتباطاً سلبياً ذو دلالة إحصائية بين متوسط الدخل الشهري من جهة، وبين متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) من جهة أخرى.

(11) أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظرهم وفقاً لمتغير طبيعة العمل. بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي من حيث (عدم الإنسانية) وفقاً لمتغير طبيعة العمل. كما أشارت النتائج أن أعلى متوسطات واقع الاحتراق

الوظيفي فيما يتعلق ببعده (عدم الإنسانية) كانت لدى فئة (موظف قسم الجبابة) مقارنة بالوظائف الأخرى.

(12) أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) وفقاً لمتغير سنوات الخبرة. وأشارت النتائج أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذو دلالة إحصائية بين عدد سنوات الخبرة، وبين متوسطات درجات واقع الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) من جهة أخرى.

(13) أشارت النتائج أن درجة الرضا لدى العاملين في بلدية الخليل عن عملهم الحالي من وجهة نظرهم كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الاستجابة (2.09) مع انحراف معياري (0.585)

(14) أظهرت النتائج أن العاملين في بلدية الخليل لم يبدوا بشكل واضح مدى اعتقادهم أن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية، فقد كان الأقلية منهم الذي يبدون الموافقة بأن عملهم الحالي يلبي طموحاتهم المهنية بنسبة مئوية (44.4%).

(15) أشارت النتائج أن غالبية العاملين في بلدية الخليل وبما يقارب ثلثيهم يعتقدون أن عملهم الحالي يساهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم وينمي مستوى كفاءتهم بنسبة مئوية (63.2%).

(16) أشارت النتائج أن درجة اعتقاد العاملين في بلدية الخليل أن عملهم الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديهم كانت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة المشار إليه في جدول رقم (22)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الاستجابة (2.02) مع انحراف معياري (0.554).

ثالثاً: التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها ونتائج الدراسات والأدبيات السابقة، تقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها:

○ التوصيات الموجهة لوزارة الحكم المحلي

1- العمل على تنفيذ العديد من الإجراءات المناسبة للعاملين لتعزيز شعورهم بالراحة من خلال التقليل من ضغط العمل والتخفيف من المتاعب التي يواجهونها في أعمالهم.

2- العمل على إيجاد نظام فعال للحوافز من خلال:

▪ ربط نظام الحوافز بجدول غلاء المعيشة.

▪ ربط المكافآت بمعايير تقييم الأداء.

▪ توزيع الحوافز بشكل عام على كافة الموظفين.

▪ زيادة الاهتمام بتوفير الحوافز للعاملين.

3- ضرورة العمل على إيجاد نظام حوافز يخدم الموظفين ذوي الوظائف الشاقة (كموظفي قسم

الجباية، وموظفي النظافة، والدفاع المدني، وموظفي أقسام الصيانة)، على أن يكون مبنيًا على

أساس الأنشطة التي يقومون بها، وقياس مستويات المشقة والصعوبة، ومستويات الخطورة.

4- ضرورة تطوير نظام الحوافز بحيث يتم مراعاة أوقات العمل (النهارى والليلي).

5- ضرورة الأخذ بعين الاعتبار المناطق التي تغطيها خدمات الموظفين (قربها وبعدها)، (الثقافات

التي تسيطر على قاطنيتها).

6- العمل على توفير فرص الترقية والتقدم الوظيفي في العمل وفقاً لمبادئ ومعايير مهنية واضحة.

