

دراسة ظاهرة الإحترق الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية: بحث ميداني على الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس وفق مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي المخصص للخدمات الإنسانية -

Studying The Phenomenon of Job Burnout in Light of Some Demographic Variables: Field Study on employees in The Central Directorate of Algiers Post in Boumerdes Province. - According to Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI – HSS)-

مينة شهري^{1*}، مريزق عدمان²

¹ المدرسة العليا للتجارة-القليعة، تيبازة، (الجزائر)، m_chaheri@esc-alger.dz

² المدرسة العليا للتجارة-القليعة، تيبازة، (الجزائر)، m_admane@esc-alger.dz

تاريخ النشر: 2022/12/31

تاريخ القبول: 2022/11/09

تاريخ الاستلام: 2022/09/18

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس والبالغ عددهم (60) موظف، حيث طبقت الدراسة عليهم عليهم كليم. ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدم الباحثان إستبانة مكونة من محورين رئيسيين؛ المحور الأول حول البيانات الشخصية للمستجيبين، المحور الثاني حول مقياس الإحترق الوظيفي (مقياس ماسلاك للإحترق الوظيفي)، وتمت معالجة المعلومات التي تم جمعها لإثبات فرضيات الدراسة بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وقد كشفت نتائج الدراسة أن هنالك مستوى متوسط من الإحترق الوظيفي لدى الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس. كما أثبتت النتائج كذلك وجود إختلاف في تقييم أبعاد الإحترق الوظيفي. حيث جاء بعد "الإجهاد" بالمرتبة الأولى بتقييم متوسط، ليأتي بعده بعد "تبلد المشاعر" في المرتبة الثانية بتقييم متوسط كذلك، ليأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد "تراجع الشعور بالإنجاز" بتقييم منخفض. الكلمات المفتاحية: الإحترق الوظيفي، مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي المخصص للخدمات الإنسانية، المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.

Abstract:

The aim of this study is to recognize the prevalence of Job Burnout according to employees working in The Central Directorate of Algiers Post in Boumerdes Province, The study population consisted of all employees working in The Central Directorate of Algeria Post in Boumerdes Province, which are (60) working employees as the study was applied to all of them. To achieve the objectives of the study, the researchers used a scientific questionnaire that is based on two major areas; the first is about the personal information of the respondent. while The second is about the burnout scale. The collected information was processed in order to prove the hypotheses of the study by using international statistical program (SPSS). The results of the study revealed that there is an average level of job burnout among the employees of The Central Directorate of Algiers Post in Boumerdes Province, The results also demonstrated the existence of a difference in the evaluation of the job burnout dimensions, Where " exhaustion " came in first place with an average evaluation, followed by " depersonalization " in second place with an average evaluation as well, and " lack of personal accomplishment " came in third and last place with a low evaluation.

Keywords : Job Burnout 1, Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI – HSS) 2, The Central Directorate of Algiers Post in Boumerdes Province 3.

1. مقدمة:

اتفقت جميع الدراسات أن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتوقف على ما تمتلكه من موارد سواء الموارد المادية أو البشرية، إلا فيما يخص التطور المستمر فإن تحقيقه داخل أي منظمة كانت صغيرة أو كبيرة مرهون بمدى وجود الموارد البشرية الفعالة لديها، لهذا فإن كل المنظمات الناجحة تسعى دوماً لإيلاء أهمية قصوى لما تمتلكه من موارد بشرية وذلك بالإستثمار في تنمية قدراتها ومهاراتها و سبل زيادة دافعيها، وعدم تعريضها لما قد يقلل من روحها المعنوية أو إتجاهاتها الإيجابية نحو عملها أو منظمها، وذلك بالحفاظ عليها وصيانتها من كل الأمور التي قد تحبطها أو تشعرها باليأس والعجز. لكن للأسف في غالب الأحيان قد تؤول مساعي تلك المنظمات في الحفاظ على مواردها البشرية للفشل رغم تقديرها و حرصها عليها، وذلك نتيجة تزايد التحديات المسلطة عليها بسبب ما يشهده العالم في الأونة الأخيرة من تغيرات وتطورات علمية وتكنولوجية سريعة والتي أثرت بشكل مباشر على تنافسية المنظمات في بيئة العمل الإقتصادية، والتي بدورها زادت من شدة الضغوطات المسلطة على المنظمات و مواردها البشرية وخاصة الفعالة منها، بإعتبارها المحرك الحقيقي للتطورها إزدهارها و بقائها.

