

أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي
لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت

د. زينب عمر سالم

أستاذ مساعد - قسم إدارة الاعمال

كلية الاقتصاد - جامعة سرت

zainab78.omar@su.edu.ly

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر ضغوط العمل (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت، ولتحقيق أهداف الدراسة طورت استبانة، وتم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة عددها (44) عنصراً. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لتحليل البيانات والتعرف على الأثر بين المتغيرات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر طردي ذو دلالة إحصائية لبعدها المناخ التنظيمي فقط على الاحتراق الوظيفي. كما بينت الدراسة أن المناخ التنظيمي جاء بدرجة إدراك مرتفعة بينما الدور الوظيفي وقدرات الموظف وامكانياته جاء بدرجة إدراك متوسطة وأن الاحتراق جاء بمستوى متوسط، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها للتقليل من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي الذي يتعرض له العاملين ويؤثر على معدلات أدائهم.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته، الاحتراق الوظيفي، مديرية امن سرت.

Abstract

This study aims to demonstrate the impact of work stress (organizational climate, job role and employee's abilities and capabilities) on job burnout among workers in administrative units in the Sirte Security Directorate. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed and applied to a simple random sample of (44) items. This study relied on the descriptive approach to analyze data and identify the effect between variables. The study concluded that there is a statistically significant positive effect of the organizational climate dimension only on job burnout. The study showed that the organizational climate came with a high degree of practice while the job role and the employee's abilities and capabilities came with an average level of practice; also, job burnout came with an average level of practice. Finally, the study presented a set of recommendations that it is hoped will be followed to reduce work stress and job burnout to which workers are exposed and which affects their performance rates.

Key words: Work Stress, Organizational Climate, Job Role, The Employee's Abilities and Capabilities, Job Burnout , Sirte Security Directorate.

المقدمة

على الرغم مما يشهده العالم المعاصر من تطورات علمية وتكنولوجية إلا أن كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (Stress Psychological) والاحتراق الوظيفي (Burnout) (الشعلان، 2016: 6) حيث اشار المشاركة (2019: 220) في دراسته الى تقرير المؤسسة الامريكية لضغوط العمل والذي جاء فيه ان مشاكل ضغوط العمل تؤدي الى خسارة الولايات المتحدة الأمريكية لحوالي (500) بليون دينار سنوياً، بسبب غياب الموظفين الذين يعانون ضغوط العمل، والذين تظهر عليهم علامات الاحتراق الوظيفي، حيث ان 54% من العاملين يتشاجرون مع زملائهم أو المراجعين من الجمهور، وذلك بسبب معاناتهم الناجمة عن الضغوط الوظيفية وان 40% من الموظفين يفضلون الانسحاب من الوظيفة بسبب ما يتعرضون له من ضغوط ترتبط بوظائفهم. كما اكدت **Malikeh** وآخرون (2011: 36) على ان الضغوط المرتبطة بالعمل تُعد من اهم أسباب شعور العاملين بالمنظمة بعدم الرضا والتوتر والقلق والاكتئاب والعدائية تجاه الآخرين داخل بيئة العمل .

ان الفرد يعتبر العنصر الاساسي والأكثر أهمية للمنظمة والذي يمارس نشاطه داخل الجماعة ضمن نطاق المنظمة التي تعمل فيها هذه الجماعة فاذا ما سلمنا بهذا القول فانه أصبح لزاماً على الادارة ولكي تثبت كفاءتها أن تسعى الى خلق بيئة العمل الصحية التي تشجع على تحقيق الانسجام والتعاون فيما بين العاملين في المنظمة وصولاً الى تحقيق أهدافها، حيث اعزت بعض الدراسات السابقة فشل الإدارة في تحقيق ذلك الانسجام الى عدة عوامل اهمها ما يتعرض له الافراد من ضغوطات في بيئة العمل وما قد يترتب عليها من مشاكل سلوكية ونفسية تؤثر سلباً على أدائهم لوظائفهم.

والجدير بالذكر ان مديرية امن سرت هي المؤسسة الأمنية المسؤولة عن الحفاظ على الحالة الأمنية للمواطنين القاطنين في منطقة الخمسين شرقاً الى منطقة وادي زمزم غرباً مما قد يشكل عبئاً على العاملين بالمديرية عند أدائهم لوظائفهم حيث يتطلب من إدارة المديرية ان تكون أكثر حرصاً على توفير بيئة العمل المناسبة لهم واتخاذ كل ما يلزم من إجراءات لتخفيف الضغوط التي قد يتعرض لها العاملين نتيجة تلك الأعباء والتقليل من انعكاساتها السلبية على سلوكياتهم وذلك لضمان أدائهم لوظائفهم كما يجب وبالتالي تقديم خدماتها الأمنية المناطة بها بالشكل المناسب.

أولاً: مشكلة الدراسة

اجرت الباحثة مقابلة تشخيصية مع عدد من العاملين بالوحدات الادارية في مديرية أمن سرت وذلك لجمع المعلومات اللازمة لتحديد طبيعة المشكلة حيث تبين انهم يشعرون بأن بيئة العمل غير مهيأة بالشكل الذي يساعدهم على أداء وظائفهم، كما يسودها أجواء المحاباة والمحسوبية وعلاقات متوترة بين المسؤولين والموظفين، بالإضافة الى عدم التقيد بتطبيق دليل الوصف الوظيفي داخل المديرية وترى الباحثة ان ذلك قد يؤدي الى غموض الدور بالنسبة للعاملين الامر الذي قد يترتب عليه زيادة عبء العمل على بعضهم دون غيره مما قد يشكل ضغوطاً وظيفية لا يستطيع الموظف مقاومتها اثناء أدائه لوظيفته، قد يكون ذلك نتيجة عدم قدرته على الموازنة بين إمكانياته، وقدراته ومتطلبات العمل وظروفه بالإضافة الى ان ذلك من المحتمل ان يخلق حالة من عدم التوازن لدى الموظف مما قد يؤثر على طاقاته النفسية والسلوكية والجسدية ويشعره بالعجز الذي غالباً ما يؤدي الى الانهك واستنفاد جهده بالإضافة الى حدوث الاستنزاف العاطفي لديه، وهذا ما ينتج عنه ما يعرف بظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي قد تنعكس سلباً على أداء الافراد وسلوكهم داخل بيئة العمل، وبناء على ذلك تسعى الباحثة

الى دراسة مستوى ضغوط العمل الناتجة عن كل العوامل السابق ذكرها داخل المديرية واثرها على الاحتراق الوظيفي للعاملين، ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

السؤال الأول: ما مستوى ضغوط العمل (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت؟

السؤال الثاني: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت؟

السؤال الثالث: هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

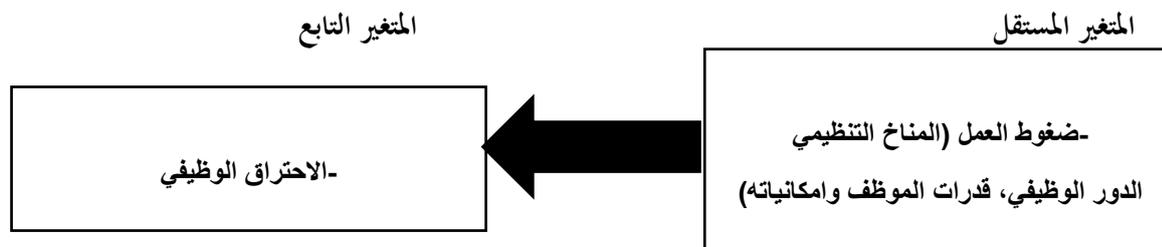
تعتمد هذه الدراسة على فرضية رئيسة وعدد من الفرضيات الفرعية وذلك للسعي من خلال اتباع المنهجية العلمية لإثبات صحتها من عدمه وصولا بذلك الى وضع حلول للمشكلة التي هي موضوع البحث، حيث تنص الفرضية الرئيسية على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (مجتمعة) على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت "

الفرضيات الفرعية كالتالي:

- الفرضية الفرعية الأولى تنص على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت "
- الفرضية الفرعية الثانية تنص على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الدور الوظيفي على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت "
- الفرضية الفرعية الثالثة تنص على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء قدرات الموظف وإمكانياته على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت "

ثالثا: نموذج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على النموذج الموضح ادناه لدراسة الأثر والعلاقة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي):



الشكل رقم(1) اعداد الباحثة

رابعاً: اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

- 1- التعرف على مستوى إدراك العاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية لضغوط العمل بأبعادها (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته).
- 2- التعرف على مستوى إدراك العاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية للاحتراق الوظيفي.
- 3- التعرف على أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت.
- 4- وضع بعض التوصيات على ضوء ما يتم التوصل اليه من نتائج من خلال هذه الدراسة مما قد يساعد متخذي القرار في مديرية امن سرت على وضع الية للتعامل مع المشكلات السلوكية للعاملين والتي قد تكون ناتجة عن ضغوط العمل وتؤثر على معدلات أدائهم الوظيفية.