○ التوصيات الموجهة للمسؤولين في البلدية

1. العمل على منح الصلاحيات اللازمة، وإتاحة الفرصة للموظفين من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات وحرية التصرف في أداء وتنفيذ الأعمال.
2. ضرورة مراعاة مستوى قدرة الموظف على العطاء وعدم تكليفه بما لا طاقة له به.
3. العمل على إتاحة الموظفين أوقاتا للراحة والاستجمام.
4. ضرورة نبذ كافة أشكال الصراعات الشخصية التي تحول دون انسجام العاملين في العمل.
5. العمل على التخلي عن العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية.
6. العمل على توفير كافة متطلبات بيئة العمل الآمنة والمستقرة، تخلو من المنغصات والمثبطات.
7. العمل على عقد الدورات المهنية والتدريبية التي تعزز التطور المهني للعاملين.
8. العمل على إقامة علاقات طيبة بين الموظفين بناء على علاقات العمل وبعيدة كل البعد عن الانتماءات السياسية والحزبية.
9. دعم المنافسة الإيجابية بين العاملين.
10. تشجيع العاملين على الأعمال التطوعية للمساهمة في تحقيق أهداف البلدية.
11. العمل على تشجيع الموظفين على القيام بأعمالهم بالجودة المطلوبة وفي الوقت المحدد.
12. العمل على تفعيل دور موظفي الموارد البشرية وحثهم على الاهتمام بقضايا الموظفين ومعاناتهم، والقيام بإجراء مسح بحثية دورية على كافة الأقسام، ومتابعة كل قسم منها على حدة لمعالجة القضايا ذات العلاقة بالاحترق الوظيفي.

○ التوصيات الموجهة للمواطنين والمراجعين

1. العمل على تجنب الاستخفاف بوظائف عمال البلدية والنظرة السلبية نحوهم ورفع مستوى القيمة المعنوية لوظائفهم وإظهار أهميتها.
2. ضرورة دفع ممارسات اللوم والعتاب التي يواجهها الموظفون من قبل المراجعين.
3. ضرورة تجنب التمييز في المعاملة بين الموظفين بشكل غير موضوعي يمس من كرامتهم أو مركزهم الوظيفي.

○ التوصيات الموجهة للباحثين والمهتمين

1. ضرورة القيام بالمزيد من الدراسات التي تتناول قضية الاحتراق الوظيفي وأثره على العاملين في المؤسسة، والبحث في أسباب الاحتراق وسبل التغلب عليها والتخلص منها.

المصادر والمراجع

1) قائمة المصادر والمراجع العربية

أ. الكتب والموسوعات العلمية والأدبية

1. الزيود، ماجد (2004). الشباب والقيم في عالم متغير، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع
2. عسكر، عليّ (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، الطبعة الثالثة، دار الكتاب الحديث، الجزائر.

ب. المجلات والدوريات

1. حجاج، خليل جعفر (2013). العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، جامعة الأزهر، العدد (31)، الجزء (6)، 164-129.
2. الحربي، مبارك بن عبيد (2021). الأوبئة والقيم الواقية منها في النظام الصحي السعودي ولائحته التنفيذية: دراسة استقرائية وصفية، مجلة كلية دار العلوم، 38(135)، 297-251.
3. دويدار، محمود عوض والبصير، سليمان عبد الله (2014). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، 477-411.
4. الرقاد، رائد (2009). الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة السوشو، كونج فو في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، جامعة النجاح الوطنية 23(2): 495-475.

5. الزيودي، محمد (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد(23)، العدد(2)، 189-219.
6. السليحات، ملوح مفضي (2014). تصورات طلبة جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن لدرجة إسهام البيئة الجامعية في الصراع القيمي في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة، دراسات، العلوم التربوية، 41(1)، 204-222.
7. سليم، عبد الرحمن أحمد (2013). دراسة تحليلية لنتائج العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي وأثرهما على سلوك المواطنة التنظيمية؛ مجلة البحوث المعاصرة، كلية التجارة-جامعة سوهاج، المجلد (27)، العدد (1).
8. الشعلان، فهد بن أحمد (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي-نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب . المجلد(32)، العدد(65)، 3-54.
9. الصبان، نسرين إبراهيم (2021). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 29(10)، 153-180.
10. الطلاع، سليمان أحمد (2015). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء، مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 17(2)، 181-214.
11. الكلابي، سعد عبد الله ومازن بن فارس رشيد (2000). الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، 13(21)، الرياض.
12. ملحم، إبراهيم (2019). تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي في المدارس الحكومية

الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(2)،
77-51.