ومن هنا أكد الباحثون أن التحديات الجديدة التي تواجه المنظمات فيما يخص العمل والعاملين لديها هي تحديات نفسية أكثر بكثير من ماهي هي تحديات مادية أو بدنية، لهذا توجه غالبيتهم إلى وصف العصر الحالي بعصر الضغوطات النفسية والتي بدورها ولدت مشاكل جديدة داخل المنظمات و من أهم تلك المشاكل هي بروز ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين صفوف العاملين داخلها والتي يعتبر وجودها مؤشراً خطيراً وهاماً قد يفسر في غالب الأحيان بأن المنظمة تمر بأزمة أو مجموعة من الأزمات التي يمكن أن تؤدي بها إلى التراجع والإنحدار و من ثم الفشل على المدى البعيد نتيجة للآثار السلبية التي ستشكّلها تلك الظاهرة على العاملين والعمل والمنظمة ككل.

لهذا حظي موضوع الإحتراق الوظيفي بإهتمام الكثير من العلماء في العصر الحديث وذلك بسبب خطورة آثاره السلبية المدمرة سواء على صحة العامل أو العمل، خاصة وأنه يعتبر واحداً من أكثر مشاكل الصحة النفسية التي نوقشت وفرضت على نطاق واسع في المجتمعات الحالية، حيث بدأ طرح التساؤلات عن أعراضه مع بداية الستينات من القرن الماضي، لما لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة وجود ظاهرة غريبة غير مفسرة وهي تدني أداء بعض العاملين المعروفين بأدائهم الجيد والمرتفع، مع ظهور بعض السلوكيات السلبية لديهم كالتغيب المستمر عن العمل و التذمر، حيث قرروا تسميتها مبدئياً بالوهج المنطفي "Flame out". أما مصطلح الإحتراق الوظيفي بمفهومه الحديث فقد ظهر لأول مرة مع مطلع السبعينات و ذلك بفضل العالم والطبيب النفسي الأمريكي (Freudenberg) حيث يعد أول من أدخل مفهوم الإحتراق الوظيفي إلى حيز الإستخدام الأكاديمي و كان ذلك في سنة (1974) عندما قام هو و مجموعة من زملائه بنشر عدد من المقالات المتخصصة لمجلة (Journal of Social Issues) أين ناقشوا فيها ظاهرة جديدة أسموها الإحتراق النفسي، وعملوا على وصفها بأنها؛ حالة من الإنهاك والإجهاد والإرهاق تحصل للفرد نتيجة إفراطه في إستخدام طاقته لتلبية المتطلبات والأعباء الزائدة و المستمرة الملقاة على عاتقه (Freudenberg, 1974). كما تعتبر فترة الثمانينات البداية الفعلية لحقبة تطور مفهوم الإحتراق النفسي، حيث عقد أول مؤتمر دولي للإحتراق الوظيفي في مدينة فيلادلفيا (Philadelphia) في نوفمبر سنة (1981)، أين شارك في المؤتمر أهم رواد مفهوم الإحتراق النفسي أمثال الطبيب النفسي الأمريكي (Freudenberg) و الباحث (Pines) إلى جانب أخصائية علم النفس الإجتماعي بجامعة بيركلي (Christina Maslash) والتي أصبحت حالياً تحتل مكانة رائدة في أبحاث الإحتراق الوظيفي نظراً

لغزارة إسهاماتها العلمية ما بين تأليف الكتب وكتابة المقالات العلمية و بين إعداد وتطوير أداة التقييم القياسية المشهورة عالميا (مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي MBI)، حيث لاقت جهودها الكثير من الإهتمام والتقدير، إذ حازت على العديد من الجوائز التكريمية بما في ذلك جائزة "الأكاديمية الوطنية للعلوم" عام (2020).