خامساً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في:

- 1- الأهمية العلمية: تُعد هذه الدراسة وعلى حد علم الباحثة هي الدراسة الوحيدة التي تناولت الدور المهم الذي من الممكن ان تلعبه ضغوط العمل بأبعادها (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) في تفسير ظاهرة الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت.
- 2- الأهمية العملية: يمكن لنتائج هذه الدراسة ان تساعد متخذي القرار في مديرية امن سرت في تعميق الفهم لديهم لمسببات ضغوط العمل للعاملين في المديرية والتي قد ترتبط بغموض دورهم الوظيفي ومما يترتب عليه من تداخل مهام وظائفهم مع مهام زملائهم وبالتالي يخلق بينهم صراعاً في العمل، وايضاً مساعدتهم في وضع الاليات المناسبة لتوفير مناخ صحي في بيئة العمل وتنمية قدرات العاملين وامكانياتهم، وكذلك توضيح السبل اللازمة للتقليل قدر الإمكان من العوامل التي تؤدي الى اتماك العاملين واجهادهم وشعورهم بخفض الإنجاز لديهم وذلك لتمكينهم من أداء مهام وظائفهم بالشكل المطلوب حيث يمكن تحقيق كل ذلك من خلال توصيات هذه الدراسة ومقترحاتها.

سادساً: حدود الدراسة

اجريت هذه الدراسة في ظل الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على موضوع أثر ضغوط العمل (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت.
- الحدود الزمنية: اجريت الدراسة في النصف الأخير من عام 2023.
- الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت.
- الحدود المكانية: تم اختيار مديرية امن سرت الواقعة في مدينة سرت الليبية لإجراء هذه الدراسة.

سابعاً: التعريفات الإجرائية

- ضغوط العمل: ويقصد بها مجموعة من العوامل التنظيمية، والوظيفية والفردية المتعلقة بالعمل والتي قد تؤثر على تشكيل سلوك الفرد تأثيراً سلبياً وهي ردود أفعال جسمانية ونفسية وسلوكية للفرد نتيجة تعرضه لعناصر ضاغطة في عمله.

- **المناخ التنظيمي:** ويقصد به مدى تهيئة بيئة العمل لتكون مناسبة للعاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية وكيفية تعامل الإدارة معهم ومدى إشراكهم في عملية اتخاذ القرار وتشجيعهم وتزويدهم بكل ما يلزم بدل انتقادهم.
- **الدور الوظيفي:** ويقصد به مدى وضوح الأدوار والمهام الوظيفية للعاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت وتناسبها مع قدراتهم والوقت المحدد لإنجازها.
- **قدرات الموظف وامكانياته:** يقصد بها مدى امتلاك العاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية للمهارات اللازمة لإنجاز وظائفهم والتي قد تسبب لهم التوتر والغضب وعدم الانسجام مع الآخرين في حالة نقصان تلك المهارات لديهم.
- **الاحتراق الوظيفي:** ويقصد به مجموعة اعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبليد الشخصي والاحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي لدى العاملين بالوحدات الادارية بالمديرية.

ثامنا: الدراسات السابقة

بالنظر الى ادبيات الدراسة المتعلقة بضغط العمل والاحتراق الوظيفي نلاحظ ان هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت احدي المتغيرين او كليهما معا كما يلي:

- **دراسة العتيبي (2023)** بعنوان " المناخ التنظيمي السائد وعلاقته بالاحتراق الوظيفي " هدفت هذه الدراسة الى التحري عن العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى الهيئة الاكاديمية بجامعة شقراء بالسعودية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لاستكشاف العلاقة بين المتغيرات، كما طبقت على عينة عشوائية بلغت (253) مفردة حيث اكدت الدراسة على وجود علاقة سلبية بين المناخ التنظيمي الجيد وشعور الافراد بالاحتراق الوظيفي ، كما اوصت الدراسة بضرورة توفير المناخ التنظيمي الإيجابي ليساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس وبالتالي خفض مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.

- **دراسة الفرجاني (2021)** بعنوان " واقع الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي ليبيا"، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة ، حيث بلغ حجم العينة العشوائية (130) مفردة، وأكدت نتائج الدراسة على وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي ككل لدى الباحثين ، ومستوى متوسط لبعث الاجهاد العاطفي ، ومنخفض لبعث تبلد المشاعر، ومستوى مرتفع لبعث الإنجاز الشخصي.

- **دراسة Pandey (2020)** بعنوان " ضغوط العمل وأداء العاملين " حيث هدفت الدراسة الى التعرف على اثر ضغوط العمل بكل عناصرها على أداء العاملين بالقطاع المصري في مدينة كاثماندو بدولة نيبال واعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحقيق اهداف دراسته واستخدم الاستبيان لتجميع بياناته حيث شملت الدراسة (200) مفردة كعينة عشوائية بسيطة ، وجاءت النتائج مؤكدة على ارتفاع مستوى ضغوط العمل وانخفاض معدل أداء العاملين ، كما اثبتت النتائج وجود علاقة عكسية قوية بين المتغيرات ويفسر الباحث ذلك بان زيادة عبء العمل على العاملين يؤدي الى شعورهم بالتوتر والاجهاد مما يؤدي الى انخفاض أدائهم ، واوصت الدراسة المديرين بضرورة العمل على تقليل ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل للعاملين لضمان رفع معدلات أدائهم .

- **دراسة Sandra واخرون (2020)** بعنوان " اثر ضغوط العمل على أداء المعلمين وفعالية المدرسة " حيث كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو وصف الإجهاد المرتبط بالعمل وعلاقته النهائية بالأداء الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الابتدائية في منطقة بوفن

ديجويل بإندونيسيا. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام الدراسة المسحية باستخدام استبيانين مسحين. بيانات البحث المستمدة من إجمالي 352 معلماً في المدارس الابتدائية تم تحديدهم بالمصادفة كعينات. وقد تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام تحليل الارتباط بيرسون. تظهر نتائج تحليل البيانات وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المرتبطة بالعمل والأداء الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الابتدائية في منطقة بوفن ديجويل.

-دراسة **Muhammad & Kishwar (2019)** بعنوان "اثر ضغوط العمل على إنتاجية العاملين" هدفت الدراسة الى التحري عن اهم العناصر المسببة لضغوط العمل والوقوف على مدي تأثيرها على إنتاجية العاملين في القطاع المصري في مدينة اسلام اباد في دولة الباكستان ،استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الدراسة ،واشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في مصارف المدينة والبالغ عددها خمسة مصارف ،حيث تم توزيع استمارة الاستبانة على عدد(50) مفردة كعينة عشوائية بسيطة وذلك لتجميع بيانات الدراسة ،وأكدت النتائج على ارتفاع مستوى ضغوط العمل وانخفاض مستوى إنتاجية العاملين بالقطاع المصري بمدينة اسلام اباد، وبينت النتائج أيضاً وجود اثر سلبي ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بضغوط العمل (عبء العمل ،غموض الدور، صراع الدور) على إنتاجية العاملين ،كما اوصت الميرين بضرورة التحري عن مكونات بيئة العمل والتأكد من رضا العاملين عنها، وكذلك التأكد من ان إمكانيات وقدرات العاملين تتناسب مع المهام الموكلة اليهم، والعمل على تحديد الأدوار والمهام وذلك لمنع التداخل وتقليل الصراعات داخل المنظمة كلما امكن .

-دراسة **حسين (2013)** بعنوان "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني بالعراق" ،استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحليل العلاقة والاثر بين المتغيرات ،حيث بلغت عينة الدراسة(80)مفردة وقد توصلت الدراسة الى ان الافراد يعانون من مستويات مرتفعة لأبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور ،عبء العمل) ،كذلك وجود تأثير معنوي سلبي لمتغير ضغوط العمل بكل ابعاده على الأداء الوظيفي.

-دراسة **حجاج (2012)** بعنوان "العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة"، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لدراسة الظاهرة، وطبقت الاستبانة على جميع العاملين حيث بلغ عددهم (530) وأكدت نتائج الدراسة على ان مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لبعده الاجهاد الوظيفي ومنخفضاً لبعده تلبد المشاعر وبعده انخفاض مستوى الإنجاز كذلك وجود علاقة طردية بين بعد عبء العمل والاحتراق الوظيفي وعلاقة عكسية بين المتغيرات المتمثلة في(وضوح الدور ،بيئة العمل ،المساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي) والاحتراق الوظيفي .