ت. الأطروحات الجامعية

1. ابن منيع، محمد بن سليمان (2009). الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
2. أبو بكر، نشوى كرم عمار (2007). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، جمهورية مصر العربية.
3. أبو حماد، أشرف (2008). أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى: دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
4. أبو رجب، نصري "محمد زياد" (2016). العدالة التنظيمية في بلدية الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين.
5. أبو مسعود، سماهر (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
6. أبو موسى، أنور وكلاب، يحيى (2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل"، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص، إدارة منظمات المجتمع المدني، دائرة التعليم المستمر.

7. إدعيس، آلاء حمدي (2012). العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها- دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، جامعة الخليل.
8. جبر، نهاية (2010). الاحترق الوظيفي والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
9. الجعبري، علي محمد أمين (2021). واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بأداء موظفي بلدية الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج الإدارة العامة، جامعة الخليل، فلسطين.
10. الحايك، هيام (2000). مستويات الاحترق النفسي لدي معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، اريد، الأردن، جامعة اليرموك.
11. حمدية، محمد إبراهيم (2014). أسباب التأخير في المشاريع الإنشائية في بلدية الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين.
12. دردير، نشوة كرم عمار (2007). الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، جمهورية مصر العربية: جامعة الفيوم، كلية التربية. قسم علم النفس التربوي.
13. الزهراني، نوال (2008). الاحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
14. سعيد، محمود عوده (2016). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

الأقصى، القدس، فلسطين.

15. عبيدو، أمجد سعدي (2018). إشكاليات الهيكل التنظيمي المعمول به في بلدية الخليل ومقترحات لتطويره، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج الإدارة العامة، جامعة الخليل، فلسطين.

16. الكحلوت، عبد الفتاح عزو (2017). دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالشراكة مع جامعة الأقصى، غزة- فلسطين.

17. محمد، سلوى سالم (2012). ضغط العمل وعلاقته بالعوامل الشخصية والوظيفية "دراسة ميدانية على بعض المنظمات الصناعية العامة لمدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا.

(2) قائمة المصادر والمراجع الأجنبية:

1. Alkadash, T. M.; Bo, Sh. J.; Beshar, B.; Almaamari, Q. & Al-Absy, M. S. M. (2020). Conceptual Framework on Job Burnout of the Employees and Its Correlative Factors in China During COIVD-19, *International Journal of Management (IJM)*, **11(10)**: 200-215.
2. Bedeian, A. (2007). Understanding the consequences of faculty cynicism, *Academy' of management learning & Education*, **6**: 9 -32.
3. Beheshtifar, Malikeh & Omidvar, Ali. (2013). Causes to Create Job Burnout in Organizations, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. **3**. 2222-6990.
4. Danudoro, K.; Zamralita, Z. & Lie, D. (2021). The Effect of Job Demands on Burnout with Job Resources as A Moderator Among External Auditors, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, **570**: 1138-1143.
5. Dobbs, j. (2014). **The relationship between perceived toxic' leadership styles, leader effectiveness, and organizational cynicism'**, Ph.D. dissertation.
6. Freudenberger, H. (1980), **' Burnout: the high cost of high achievement. Garden City, N.Y, Anchor Press.**
7. Huang, S. Y. B.; Fei, Y. -M.; Lee, Y. -S. (2021). Predicting Job Burnout and Its Antecedents: Evidence from Financial Information Technology Firms. *Sustainability*, **13**, 4680: 2-10.
8. James, M. (2005). **Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems**, Ph.D., Florida State University, Tallahassee.
9. Lambert *et al.*, (2012). Examining the relationship between supervisor and management trust and job burnout among correctional staff, *Criminal Justice and behaviors*, **39(7)**: 938-957.
10. Manzoor, Faiza; Ahmed, Mumtaz and Riaz, Beenish (2015). Use of Motivational Expressions as Positive Reinforcement in Learning English at Primary Level in Rural Areas of Pakistan, *International Journal of English Language Teaching*, **3(1)**: 32-47.