1.1. إشكالية الدراسة:

من المعروف أن قطاع البريد والاتصالات في أي دولة عصرية يحتل مكانة هامة في حداثتها وتنميتها لما له من أثر كبير في تطوير وتحسين حياة أفرادها وإقتصادها، لهذا عمدت الدولة الجزائرية إلى إدخال العديد من الإصلاحات الجذرية لهذا القطاع كنتيجة حتمية لما يشهده العالم من تطور تكنولوجي و رقمي كبير لاسيما في ميدان الإتصال، الأمر الذي ترجم بإحداث نقلة نوعية وذلك من خلال فصل قطاع البريد عن قطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية، وتأسيس مؤسسة مستقلة تدعى "بريد الجزائر" سنة (2002) بموجب مرسوم رقم (43/02) مكلفة بمهمة رئيسة تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين رئيسيين إثنين للخدمات وهما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابع البريدية) والخدمات المالية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير و الإحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبايبك البنكية الآلية، بالإضافة إلى خدمة التحويل الإلكتروني للأموال). لكن وبالرغم من إستفادات مؤسسة بريد الجزائر من العديد من الإصلاحات لتحديث وتطوير خدماتها وإستحداث خدمات جديدة تعتمد تكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة، إلى جانب تجديد وإنشاء مكاتب بريد جديدة وتزويدها بمعدات و وسائل نقل حديثة، إلا أن كل تلك الإصلاحات وغيرها لم تصل إلى الأهداف والغايات المرجوة منها والدليل أنه ما يزال الزبائن يشهدون إختلالات مستمرة في الخدمات مثل الإنقطاع المتكرر لشبكة الحساب البريدي و تعطل الموزعات الآلية للنقود وعدم توفر سيولة النقدية الكافية عند اللزوم، كل هذه الأسباب وغيرها ساهمت بخلق ضغوطات عالية على مؤسسة بريد الجزائر وعلى الموظفين العاملين لديها، ومن أهم نتائج تلك الضغوطات بروز ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين صفوف الموظفين، هاته الأخيرة التي تجسدت مظاهرها في تراجع الأداء وترك العمل والغياب المتكرر بدون مبررات إلى جانب حدوث العديد من الوقفات الإحتجاجية والإستنكارية، ومن هنا جاءت وتبلورت إشكالية هذه الدراسة المتمثلة في:

هل هنالك إختلاف في إنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين صفوف الموظفين العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تبعا للمتغيرات الديموغرافية ؟

2.1. أسئلة الدراسة:

- ما هو مستوى الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

3.1. فرضيات الدراسة:

- هنالك مستوى متوسط من الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي بالمديرية

المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

4.1. أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى وجود ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر بومرداس.
- معرفة أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة) على تقدير المبحوثين لمستوى وجود ظاهرة الإحتراق الوظيفي في المديرية المركزية لبريد الجزائر بولاية بومرداس.
- إظهار الأهمية الكبيرة لمفهوم الإحتراق الوظيفي في "مؤسسة بريد الجزائر" بصفة عامة في المديرية المركزية لبريد الجزائر بولاية بومرداس بصفة خاصة.
- صياغة وتقديم مجموعة من التوجيهات والتوصيات للجهات المعنية بموضوع هذه الدراسة.

5.1. أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة على المستوى النظري لأنها تعد الدراسة الأولى (في حدود علم الباحثان) التي تناولت موضوع الإحتراق الوظيفي في المديرية المركزية لبريد الجزائر بولاية بومرداس.
- كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال إلقاء الضوء على قطاع يعد من أهم القطاعات في الإقتصاد الوطني الجزائري وهو قطاع البريد ممثلا بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.
- كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الفئة التي تناولها، وهم فئة الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر بولاية بومرداس باعتبارهم المنفذون الحقيقيون لخطط وأهداف المؤسسة المسطرة.
- تقدم هذه الدراسة إطارا علميا موجزا للمسؤولين يمكنهم من خلاله الإلمام بمفهوم الإحتراق الوظيفي.
- تعمل نتائج وتوصيات الدراسة على إمداد المسؤولين سواء في المديرية المركزية لبريد الجزائر بولاية بومرداس أو المسؤولين بمؤسسة بريد الجزائر بباقي الولايات الأخرى بالتوجيهات والطرق اللازمة للحد من وجود ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين الموظفين العاملين لديها.
- تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية بموضوع جديد ومفيد لمتخذي القرار والباحثين الأكاديميين والطلبة الجامعيين.