-دراسة **النوري(2011)** بعنوان "قياس ابعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء هيئة التدريس في كليات ومعاهد بغداد ،العراق" ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي للكشف عن مدى وجود ظاهرة الاحتراق وتحديد علاقتها بالمتغيرات الديموغرافية وبلغت عينة الدراسة (50) مفردة وأكدت النتائج على وجود مستوى متفاوت من الاحتراق لدى المعاهد المدروسة ، واطهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين الإنجاز الشخصي واستنزاف المشاعر مع المؤشر ككل للاحتراق وان العلاقة تكاد تكون معدومة بين بعد اللا شعوري مع

البعدين الإنجاز الشخصي واستنزاف المشاعر وكذلك مع الاحتراق النفسية اوصت الدراسة بضرورة مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين فيها لتقليل التعرض للاحتراق من حيث (الجنس، العمر، المرتبة العلمية، التخصص).

دراسة Lyndall واخرون (2011) بعنوان "العوامل التي قد تؤثر على ضغوط العمل والاحتراق لدى القابلات" حيث ركزت الدراسة على تحديد نسبة حدوث ومستوى الضغوط والاحتراق الوظيفي في العمل لدى القابلات والعوامل الوقائية والديموغرافية التي قد تؤثر على تلك المستويات، وشملت الدراسة جميع القابلات المسجلات في مستشفيات حكوميين للولادة الواقعين في نفس منطقة الخدمة الصحية نيو ساوث ويلز في سيدني بدولة استراليا والبالغ عددهن (152) مفردة واعتمدت الدراسة على الاسلوب الوصفي لتحليل تأثير تلك العوامل حيث استخدم نموذج ما سلاك لقياس الاحتراق الوظيفي، واکدت النتائج على ان ما يقرب من ثلثي (60.7%) من القابلات في هذه العينة عانوا من مستويات متوسطة إلى عالية من الإجهاد العاطفي، كما سجل الثلث (30.3%) إنجازًا شخصيًا منخفضًا والثلث (30.3%) يعانون من تبدل المشاعر والعدائية نتيجة لإرهاق. كما تم تسجيل فروقات كبيرة بين مجموعات القابلات حسب سنوات المهنة، وورديات العمل، وعدد المريضات ونمط الحياة، حيث سجلت تلك القابلات اللاتي أمضين وقتًا أطول في المهنة ومارسن الرياضة مستويات اجهاد منخفضة مما أثر وبشكل ملحوظ على كيفية تعامل هؤلاء القابلات مع الاجهاد وبالتالي على طريقة تقديم الرعاية الصحية للمريضات.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة نلاحظ انه وعلى الرغم من تشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث تناولها لمتغير ضغوط العمل مثل دراسة (Pandey:2020، حسين: 2013، Muhammad & Kishwar:2019، Sandra واخرون: 2020) او لمتغير الاحتراق الوظيفي مثل دراسة (حجاج: 2012، النوري: 2011، الفرجاني: 2012) او علاقة كلا المتغيرين ببعضهما مثل دراسة (Lyndall واخرون: 2011، العتيبي: 2023) كذلك اعتماد كل الدراسات السابقة على المنهج الوصفي لتحليل مستويات المتغيرات وعلاقتها ببعض كما في الدراسة الحالية، الا ان الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة من حيث دراستها للعلاقة والاثر بين ابعاد ضغوط العمل المتمثلة تحديدا في (المناخ التنظيمي والدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) والاحتراق الوظيفي ككل كما اختلفت معها في بيئة ومجتمع التطبيق فهي تُعد الدراسة الأولى من نوعها التي طبقت على العاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت في دولة ليبيا، وبالرغم من ذلك فان الدراسات السابقة ساهمت وبشكل كبير في اعداد الاطار النظري لهذه الدراسة.

تاسعا: الاطار النظري

ضغوط العمل

من خلال تحليل الدراسات السابقة يمكن ان نلاحظ تعدد وجهات نظر الباحثين عند تناولهم لمفهوم ضغوط العمل وذلك نظرا لطبيعة الظاهرة وانعكاساتها حيث أصبحت من الاهتمامات المشتركة للباحثين في المجالات النفسية والاجتماعية والتنظيمية والإدارية، فقد عرفها Dollard

(16:2001) بأنها ضغوط ترتبط بطبيعة العمل والمهام التي يمارسها العاملون اثناء أدائهم لعملهم. كما عرفها Beheshtifar (2013:650) بأنها تلك الضغوط الوظيفية التي لا يستطيع الموظف مقاومتها خلال أدائه لوظيفته ، وذلك نتيجة عدم قدرته على الموازنة بين إمكانياته ومتطلبات العمل وظروفه. في حين عرفها (الزهرة :2020:11) على انها استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية التي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والنفسية والفيزيولوجية للعاملين في المنظمة. أما (عبد النعيم :2021:267) فقد عرفها على انها ردود فعل الفرد تجاه ظروف العمل والناجئة عن مثيرات بيئية، وتنظيمية، ووظيفية، وفردية، والتي تمثل تحدياً له في حالة عدم تناسب قدراته معها، مما يعرضه لزيادة متطلبات العمل وصعوبة تكيفه معها . وينظر (منصور، 2013: 5) الى ضغوط العمل على انها مجموعة من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل وما يحيط به من جوانب مختلفة والتي قد تؤثر على تشكيل سلوك الفرد تأثيراً سلبياً وهي ردود أفعال جسمانية ونفسية وسلوكية للفرد نتيجة تعرضه لعناصر ضاغطة في عمله وهي من مسببات الاحتراق الوظيفي أو عرضة له أي هو بمثابة متلازمة متقدمة من الانهكاكات والعزلة الشخصية والإرهاق الذي بدوره يؤدي الى اعراض جسدية خطيرة قد تؤدي الى تهديد حياة الموظف. و في إشارة الى أهمية ضغوط العمل واثرا ونتائجها على سلوك العاملين فقد صنفها (Anderson & Publish,2001:85) في دراستهما إلى مجموعتين أساسيتين هما: ضغوط إيجابية أو بناءة وهي ضغوط تدفع نحو المزيد من العمل والإنجاز، وضغوط سلبية أو مدمرة وهي التي تؤثر سلباً على الأفراد والمنظمة ككل. وفي ذات السياق يؤكد(العميان :2010:161) وكذلك (هادي واخرون :2021:583) على ان ضغوط العمل في المنظمة هي نتيجة لتفاعل ثلاثة عناصر أساسية وهي أولاً: عنصر المثير والذي يتمثل في المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصدر هذا العنصر أما البيئة او المنظمة او الفرد، ثانياً: عنصر الاستجابة متمثلاً في ردود الفعل النفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد اتجاه المثير مثل التوتر والقلق، ثالثاً: عنصر التفاعل بين المثير والاستجابة نتيجة تفاعل العوامل التنظيمية والمشاعر الإنسانية في مكان العمل وما يترتب عليها من استجابات من قبل العاملين .

ابعاد ضغوط العمل

لقد اعتمد الباحثين عند تفسير الأثر الذي تحدثه ضغوط العمل كمتغير تنظيمي على المتغيرات التنظيمية الأخرى على ابعاد مختلفة تماشياً مع اهداف دراساتهم في هذا المجال فعلى سبيل المثال تناولت حسين (2013) أربعة ابعاد لضغوط العمل (طبيعة العمل ، صراع الدور ،غموض الدور ، عبء العمل) وذلك لقياس اثرها على الأداء الوظيفي، اما المشاركة في دراسته (2019) اعتمد لبيان العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي على ثلاثة ابعاد هي(المناخ التنظيمي ،الدور الوظيفي، الموظف) في حين اعتمد خويرة (2019) في دراسته لظاهرة ضغوط العمل في منظومة العمل الاكاديمي على ابعاد (تنظيمية، شخصية وسلوكية، العلاقة بين الموظف ورئيسه) ، اما ، في حين درس Elwezza وزملائه (2020) اثر ضغوط العمل على زيادة التكاليف لدى المضيفين الجويين بالاعتماد على ثلاثة ابعاد (الحياة الشخصية ، التنقل، الشعور بالوحدة) ، بينما تطرقت (عبد النعيم ،2021) في دراستها للعلاقة التأثيرية لضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة الى ابعاد (الذكاء العاطفي ،عبء العمل ، دعم المنظمة، التكنولوجيا المستخدمة)، وأخيراً فقد اعتمد هادي وتوش (2021) في دراستهم توظيف العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي والاغونوميك التنظيمي في الحد من ضغوط العمل على الابعاد التالية (عبء العمل ، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي) .