11. Maslach, C. (2003), "Job burnout: new directions in research and intervention", *Current Directions in Psychological science*, **12(5)**: 189 -192.
12. Moczydłowska, Joanna (2016). Organizational Reasons of Job Burnout, *Economics and Management*, **8(2)**: 7-12.
13. Peterson, N. (2008). "**Stress and burnout in health care workers** ", Ph.D., Korolinska Institute Stockholm, Sweden.
14. Prince, Athena (2018). The Perils of Job Burnout, *International Education & Research Journal*, **4(7)**: 13-15.
15. Pual, R. (2011). **Measuring Dimensions of burnout buffers among Psychological: An Exploratory Factor Analytic, Multimethod study**, Ph.D., Texas, Women's University.
16. Safari I. (2020). A Study on the Relationship Between Burnout and Job Satisfaction of Iranian EFL Teachers Working in Universities and Schools, *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, **13(4)**: 164-173.
17. Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, Job Resources, and their relationship with burnout and engagement: *A multi-sample study Journal of Organizational Behavior*, **25**:293 - 315.
18. Schaufeli, W. et al., (2009). Burnout: 35 years of research and practice, *Career Development international*, **14**: 204 - 220
19. Skinner, N. (2005). **Workforce Development, Tips, Theory into Practice strategies**, Adelaide, Australia
20. Sugumaran, B.; Abdullah1, M. S. & Abdul Manaf, A. H. (2016). The Influence of Dimensions of Job Burnout on Employees' Commitment: A Perspective of Malaysia, *Saudi Journal of Business and Management Studies*, **1(4)**: 169-178.
21. Thomas, C. & lankau, M. (2009). "Preventing burnout: the effects of the Business of Employee EMX and mentoring on socialization, role stress, and burnout, *Human Resource Management*, **46(3)**: 417-432.

22. Wu, G.; Hu, Zh. and Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling, *Int. J. Environ. Res. Public Health*, **16**, 2394: 1-20.

الملحق

ملحق رقم (1)
أداة الدراسة (الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعه الخليل

كلية الدراسات العليا

برنامج الإدارة العامة

استبانة

أخي الموظف الكريم/ أختي الموظفة الكريمة /المحترمين:

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول:

"واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل"

وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير من كلية الدراسات العليا، وقد تم بناء هذه الاستبانة بغرض جمع البيانات اللازمة، لذا نرجو التكرم بالإجابة عن أسئلتها وفقراتها، علماً بأن البيانات التي تحويها هذه الاستبانة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث:

منذر فوزي أبو حديد

إشراف الدكتور:

فارس مجاهد

القسم الأول: البيانات الأولية:

يرجى وضع إشارة (x) داخل مربع الإجابة التي تتفق مع حالتك.

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- الحالة الاجتماعية أعزب/ عذباء متزوج/ة
 مطلق/ة أرمل/ة
- 3- متوسط الدخل الشهري أقل من 2000 شيقل من 2000-2900 شيقل
 من 3000-3900 شيقل 4000 شيقل فأكثر
- 4- طبيعة العمل (.....)
- 5- سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 - 10 سنوات
 من 11 - 15 سنة من 16 - 20 سنة
 أكثر من 20 سنة
- 6- المؤهل العلمي أقل من ثانوية عامة ثانوية عامة
 دبلوم بكالوريوس
 ماجستير فأعلى

القسم الثاني: (فقرات حول مقياس الاحتراق الوظيفي):

الاحتراق الوظيفي (Job Burnout):

حالة من التعب والاجهاد العقلي والجسمي والانفعالي تتميز بالتعب المستمر واليأس والعجز وتطوير مفهوم سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس (جبر، 2010).

أ- مقياس أبعاد الاحتراق الوظيفي

يرجى وضع إشارة (x) مقابل كل فقرة حسب ما يتناسب وشعورك نحو مهنتك

الرقم	البعد	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	الإجهاد الانفعالي: البعد الأول:	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.					
2		أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.					
3		أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.					
4		التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.					
5		أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.					
6		أشعر بالإحباط في عملي.					
7		أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.					
8		التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً عليّ.					
9		أشعر بالاختناق وقرب النهاية.					
10	عدم الإسهانية: البعد الثاني:	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.					
11		أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل.					
12		أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلداً في مشاعري.					
13		إنني في الواقع لا أعابأ بما يحدث للآخرين.					
14	الإبجاز الشخصي: البعد الثالث:	أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.					
15		أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي.					
16		أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.					
17		أشعر بالنشاط والحيوية.					
18		أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.					
19	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين.						