6.1. محددات الدراسة:

- الحدود الموضوعية: إقتصرت الدراسة الحالية على جمع البيانات الأولية بالإعتماد على أداة الإستبانة فقط.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس فقط.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على كافة الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2022/03/15 إلى 2022/03/30.

7.1. منهجية الدراسة:

إعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره المنهج المناسب لكشف الممارسات والظواهر الموجودة و ذلك من خلال القيام بالمسح المكتبي والإطلاع على أهم الدراسات السابقة والبحوث النظرية، إلى جانب إجراء المسح الميداني بالإعتماد على أداة الإستبانة.

8.1. مجتمع الدراسة وعينتها:

لقد سعى الباحثان لكي تكون المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس إطارا لدراستهما، حيث تم تحديد العمال في تلك المديرية كمجتمع للدراسة حيث بلغ عددهم (60) فردا. وهذا حسب ما جاء في تقرير مدير الموارد البشرية لسنة 2022/2021. الأمر الذي شجع الباحثان على اعتماد طريقة المسح الشامل في جمع البيانات، وذلك بتوزيع الإستبانة بطريقة قصدية على كافة أفراد مجتمع الدراسة دون إستثناء، بمعنى أن مجتمع الدراسة مساوي لعينة الدراسة والتي شملت كل (60) فردا من العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، ومن ثم تم إسترداد (57) إستبانة، وأستبعد منها (04) إستبانة لعدم صلاحيتها، ليكون عدد الإستبانة التي يشملها التحليل (53) إستبانة، أي ما نسبته (88%) من مجموع المستجيبين، وهي نسبة مقبولة إحصائيا.

9.1. أداة الدراسة ومتغيراتها:

سعت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإحترق الوظيفي لدى الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، من خلال الإستعانة بالإستبانة المقترحة في نموذج (Christina Maslach) كأداة للقياس والتي أطلق عليها إسم مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي المخصص للخدمات الإنسانية (Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI – HSS) (Maslach & Jackson, The measurement of Experienced Burnout, 1981) والمكونة من جزئين أساسيين كما هو مبين في الجدول رقم (01).

جدول (01): أداة قياس الإحترق الوظيفي.

الجزء الثاني (متغير تابع)		الجزء الأول (متغير مستقل)	
ترتيب فقرات البعد	أبعاد أداة الدراسة	المستوى	المتغير
12 - 5	الإجهاد الإنفعالي	ذكر	1.الجنس
		أنثى	
21 - 13	تبلد المشاعر	25 ≥	2.العمر
		>25 - 45 ≥	
		>45	
30 - 22	تراجع الشعور بالإنجاز	بكالوريا وأقل	3.المؤهل العلمي
		ليسانس	
		مهندس	
30 - 22	تراجع الشعور بالإنجاز	5 ≥	4.الخبرة
		>5 - 10 ≥	
		>10	

المصدر: من إعداد الباحثين.

10.1. صدق وثبات أداة الدراسة:

للتأكد من صدق المحتوى الظاهري لأداة الدراسة بعد ترجمتها عمل الباحثان على عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي والعلوم الإدارية، بهدف مراجعتهم لفقراتها من حيث الدقة والوضوح ومدى ملائمتها للبعد الذي تنتمي إليه، ومن ثم الأخذ بكل التعديلات والإقتراحات الممكنة حتى تخرج أداة الدراسة بصورتها النهائية. أما فيما يخص الثبات فقد تم التأكد من ذلك من خلال تطبيق معادلة معامل الإتساق الداخلي (Cronbach Alpha) على أداة الدراسة (الإستبانة) مرتين و ذلك من خلال توزيعها في المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، مرة على عينة استطلاعية عددها (15) مفردة، ومرة أخرى عند التوزيع النهائي. وقد أشارت النتائج إلى وجود درجة ثبات عالية لإستجابة

المبحوثين وهذا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,01$) وهي نسب جيدة و مقبولة في بحوث العلوم الإنسانية، كما هو مبين في الجدول رقم (02) أدناه.