والجدير بالذكر ان هذه الدراسة ستعتمد على ثلاثة ابعاد مستقلة لتفسير العلاقة التأثيرية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي متمثلة في (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الفرد وامكانياته) حيث ترى الباحثة ان هذه الابعاد تُعد الأكثر تماشياً مع متطلبات الدراسة الحالية وأهدافها.

الاحتراق الوظيفي

قد ربط بعض الباحثين تزايد الاهتمام بدراسة مسببات واعراض الاحتراق الوظيفي داخل المنظمات بالآثار الناجمة عن درجة ادراكه من قبل العاملين داخل تلك المنظمات حيث اشار الباحثان (Beheshtifar&Omidvar:2013:113) على ان للاحتراق الوظيفي اثاراً سلبية تنعكس على المنظمة والعاملين بما على حد سواء من أهمها ضعف الالتزام التنظيمي، وعدم الرضا، والانسحاب الوظيفي كما أكد الباحثان على ضرورة ملاحظة أحوال العاملين للكشف المبكر عن الامراض التي تتعلق بالاحتراق الوظيفي مما يسهل على المنظمة مهمة ابقائه تحت السيطرة وبالتالي تجنب اثاره السلبية. وتُعد اعمال ماسلاك (Maslach) أستاذ علم النفس بجامعة بيركلي الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي، حيث عرفت ماسلاك الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة اعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني ويحدث الاحتراق عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الانسان الذي ينخرط في أداء العمل وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين كلما زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجه الموظف في مكان عمله (الشعلان، 2016: 6).

ابعاد الاحتراق الوظيفي ومؤشراته

من خلال استطلاع الدراسات السابقة حول هذا الموضوع نلاحظ ان اغلبها أكد على وجود ظاهرة الاحتراق لدى الباحثين من خلال اعراض ومؤشرات نفسية معينة فعلى سبيل المثال النوري (2011: 91) أكد على انه يمكن ان نستدل على وجود الاحتراق الوظيفي بواسطة ثلاث مؤشرات بارزة هي: شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى فقدانه للطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي الى فقدان الشعور بتقدير الذات، والاتجاه السليبي نحو العمل والفتمة التي يقدم لها الخدمة وفقدان الدافعية نحو العمل، أو النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل. أما الحجاج ومن خلال دراسته (2012: 136) استنتج ان للاحتراق اعراض قد تظهر في صورة اعراض بدنية مثل الاعياء والارق وارتفاع ضغط الدم والانهك طوال اليوم والاحساس بالعبء بعد العمل، او اعراض انفعالية تتمثل في التوتر والشعور بنقص الإنجاز الشخصي، نلاحظ ان الدراسات السابقة اغلبها اعتمدت على مفاهيم ماسلاك للاحتراق وذلك نظراً لشموليتها لأبعاد هذه الظاهرة السلوكية، وبالتالي فان هذا الدراسة ستعتمد على تلك الابعاد لتفسير ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

علاقة ضغوط العمل بالاحتراق الوظيفي

بينظر الكثير من الباحثين على للعاملين بالمنظمة على اهم أصولها التنافسية وانه على المديرين ان يتعاملوا معهم بشكل فريد ومميز حيث ان العاملين إذا ما شعروا بالتوتر والاجهاد فانهم لن يحققوا مستويات أداء مرضية وبالتالي وجب على الإدارة ان تأخذنا على عاتقها ضرورة العمل على تقليل ضغوط العمل للعاملين اثناء تطویرها للمنظمة وتصميم الوظائف وتخصيص المهام وذلك لتخفيف عبء العمل وبالتالي ضمان رفع معدلات أدائهم (Pandey,2020:134). كما أكد الباحثان (Mai &Ung:2020:3286) على ان مستوى ضغوط العمل يرتفع في الظروف التي تتطلب وظائف الموظفين قدرًا كبيرًا من الوقت مما قد يكون لديهم وقت أقل يقضونه في حياتهم اليومية. لذلك، سيكون الموظفون في حالة من التوتر والقلق بشكل منتظم لأنهم ليس لديهم القدرة على احداث التوازن بين متطلبات العمل ونشاطاتهم

اليومية الامر الذي ينتج عنه آثار سلبية على تحفيز الموظف ورضاه الوظيفي وولائه لوظيفته. وفي ذات السياق أكد الشعلان(2016):
(27) على ان أداء العاملين قد يتأثر بشكل إيجابي او سلبي بمستوى الضغوط داخل بيئة العمل ويفسر الباحث ذلك بأنه عندما يكون
ضغط العمل منخفض يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية بذلك ينعلم النشاط والدافعية لأداء أكثر أما عند مستويات الضغط
المتوسطة فان العاملون ينشطون لتحسين مستوى أدائهم، وفي الواقع فان هناك مستويات ضغوط معينة يمكن ان تعمل كمثيرات للأداء،
ويؤكد الشعلان على ان العامل الحاسم في هذه المسألة يتمثل في مدى الفترة الزمنية التي يستطيع فيها الموظف ان يؤدي فيها عمله في هذه
الظروف الضاغطة، وحينما ترتفع مستويات ضغوط العمل لأقصى الدرجات يمكن ان ينخفض الأداء بصورة ملحوظة، ويحدث هذا الوضع
نتيجة لتكريس الموظف قدرا من جهده وطاقته لتخفيف هذه الضغوط أكثر من توجيه جهده نحو أداء وظيفته وعندما يطول امد هذه
الضغوط يشعر الموظف بضرورة اجراء تغيير قبل ان يصيبه الانهيار وفي هذه المرحلة قد تحدث أنماط سلوكية سلبية مثل الانسحاب والغضب
والتخريب الى غير ذلك من الانماط السلوكية السلبية. وتتفق الرواحية (40:2016) مع ماسبق حيث تؤكد على ان التعب والضغوط تؤثر
على الفاعلية الذاتية للفرد، وان الافراد الذين يعانون من التعب الجسمي الدائم تنخفض فاعليتهم، وعلى العكس تماما فعند شعور الفرد
بمشاعر الراحة والأمان والاستقرار، ترتفع فاعليتهم وثقتهم بذواتهم في النجاح عند أداء السلوك المرغوب، وذلك مع الأخذ في الاعتبار بعض
العوامل الأخرى مثل صعوبة المهام والمجهود الذي يحتاجه الفرد، كما يؤدي خفض القلق والاسترخاء إلى تحسن الأداء، وتؤكد
(Alotaibi:2023:279) على ان المناخ التنظيمي الذي يسود المنظمة يلعب دورا فاعلا في أداء النظام وفي شعور المتفاعلين عبر
مكوناته الفرعية المختلفة بالراحة والطمأنينة لإنجاز متطلبات ادوارهم ، اذ يتناسب نجاح النظام طرديا مع صحة المناخ التنظيمي السائد في
المنظمة ، ويحدد درجة نجاح المنظمة بشكل كبير ،وعلى الاغلب ان المنظمة التي تعيش مناخا تنظيميا ضعيفا او مشوشا هي أكثر عرضة
للفشل على الأمد الطويل حتى وان حققت نجاحا مرحليا في أداء وظائفها الإدارية . ومن جانب اخر فقد أشار الباحثان
(Beheshtifar&Omidvar:2013:107) الى ان الاحتراق الوظيفي في المنظمات على الاغلب هو ناجم عن عدم التكافؤ بين
متطلبات الوظيفة والموارد المتوفرة لدى الموظف سواء المادية او المعنوية اللازمة لأداء مهام تلك الوظيفة بالشكل المطلوب.

عاشرا: الطريقة والاجراءات:

منهجية الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي الهادف إلى وصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات اللازمة باستخدام
المصادر الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع والدوريات، بالإضافة الى المصادر الاولية من خلال الاستبيان الذي طور لهذا الغرض ،
واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوحدات الإدارية في مديرية امن سرت والذين يبلغ عددهم (50) مفردة أثناء إجراء الدراسة ،
حددت عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية حيث بلغ عدد المشاركين (44) عنصراً ، كما تم تحديدها بناءً على الجدول الذي
قدمه كل من (Krejcie & Morgan، 1970) اعتماداً على حجم المجتمع وهامش الخطأ المسموح به (5%). تم توزيع الاستبانة على جميع

أفراد العينة، أسترجم منها (37) وعند فحصها اتضح ان جميعها صالحة للتحليل، أي بنسبة (84%) وهي نسبة مقبولة احصائيا لغرض تحليل بيانات الدراسة.