البعد	الرقم	الفقرات	دائما	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
	20	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية					
	21	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل.					

ب - مقياس أسباب (مصادر) الاحتراق الوظيفي

البعد	الرقم	الفقرات	دائما	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
صلاحيات العمل البعد الأول:	22	أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمالتي في المنزل.					
	23	لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي					
	24	حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي وطموحاتي.					
	25	هناك مجالاً كافياً من السلطة والصلاحيات متاح لي لأداء مهام وظيفتي.					
	26	يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.					
	27	تتاح لي أحياناً فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل.					
العلاقات الاجتماعية البعد الثاني:	28	يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعملي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.					
	29	لا يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة ما.					
	30	لا يمد الزملاء يد المساعدة لي (وللآخرين) عند الحاجة.					
	31	العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.					
	32	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين					
	33	لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في عملي.					
ضغط العمل البعد الثالث:	34	لا أتبادل الزيارات والاتصالات والمجاملات مع زملائي خارج العمل.					
	35	لا أشعر بأنني منتمي اجتماعياً لزملائي ومكان عملي.					
	36	أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية.					
	37	أشعر بالتعب والإرهاك عند نهاية الدوام الرسمي.					
	38	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.					
	39	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.					
	40	لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.					

الرقم	البعد	الفقرات	دائما	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
41	البعد الرابع: صراع القيم	أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات أو مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض.					
42		أحياناً تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.					
43		أعاني من ازدحام المراجعين وسوء تصميم مكان العمل					
44		أشعر بالالاكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي.					
45		يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أحملها.					
46		تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر.					
47		أشعر بوجود سيطرة للولاء الحزبي على العلاقات الاجتماعية والوظيفية في عملي.					
48		هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.					
49		الثقافة والقيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء لعملي.					
50		أعمل في ظل سياسات وقوانين تتعارض مع قيمي.					
51	هناك اختلاف في قيم الموظفين الدينية والسياسية مما يؤثر على علاقاتهم في العمل.						
52	هناك توتر في علاقات الموظفين يرجع لاختلاف ولاءاتهم السياسية والحزبية.						
53	البعد الخامس: قلة التعزيز الإيجابي	هناك فرص للحصول على حوافز معنوية (كتب شكر، تقدير، ... الخ) في عملي.					
54		الترقية في عملي تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بالأداء ومحفزة لي.					
55		يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي وهو محفز لي.					
56		العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة ومرتبطة بالأداء.					
57		فرص الترقية والتقدم الوظيفي في عملي متوفرة.					
58		يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.					
59		تمنح حوافز تشجيعية في العمل تحفزنا على الابتكار والإبداع.					
60		هناك تقدير لجهودتي وعملي من قبل المشرفين والرؤساء.					
61		تسعى الإدارة دوماً لإكسابنا مهارات جديدة من خلال برامج تدريبية وتطويرية.					

القسم الثالث:

1. ما هي درجة رضاك عن عملك الحالي؟
 مرتفعة متوسطة منخفضة
2. هل تعتقد أن عملك الحالي يلبي طموحاتك المهنية؟
 نعم لا
3. هل تعتقد أن عملك الحالي يساهم في تطوير خبراتك ومهاراتك وينمي مستوى كفاءتك؟
 نعم لا
4. إلى أي درجة تعتقد أن عملك الحالي يتسبب في حالة الاحتراق الوظيفي لديك؟
 بدرجة مرتفعة بدرجة متوسطة بدرجة منخفضة
5. حسب اعتقادك، هل هناك أسباب أخرى تساهم في حالة الاحتراق الوظيفي لديك؟ اذكرها.
.....
.....
6. برأيك، ما هي المقترحات المناسبة لتجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي الناتجة عن عملك الحالي؟
.....
.....

شكراً لتعاونكم