جدول رقم (02): نتائج اختبار كرومباخ ألفا لأبعاد الدراسة منفردة ومجمعة.

رقم البعد	أبعاد أداة الدراسة	معامل الثبات (1)	معامل الثبات (2)
1	الإجهاد	%85,8	%86,3
2	تبلد المشاعر	%80,3	%87,1
3	تراجع الشعور بالإنجاز	%86,1	%87,4
أبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعة.		%91,6	%92,8

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

11.1. مقياس التحليل:

عمل الباحثان على استخدام مقياس (ليكرت الرباعي) للإجابة على الأسئلة المتعلقة بالإحتراق الوظيفي، وقد تم حساب المتوسط الحسابي الكلي لكل بعد ومن ثم مقارنته بمقياس التحليل المستخدم. ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (4-1=3)، ثم تم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، أي $(1,33=3/4)$ ، بعد ذلك تم إضافتها إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي "واحد")، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (Croasmun & Ostrom, 2011). والجدول التالي يوضح مقياس الدراسة ومجالات المتوسطات الحسابية مع مستوى التقييمات المعتمدة:

جدول (03) : مقياس الدراسة.

المجال	[1,33 – 0]	[2,66 – 1,34]	[4,00 – 2,67]
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين.

2. الإطار النظري:

1.2. مفهوم الإحتراق الوظيفي:

يتميز العصر الحالي بأنه عصر التوترات والضغوطات بسبب كثرة الإحتياجات الإنسانية وتشابكها وبسبب تزايد المشكلات الحياتية وتنوعها، مما أدى إلى نشوء الكثير من المؤسسات التي تسهم في تقديم العديد من الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع، بهدف إشباع تلك الإحتياجات، وحل ما يمكن من المشكلات والأزمات من خلال المختصين العاملين فيها، إلا أن كثرة الأعباء و الواجبات الملقاة على هؤلاء العاملين وتزايدها المستمر بتلك المؤسسات أدى إلى خلق ضغوطات كبيرة عليهم، والتي بدورها ستؤدي مع مرور الزمن إلى بروز مشاكل صحية ونفسية عديدة لديهم كالإحتراق الوظيفي، والذي يمكن أن يكون سببا رئيسيا وكافيا لإطفاء شعلة الحماس تدريجيا لديهم، مما يؤدي إلى تراجع مستوى أدائهم لعملهم واجباتهم بشكل المطلوب، وقد عرف كل من (Pines & Aronson) الإحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي، والانفعالي، تحدث للفرد نتيجة بذله لمجهود مضاعف عند التفاعل مع مواقف تحتاج إلى التعامل المباشر مع الناس لفترات طويلة ومستمرة (Pines & Aronson, 1988) في حين عرف (الكلاي ورشيد) الإحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإنهاك الفكري والنفسي والعاطفي والبدني ، تظهر على شكل تغيرات سلبية يتبناها الفرد كردة فعل للضغوط المفردة المحيطة به، حيث يشعر الفرد بأنه مستنزف

عاطفياً، لدرجة يفقد فيها إحساسه بالعنصر الإنساني عند تعامله مع الآخرين، بالإضافة إلى الميل السلبي في تقييم ذاته نتيجة تكرار شعوره بتدني كفاءته وفعالته عند أدائه لعمله (الكلاوي و رشيد، 2011).

أما (Christina Maslach) فقد اعتبرت أن الإحترق الوظيفي حالة من الإجهاد النفسي والإنفعالي والعقلي، يصيب المهنيين الذي يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بالدور المطلوب منهم، مما قد يؤدي إلى شعورهم بالعجز والقصور عن تأدية العمل بالمستوى المتوقع منهم، وتظهر النتيجة على شكل إعياء شديد و إحساس بالإحباط وعدم الجدوى وفقدان الأمل، إلى جانب تدني مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني وفقدان الإهتمام بمن يتلقى الخدمات (Maslach, 1976, p. 19).