أداة جمع البيانات:

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة، وتم تحديد الازان لإجابات افراد العينة وفق مقياس ليكرت التالي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإيجابية
1	2	3	4	5	الوزن

كما ان أداة القياس المستخدمة في الدراسة قسمت إلى ثلاث أجزاء على النحو التالي :

أ- معلومات عامة: تتضمن معلومات شخصية عن المستهدفين بالدراسة تتعلق (بالجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة ، والمؤهل العلمي).

ب- ابعاد ضغوط العمل: إن هذا المتغير المستقل يتضمن ثلاثة أبعاد هي (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته)، حيث تحتوي كل الأبعاد علي (15) عبارة لقياسها .

ت- الاحتراق الوظيفي: ويعد المتغير التابع والذي يتم قياسه باستخدام (15) عبارة .

أساليب المعالجة الاحصائية :

استخدمت الباحثة نظام (SPSS.V22) لاستخراج النتائج الإحصائية لتحليل البيانات وهي :

1-الإحصاء الوصفي: النسب المئوية، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، لوصف خصائص عينة الدراسة.

2-معامل ارتباط بيرسون: لتحديد صدق الأداة.

3-معامل الثبات (الفا كرو نباخ): لتحديد معامل ثبات المقياس.

4-اختبار كولموغوروف-سميرنوف: استخدم اختبار كولموغوروف-سميرنوف للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث بناء على ذلك يتم تحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة.

5-اختبار الانحدار الخطي: لاختبار الفرضيات.

صدق وثبات أداة الدراسة :

أولاً: صدق أداة القياس: قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

1- الصدق الظاهري: عرضت الاستبانة على عدد من المحكمين المختصين في المجال، وتم اجراء التعديلات وتصميمها بصورتها النهائية الحالية وفق ملاحظاتهم بما يحقق الصدق الظاهري.

2- صدق المقياس (الاتساق الداخلي): صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البعد أو المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، فقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات

البعد والدرجة الكلية للبعد، حيث بين الجدول (1) ان هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين كل بعد والفقرات التي تنتمي له مما يدل على صدق المقياس.

3- الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارة الاستبانة، ويتضح من الجدول (1) أن جميع معاملات الارتباط في جميع متغيرات الاستبانة دالة إحصائياً، وبذلك يعتبر جميع متغيرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (1) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات قدرات الموظف وامكانياته والدرجة الكلية لها			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الدور الوظيفي والدرجة الكلية لها			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لها		
Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت
.005	.454	1	.000	.830	1	.000	.609	1
.000	.588	2	.000	.840	2	.000	.621	2
.000	.681	3	.000	.799	3	.000	.580	3
.000	.706	4	.000	.828	4	.000	.548	4
.020	.381	5				.016	.394	5
						.034	.350	6
معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية لها								
Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت
.001	.539	13	.000	.603	7	.012	.408	1
.030	.357	14	.000	.625	8	.044	.333	2
.025	.369	15	.000	.749	9	.000	.550	3
			.017	.390	10	.005	.450	4
			.002	.501	11	.000	.586	5
			.010	.418	12	.000	.652	6
معامل الارتباط كل متغير بالدرجة الكلية للاستبيان (الصدق البنائي)			المتغيرات					
Sig.	معامل الارتباط	المتغيرات						
.000	.648	المناخ التنظيمي						
.000	.661	الدور الوظيفي						
.000	.712	قدرات الموظف وامكانياته						
.000	.876	الاحتراق الوظيفي						

ثبات أداة القياس :

جدول (2) نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاداة

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
المناخ التنظيمي	6	.794
الدور الوظيفي	4	.872
قدرات الموظف وامكانياته	5	.613
الاحتراق الوظيفي	15	.793
القيمة الكلية للاستبيان	30	.873

يقصد بثبات أداة القياس أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط. لقد تحقق من ثبات أداة القياس من خلال اختبار (الفاكرو نباخ) وتعتبر النسبة الموضحة بالجدول مقبولة لأغراض الدراسة.

عرض البيانات:

اولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (3) يبين عينة الدراسة من حيث الخصائص الديمغرافية:

يوضح الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة بحسب بعض الخصائص الديمغرافية:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية	المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	31	83.8%	الوضع الوظيفي	رئيس قسم	4	10.8%
	أنثى	6	16.2%		موظف	33	89.2%
	المجموع	37	100%		المجموع	37	100%
المؤهل العلمي	اعدادي فاقل	6	16.2%	سنوات الخدمة	من 5 فاقل سنوات	1	2.7%
	متوسط او مايعادلها	15	40.5%		من 6 - 10 سنوات	3	8.1%
	جامعي او مايعادلها	10	27.1%		من 11 سنة فأكثر	33	89.2%
	عالي	6	16.2%		المجموع	37	100%
	المجموع	37	100%				

أ. المشاركون بحسب النوع: بلغت نسبة الذكور (83.3%) من أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الاناث (16.2%).

ب. المشاركون بحسب المؤهل العلمي: تبين أن أغلب أفراد العينة يحملون مؤهل متوسط او ما يعادله، ونسبة قدرها (40.5%).

ت. المشاركون بحسب الوضع الوظيفي: يلاحظ أن النسبة الكبرى من العينة هم موظفين بالمديرية، حيث بلغت نسبتهم (89.2%).

ث. المشاركون بحسب سنوات الخبرة: يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن معظم افراد العينة يملكون خبرة في مجال عملهم، فكانت نسبة (89.2%) لمن خبرتهم (لا تقل عن 11 سنة)، أما النسبة الاقل كانت (2.7%) لمن خبرتهم (5 سنوات فأقل).

تحليل مستوى المتغيرات بمديرية امن سرت:

للتعرف علي درجة مستوي المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل و المتمثلة في (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وامكانياته) و الاحتراق الوظيفي المتمثلة بمديرية امن سرت، تم الاعتماد علي المتوسطات الحسابية ، والاوزان المئوية لإجابات عينة الدراسة ليكون مؤشراً على مستوى ادراك الافراد للمتغيرات بالإضافة إلي تحديد خمسة مستويات لتحديد درجة الادراك او الممارسة والتي تم ايضاحها في جدول المحك رقم (4) المعتمد في الدراسة، كما تم تحديد طول الفئة بناء على المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الأعلى في المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$0.80 = \frac{1 - 5}{5}$$

جدول رقم (4) المحك المعتمد في الدراسة لتحديد درجة الادراك

للعبارة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
الوسط المرجح	1- أقل من 1.80	1.80- أقل من 2.60	2.60- أقل من 3.40	3.40- أقل من 4.20	4.20- أقل من 5
الأوزان المئوية	من 0.2 - أقل من 0.36	من 0.36 - أقل من 0.52	من 0.52 - أقل من 0.68	من 0.68 - أقل من 0.84	من 0.84 - 100

أولاً: تحديد درجة مستوي ابعاد ضغوط العمل في مديرية امن سرت

البعد الأول: المناخ التنظيمي

يمكن ان نلاحظ في الجدول رقم (5) والذي يوضح آراء أفراد العينة في عبارات بُعد المناخ التنظيمي ان درجة مستوى إدراك العاملين بالمديرية لهذا البُعد مرتفعة حيث ان المتوسط الحسابي العام له بلغ (3.475) وبانحراف معياري وقدره(1.07)، وبوزن نسبي مرتفع حيث بلغ (69.5%) ، كما يبين الجدول ان عبارة(لا تهتم الإدارة بتهيئة مكان العمل وتوفير كل مايلزم العاملين لأداء وظائفهم مثلا(مكاتب- تكييف _تدفئة... الخ)) هي الأعلى من حيث مستوى الادراك فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (3.918) وبانحراف معياري وقدره (1.03)، اما العبارة الأقل ادراكا وبدرجة متوسطة من قبل العاملين هي عبارة (لا تتوفر لدي البيانات اللازمة لإنجاز عملي بالشكل المطلوب)بمتوسط حسابي وقيمتته(2.729) وبانحراف معياري وقدره(1.34).

جدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الإدراك لبعد المناخ التنظيمي

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الادراك
1	لا تتوفر لدي البيانات اللازمة لإنجاز عملي بالشكل المطلوب	2.729	1.34	55%	متوسطة
2	لا يسمح بمشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار	3.216	1.41	64.3%	متوسطة
3	تسود أجواء العمل المحسوبة والمحابة	3.621	1.08	72.4%	مرتفعة

مرتفعة	69%	1.09	3.486	4 تسود أجواء العمل علاقات متوترة بين المسؤولين والموظفين.
متوسطة	64%	1.17	3.189	5 أشعر بأن ليس لدي قدرًا كافيًا من السلطات التي تمكنني من أداء عملي بالكيفية المطلوبة.
مرتفعة	78.3%	1.03	3.918	6 لا تحتم الإدارة بتهيئة مكان العمل وتوفير كل ما يلزم العاملين لأداء وظائفهم مثلاً (مكاتب - تكييف - تدفئة... الخ)
مرتفعة	69.5%	1.07	3.475	7 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

البعد الثاني: الدور الوظيفي

يمكن ان نلاحظ في الجدول رقم (6) والذي يوضح آراء أفراد العينة في عبارات بُعد الدور الوظيفي ان درجة مستوى إدراك العاملين بالمديرية لهذا البعد جاءت متوسطة حيث ان المتوسط الحسابي العام له بلغ (2.659) وانحراف معياري وقدره (1.02)، وبوزن نسبي متوسط حيث بلغ (53%) كما يبين الجدول ان عبارة (أشعر ان الدور المطلوب مني لا يتناسب مع قدراتي مما يشكل لدي عبئاً ثقيلًا) هي الأعلى من حيث مستوى الادراك فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (2.765) وانحراف معياري وقدره (1.38)، اما العبارة الأقل ادراكا وبدرجة منخفضة من قبل العاملين هي عبارة (تتداخل مهماتي مع مهام زملائي ما يخلق بيننا صراعا في العمل) بمتوسط حسابي وقيمتها (2.324) وانحراف معياري وقدره (1.24).

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الادراك لبعده الدور الوظيفي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الادراك
1	يقلقني قيام بعض زملائي بمهام وظيفتي	2.540	1.23	51%	منخفضة
2	أشعر أحيانا ان الدور المطلوب مني غامضا	2.513	1.42	50%	منخفضة
3	تتداخل مهماتي مع مهام زملائي ما يخلق بيننا صراعا في العمل	2.324	1.24	47%	منخفضة
4	أشعر ان الدور المطلوب مني لا يتناسب مع قدراتي مما يشكل لدي عبئاً ثقيلًا	2.765	1.38	55%	متوسطة
5	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.659	1.02	53%	متوسطة

البعد الثالث: قدرات الموظف وامكانياته

يمكن ان نلاحظ في الجدول رقم (7) والذي يوضح آراء أفراد العينة في عبارات بُعد قدرات الموظف وامكانياته ان درجة مستوى إدراك العاملين بالمديرية لهذا البُعد جاءت متوسطة حيث ان المتوسط الحسابي العام له بلغ (2.94) وبانحراف معياري وقدره(0.620)، وبوزن نسبي متوسط حيث بلغ (52.8%) كما يبين الجدول ان عبارة(تنقصني بعض مهارات العمل التي يجب ان تدربي المؤسسة عليها) هي الأعلى من حيث مستوى الادراك فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (3.40) وبانحراف معياري وقدره (1.36)، اما العبارة الأقل ادراكا وبدرجة منخفضة من قبل العاملين هي عبارة (اشعر بعدم انسجامي مع زملائي في العمل)بمتوسط حسابي وقيمته(2.40) وبانحراف معياري وقدره(1.18).

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الادراك لبعد قدرات الموظف وامكانياته

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الادراك
1	تنقصني بعض مهارات العمل التي يجب ان تدربي المؤسسة عليها	3.40	1.36	68%	مرتفعة
2	اشعر بتوتر وغضب دائمين في العمل	3.29	1.19	66%	متوسطة
3	اشعر بعدم انسجامي مع زملائي في العمل	2.40	1.18	48%	منخفضة
4	يسيطر علي إحساس بالتشاؤم من المستقبل	2.59	1.23	51.8%	منخفضة
5	لا أستطيع إنجاز العمل المطلوب مني بمفردتي	3.24	1.29	64.8%	متوسطة
6	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.94	.620	52.8%	متوسطة

ثانياً: تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي

يمكن ان نلاحظ في الجدول رقم (8) والذي يوضح آراء أفراد العينة في عبارات المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) ان درجة مستوى إدراك العاملين بالمديرية لهذا المتغير جاءت متوسطة حيث ان المتوسط الحسابي العام له بلغ (2.77) وبانحراف معياري وقدره(0.614)، وبوزن نسبي متوسط حيث بلغ (55.4%) كما يبين الجدول ان عبارة(اشعر باستنفاد كامل طاقتي مع نهاية كل يوم اقصيه في العمل) هي الأعلى من حيث مستوى الادراك فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (3.72) وبانحراف معياري وقدره (1.17)، اما العبارة الأقل ادراكا وبدرجة منخفضة من قبل العاملين هي عبارة (اشعر بتأثيري السلبي في حياة الآخرين)بمتوسط حسابي وقيمته(2.16) وبانحراف معياري وقدره(1.14).

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الادراك الاحتراق الوظيفي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الادراك
1	اشعر انني منهكا نفسيا بسبب عملي	3.24	1.32	64.8%	متوسطة
2	اشعر باستنفاد كامل طاقتي مع نهاية كل يوم اقصيه في العمل	3.72	1.17	74.4%	مرتفعة
3	اشعر بفقدان الرغبة والحماس لأداء المهام الموكلة لي في عملي.	3.10	1.36	62%	متوسطة
4	اشعر بالتناقل حينما اصحو صباحا ليوم جديد	2.89	1.32	57.8%	متوسطة
5	ينتابني إحساسا بالملل والإحباط خلال ساعات الدوام	2.72	1.46	54.4%	متوسطة
6	لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء مهام عملي على أكمل وجه	2.67	1.22	53.4%	متوسطة
7	لا اتمسك لاداء مهام عملي بنشاط وحيوية	2.27	1.01	45.4%	منخفضة
8	اشعر بتأثيري السلبي في حياة الآخرين	2.16	1.14	43.2%	منخفضة
9	اشعر بالتوتر اثناء تأدية مهام عملي	2.45	1.28	49%	منخفضة
10	لم احقق أي إنجازات تذكر في مجال عملي	2.62	1.08	52.4%	متوسطة
11	اشعر بتراجع في أدائي اليومي للعمل	2.83	1.23	56.6%	متوسطة
12	اشعر ان هذه المهنة تتسبب في قساوة مشاعري	2.35	1.13	47%	منخفضة
13	اشعر بتزايد الضغوط في مهنتي	2.94	1.37	58.8%	متوسطة
14	لا اكثر لما يحدث للآخرين من مشكلات	2.54	1.32	50.8%	منخفضة
15	ارغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي	2.59	1.30	51.8%	منخفضة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.77	.614	55.4%	متوسطة

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

قبل الإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت؟ وقبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، أجريت بعض الاختبارات، من أجل ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار والموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (9) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

Skewness معامل الالتواء	Tolerance التباين المسموح به	VIF معامل تضخم التباين	المتغيرات المستقلة
0.102	0.922	1.084	المناخ التنظيمي
0.118	0.647	1.545	الدور الوظيفي
0.122	0.635	1.574	قدرات الموظف وامكانياته

للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة تم استخدام معامل تضخم التباين واختبار التباين المسموح به لكل متغير من المتغيرات المستقلة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وتم أيضاً التأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء يقل عن (1). من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (10) يتبين أن قيم اختبار معامل تضخم التباين للمتغيرات جميعها تقل عن 10، وأن قيم اختبار التباين المسموح به أكبر من (0.05) ويعد ذلك مؤشر على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، وكذلك البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال نتيجة معامل الالتواء، حيث كانت القيم له أقل من (1). بناءً على ذلك يمكن اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار الخطي، واعتمد المحك المبين في الجدول رقم (11) لتحديد مدى قوة معامل الارتباط.

جدول رقم (10) المحك المعتمد في الدراسة لتحديد مدى قوة معامل الارتباط

ارتباط تام	ارتباط عالي جداً	ارتباط عالي	ارتباط متوسط	ارتباط منخفض	لا يوجد ارتباط	مدى قوة معامل الارتباط
1.00	0.80 – أقل من 1.00	0.60 – أقل من 0.80	0.30 أقل من 0.60	0.00 – أقل من 0.30	0.00	قيمة معامل الارتباط

Zikmund, Willian G. (2000). Business research methods (6th ed). Fort Worth: Harcourt College Publishers. P.513

للإجابة على التساؤل الثالث ولاختبار الفرضيات تم استخدام الانحدار الخطي حيث استخدم البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية والمتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية وجاءت نتائج التحليل كما مبينة في الجدول رقم (11) على النحو التالي:

اختبار الفرضية الرئيسية: حيث تنص على "وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (مجتمعة) على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت".

تبين نتائج تحليل الانحدار البسيط في الجدول (11) ان هناك علاقة طردية متوسطة بين ضغوط العمل (مجتمعة) والاحتراق الوظيفي حيث ان قيمة R تساوي (0.563) ويؤكد ذلك قيمة (T) التي تساوي (4.026) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي اقل من (0.01) مما يدل على معنوية العلاقة، كما تبين نتائج التحليل أيضاً وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي حيث ان

قيمة Beta تساوي (0.529). أي ان ضغوط العمل تفسر ما قيمته (0.529). من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي، فكلما زادت ضغوط العمل بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الاحتراق بمقدار (0.529). وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية والتي تنص على "وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (مجتمعة) على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت".

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل (مجتمعة) على الاحتراق الوظيفي

نتيجة الفرضية	Beta	المحسوبة T		R	R2	المحسوبة F		نتائج اختبار الفرضيات
		t قيمة	Sig. t			F قيمة	Sig.	
قبول	.529	4.026	.000	.563	.317	16.209	.000	الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضيات الفرعية:

تم استخدام طريقة الانحدار القياسي (Enter) لإدخال المتغيرات في نموذج الانحدار المتعدد حيث ان التحليل لم يستبعد أي متغير من المتغيرات المستقلة، وجاءت النتائج كما في الجدول (12) حيث يمكن ملاحظ ان هناك علاقة ارتباط طردية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في النموذج فقيمة معامل الارتباط R (0.576) والارتباط المعدل R2 (0.332)، كما تبين النتائج معنوية النموذج من خلال قيمة (F) البالغة (5.463)، وبمستوى دلالة Sig وقدره (0.004). وهي اقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) مما يؤكد ان هناك اثر من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع كما ان قيمة Beta بلغت (0.529). أي ان المتغيرات المستقلة مجتمعة قادرة على تفسير ما قيمته (0.529). من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمديرية وبالتالي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغيرات المستقلة.

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ابعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي

نتيجة الفرضية	المحسوبة T			R	R2	المحسوبة F		نتائج اختبار الفرضيات
	Beta	t قيمة	Sig			F قيمة	Sig	
				.576	.332	5.463	.004	نموذج الانحدار المتعدد
قبول	.328	2.213	.034					الفرضية الفرعية الاولى (المناخ التنظيمي)
رفض	.107	.604	.550					الفرضية الفرعية الثانية (الدور الوظيفي)
رفض	.319	1.787	.083					الفرضية الفرعية الثالثة (قدرات الموظف وامكانياته)

ويؤكد ذلك قيمة (T) التي تساوي (4.026) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000). وهي اقل من (0.01) مما يدل على معنوية العلاقة، كما تبين نتائج التحليل أيضا وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي حيث ان قيمة Beta تساوي (0.529). أي ان ضغوط العمل تفسر ما قيمته (0.529). من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي، فكلما زادت ضغوط العمل بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الاحتراق بمقدار (0.529). وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية والتي تنص على "وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (مجتمعة) على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت".

ونلاحظ من نموذج الانحدار أعلاه الآتي:

1- المناخ التنظيمي: ان قيمة T تساوي (2.213) وبمستوى دلالة Sig وقدره (.034). وهي اقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) مما يدل على وجود تأثير لهذا المتغير على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) حيث ان قيمة Beta تساوي (.328). أي ان أي ان المناخ التنظيمي يفسر ما قيمته (.328). من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي، فكلما ساء المناخ التنظيمي السائد داخل بيئة العمل بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الاحتراق بمقدار (.529). وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت".

2- الدور الوظيفي: ان قيمة T تساوي (.604). وبمستوى دلالة Sig وقدره (.550). وهي اعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) مما يدل على عدم وجود تأثير لهذا المتغير على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الدور الوظيفي على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت".

3- قدرات الموظف وامكانياته: ان قيمة T تساوي (1.787) وبمستوى دلالة Sig وقدره (.083). وهي اعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) مما يدل على عدم وجود تأثير لهذا المتغير على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على " وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده قدرات الموظف وامكانياته على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالوحدات الإدارية في مديرية امن سرت".

نتائج الدراسة

من خلال إجراءات البحث العلمي التي تم اتباعها على عينة الدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

- 1- ان اغلب العاملين في الوحدات الإدارية بمديرية امن سرت هم من الذكور حيث ترى الباحثة بان ذلك يرجع الى ان طبيعة ومهام العمل في الأقسام الأمنية بالمديرية قد لا تتلاءم مع مؤهلات وقدرات الاناث وامكانياتهم في مدينة سرت ذات الطابع التقليدي والحفاظ.
- 2- كما تبين النتائج أيضا ان اغلب العاملين في الوحدات الأمنية بالمديرية لديهم خبرات واسعة في مجال عملهم بما لا يقل عن (11) سنة.
- 3- اثبتت النتائج ان مستوى ضغوط العمل المرتبطة بالمناخ التنظيمي السائد بين العاملين داخل مديرية امن سرت مرتفع بمتوسط حسابي وقدره (3.47) تليها في ذلك وبمستوى متوسط ضغوط العمل المرتبطة بقدرات الموظف وامكانياته ثم تلك المرتبطة بالدور الوظيفي للموظف وما يكثفه من غموض داخل الوحدات الإدارية والاقسام بالمديرية حيث بالنظر الى نتائج المتوسطات الحسابية نلاحظ تفشي أجواء المحسوبية والحباية وانعدام الاهتمام بتنمية مهارات العاملين وتطويرها مما ساهم في خلق الفجوة لدى العاملين بين ما يكلفون به من مهام وظيفية وما يمتلكونه من مهارات وقدرات للقيام بها بالشكل المطلوب و شكل عبئا ثقيلا عليهم وجعلهم عرضة للإرهاك والاجهاد النفسي .
- 4- كما اثبتت النتائج ان العاملين في الوحدات الإدارية والاقسام بمديرية امن سرت يشعرون بمستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي اثناء أدائهم لوظائفهم بالمديرية.

- 5- وأخيرا اثبتت النتائج انه وعلى الرغم ان هناك ارتباط طردي بين ضغوط العمل بشكل عام والاحتراق الوظيفي الذي يشعرون به العاملين بالمديرية إلا ان تلك الضغوط المرتبطة بالمناخ التنظيمي السائد في بيئة العمل هي الوحيدة من بين المتغيرات المستقلة الأخرى (الدور الوظيفي قدرات الموظف وامكانياته) التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي وتُفسر أسباب شعور العاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية بذلك الاحتراق والتغيرات الحاصلة فيه.

مناقشة نتائج التحليل

بالنظر الى نتائج التحليل الإحصائي والاختبارات التي أجريت على عينة الدراسة المتكونة من العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت ترى الباحثة ان العاملين يشعرون بضغوط نفسية كبيرة داخل بيئة العمل ويعبر عن ذلك بالمتوسطات الحسابية للعبارة التي تقيس تلك الضغوط والتي ترتبط بشكل ملحوظ بمتغيرات بعينها حيث يعتبر المناخ التنظيمي السائد في بيئة العمل أبرزها، نتيجة عدم اهتمام الإدارة بتهيئة بيئة ومكان العمل وتوفير كل مايلزم العاملين لأداء وظائفهم كذلك أجواء المحسوبة والمحابة التي تسود بين العاملين وعدم السماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات والتقليل من السلطات الممنوحة لهم والتي تمكنهم من أداء وظائفهم بالشكل المطلوب وهذا يتفق مع دراسة (Sandra,2020) و (padey,2020) كما ان نتائج المتوسطات الحسابية تبين ان غموض الدور الوظيفي للعاملين وماينتج عنه من تداخل مهام ووظائفهم وعدم تناسب قدراتهم مع تلك المهام يشكل لديهم عبئا ثقيلًا تتولد عنه ضغوطات جسيمة على نفسية العاملين وسلوكهم وهذا يتفق مع نتائج دراسة (حسين ، 2013) بالإضافة الى ان شعور العاملين بانه تنقصهم بعض مهارات العمل لأداء وظائفهم يخلق لديهم حالة من التوتر والغضب الدائمين مما يشعروهم بالعجز نتيجة عدم قدرتهم على انجاز أعمالهم بمفردهم مما يتولد عنه عدم انسجامهم مع زملائهم وهذا يتفق مع نتائج دراسة (الفرجاني:2021 ، حسين: 2013 ، حجاج:2012) كما نلاحظ ان نتائج اختبار الانحدار البسيط تبين ان ضغوط العمل مجتمعة قادرة على تفسير ما قيمته ((.529)) من التباين الحاصل في الاحتراق، و نتائج الانحدار المتعدد التي تشير الى ان المناخ التنظيمي الغير صحي السائد داخل مديرية امن سرت هو الوحيد من بين المتغيرات المستقلة قادر على تفسير ما قيمته (328). من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي إلا ان الباحثة ترى ان كل تلك العوامل والمتغيرات تتحد لتشكيل ضغوطا نفسية على العاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية يصعب عليهم التعامل معها وبالتالي يتولد لديهم الشعور بالاحتراق نتيجة الانهك العاطفي والنفسي الذي يتعرضون له حيث يتسبب ذلك في استنفاد كامل طاقاتهم وجهودهم ويفقدون الرغبة والحماسة لأداء وظائفهم ويولد بداخلهم الشعور بانخفاض انجازهم الشخصي كل ذلك يخلق مشاعر العدائية وعدم الاكتراث لما يحدث لزملائهم في بيئة العمل وهذا يتفق مع نتائج الدراسة التي اجراها كل من (حجاج:2012، العتيبي: 2023).

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها توصي الدراسة بالاتي:

- 1- ضرورة تهيئة بيئة وظروف العمل للعاملين بالوحدات الإدارية بمديرية امن سرت وذلك من خلال توفير المكاتب وتجهيزها بكل ما يلزم من (مكاتب، تدفئة، تبريد... الخ) لتلائم العاملين لأداء وظائفهم بالشكل المطلوب.
- 2- العمل على تخفيف التوتر بين الرؤساء والمرؤوسين واتخاذ ما يلزم من إجراءات للقضاء على أجواء المحاباة والمحسوبية وإلزام المسؤولين بمبدأ العدالة والحيادية في التعامل مع العاملين داخل المديرية.
- 3- تحديد مهام ونشاطات العاملين بشكل دقيق داخل المديرية وذلك تجنباً للصراعات التي قد تحدث نتيجة لتداخل أدوار العاملين مما قد ينشأ عنه ضغوط نفسية للعاملين تنعكس سلباً على سلوكهم داخل وخارج المديرية.
- 4- ضمان اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار ومنحهم قدراً كافياً من السلطات وذلك لخلق روح الحماسة لديهم مما قد يساعد في رفع مستوى شعورهم بالإنجاز الشخصي وبالتالي تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بالمديرية.
- 5- العمل على تنمية مهاراتهم العاملين وقدراتهم وذلك لخلق التوازن الملائم بين متطلبات وظائفهم وقدراتهم لتمكينهم من اداءها بالشكل المطلوب مما قد يقلل من شعورهم بالإجهاد ويرفع معدلات أدائهم.
- 6- كما توصي الدراسة الدراسات المستقبلية بضرورة التطرق الى متغيرات أخرى قد تكون لها علاقة بشعور العاملين في مديرية امن سرت او المنظمات الأخرى بالاحتراق الوظيفي مثل الصمت الوظيفي، والاعتراب الوظيفي والتوافق المهني الى غير ذلك من العوامل التي قد ترتبط بهذا المتغير وذلك لأخذ ما يلزم من تدابير للتقليل قدر الإمكان من الاثار السلبية التي قد تنتج عن هذه الظاهرة التنظيمية وتؤثر على العاملين والمنظمات على حد سواء.

المراجع العربية:

- 1- الحجاج ، خليل جعفر(2012) العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، المجلد 2، العدد 31.
- 2- حسين ، سحرء أنور (2019) " قياس تأثير ضغوط العمل في العمل الإداري على مستوى الأداء "، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد36.
- 3- خويرة، بماء الدين (2013)، " قراءة واقعية لظاهرة ضغط العمل الإداري في منظومة العمل"، مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية ، المجلد 21، العدد 1.
- 4- الرواحية، بدرية محمد (2016) "التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاداب - جامعة نزوى-سلطنة عمان .
- 5- الزهرة ، مهدي فطيمة (2020) أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة، الجزائر
- 6- الشعلان، فهد بن احمد (2016) مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريب . المجلد 32 . العدد 65، الرياض.
- 7- عبد النعيم ،فاتن ، (2021) "العلاقة التأثيرية بين ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة" ،مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 1.
- 8- العتيبي، منيرة بنت نايف (2023) "المناخ التنظيمي السائد وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة شقراء"، IUG Journal of Educational and Psychology Sciences (Islamic University of Gaza)
- 9- العميان، محمود سليمان (2010) السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة.
- 10- الفرجاني ،فاطمة على ،(2021) "الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، مجلة الافاق الاقتصادية، المجلد 7 العدد13، 57-79.
- 11- المشاركة ،عواد (2019) علاقة ضغوط العمل بالاحتراق الوظيفي دراسة حالة المصرف العقاري المصري في محافظة رام الله والبيرة، مجلة جامعة الأزهر - غزة ، سلسلة العلوم الإنسانية ،المجلد 21،العدد 2.
- 12- منصور ، لنا محمد(2013) الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم بمحافظة الخليل . رساله ماجستير .
- 13- النوري، مرتضى جبار(2011) قياس ابعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند اعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد،مجلة الإدارة والاقتصاد ، معهد الإدارة ،الرصافة ،العدد36.
- 14- هادي، محمد صالح ، نوش ، ميادة كاظم (2021) "توظيف العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي والارغونوميك التنظيمي في الحد من ضغوط العمل" ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ،المجلد 51، العدد 4 ، 575 - 602.

المراجع الأجنبية

- 1- Alotaibi, Muneerah N.(2023) "The regulatory climate prevailing in the working environment and its relationship to faculty occupational combustion. At University", IUG Journal of Educational and Psychology Sciences (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0, Vol 31, No 5, 2023, pp 278 – 315
- 2- Anderson, P. and Publish, M. (2001) Managing Workplace Stress in a Dynamic Environment. *Health Care Manager*, Vol.19, No.3, P. 85.
- 3- Beheshtifar, Malikeh. & Omidvar, Ali Rezo.(2013). *Causes to create Job Burnout in Organizations*, International Journal of academic Research & Social Sciences, Vol.3,No.6, P:107-113.
- 4- Beheshtifar, Malikeh. & Omidvar, Ali Rezo.(2013). *Causes to create Job Burnout in Organizations*, International Journal of academic Research & Social Sciences, Vol.3,No.6, P:107-113.
- 5- Dollard, Maureen , (2001). *Work Stress: Theory and Interventions*, University of South Australia.

- 6- Elwezz, Mourad Mortada Elbadry, Magda, Nashwa Talaat, (2020), "The Impact of Cabin Crew Work Stress on Costs", Journal of the Faculty of Tourism and Hotels–University of Sadat City, Vol. 4, Issue (2/2), December, 2020 .
- 7- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational Psychological Measurement, 30, 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- 8- Lyndall Mollart, Virginia M. Skinner, Carol Newing, Maralyn Foureur,(2011)"Factors that may influence midwives work–related stress and burnout", available at www.sciencedirect.com journal homepage: www.elsevier.com/locate/wombi.
- 9- Mai Ngoc Khuonga,b and Ung Doan Thuy Linha,b(2020)Influence of work–related stress on employee motivation, job satisfaction and employee loyalty in hospitality industrylicensee Growing Science, Canada. This is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC–BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).
- 10- Malikeh Beheshtifar, Hadis Hoseinifar, Mahmoud Nekoie(2011) "Effect Procrastination on Work–Related Stress" European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450–2275 Issue 38 © EuroJournals, Inc. 2011 available at <http://www.eurojournals.com>.
- 11- Muhammad Ehsan & Kishwar Ali. (2019)"The Impact of Work Stress on Employee Productivity: Based in the Banking Sector of Faisalabad, Pakistan" ,International Journal of Innovation and Economics Development, vol. 4, issue 6, pp 32–50, February 2019.
- 12- Pandey Dhruba Lal (2020)," Work Stress and Employee Performance," International Research Journal of Human Resource and Social Sciences ISSN(O): (2349–4085) ISSN(P): (2394–4218) Impact Factor 5.414 Vol 7, Issue 05, May 2020, pp 124 – 135.
- 13- Sandra Ingried Asaloei1, Agustinus Kia Wolomasi & Basilius Redan Werang, (2020) "Work–related stress and performance among primary school teachers", International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE) Vol. 9, No. 2, June 2020, pp. 352~358
- 14- Zikmund, Willian G. (2000). Business research methods (6th ed). Fort Worth: Harcourt College Publishers.