وفي الأخير يمكن القول أن ظاهرة الإحترق الوظيفي هي حالة من الإهناك والإجهاد العاطفي والنفسي والفكري والبدني يشعر بها الفرد نتيجة تعرضه لمستويات مرتفعة ومستمرة و متراكمة من الضغوطات المهنية لفترة زمنية طويلة. كما أنها ظاهرة تحدث غالباً في المهنة التي تتطلب التعامل المباشر مع الجمهور وتحصل عادة للأفراد الطموحين والمجتهدين والذين يمنحون كل وقتهم وطاقتهم لعملهم.

2.2. أعراض الإحترق الوظيفي: (Yvonne & Robert, 1993, p. 208)

أما فيما يخص مظاهر وأعراض الإحترق الوظيفي فقد أكد الباحثان (Yvonne & Roth) وجود العديد منها، حيث تم تصنيفها إلى أربعة جوانب رئيسية وهي:

- **الأعراض الجسمية (الفسولوجية):** وتتمثل هذه الأعراض في الإرهاق البدني الشديد المصاحب بارتفاع ضغط الدم والأوجاع المتفرقة في الجسم و خاصة ألم أسفل الظهر بسبب تشنج العضلات نتيجة التعب و حالة الإعياء المستمرة والمفرطة، بالإضافة إلى الألم في الرأس كالصداع المزمن، وآلام في المعدة كالإضطرابات المعوية، الشيء الذي يفقد الفرد حماسه ونشاطه ويدفعه إلى اللجوء للعادات سيئة كالتدخين وشرب الكحول والمخدرات، الأمر الذي قد يحول إحساسه بالضعف العام في جسمه من كونه مجرد شعور بالإهناك والتعب إلى أمراض واضطرابات حقيقية تستوجب التدخلات الطبية وتناول الأدوية.
- **الأعراض العقلية (المعرفية الإدراكية):**و تتمثل في تراجع مهارات الفرد في صنع القرارات ومعالجة المعلومات والمواقف، نتيجة عدم قدرته على التركيز أو حتى الإنتباه بسبب التفكير المفرط في ضغوط العمل، الشيء الذي يؤدي مع مرور الزمن إلى تغير جذري في نمط إدراك الفرد، حيث يتحول من كونه شخص مرناً متساهلاً ومتفهم إلى شخص آخر عنيد ذو مزاج حاد.
- **الأعراض النفسية (عاطفية):**تتمثل هذه الأعراض في الإرهاق النفسي والعصبي، وإحساس الفرد بعدم الثقة والرضى عن نفسه والشعور الدائم بالدونية (ضعف تقدير الذات)، نتيجة الإحساس المستمر بالإحباط واليأس والعجز والفشل عند محاولته تحقيق أي نوع من الإنجازات الشخصية، ما يدفعه إلى عيش حالة من الغضب والخوف والقلق والإستياء والتذمر أو الإنكار و تبرير تقصيره من خلال إلقاء اللوم على الآخرين.
- **الأعراض السلوكية (الإجتماعية):**و تتمثل هذه الأعراض في تراجع مهارات الفرد في التعامل مع الآخرين، فإما يميل إلى العزلة والإنسحاب الإجتماعي من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم (الأسرة، الزملاء، العملاء) ويسخر كل وقته للعمل على حساب نفسه ودون إنجاز يذكر، أو الميل إلى الإندماج والتفاعل مع الآخرين لكن بتوظيف إتجاهات سلبية نحوهم، كالقسوة اتجاه العملاء، والسخرية من الزملاء، والتذمر والشكوى من العمل.

3.2. المصادر والعوامل المسببة للإحترق الوظيفي:

أكدت العديد من النظريات أن الأسباب والمصادر المؤدية لحدوث الإحترق الوظيفي عديدة و متداخلة، و تختلف من شخص لأخر، لهذا حاولت أغلب النظريات عرض تلك المصادر والأسباب من خلال تصنيفها إلى أربعة مستويات وهي:

▪ **المصادر والأسباب على المستوى الفردي (الشخصي):** قد يرجع الإحترق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد، لذلك إهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والإحترق الوظيفي، حيث أكدوا أن الفرد الذي يمتلك شخصية من نمط (A)، والمعروف عنها أنها شخصية تجعل الفرد طموحا ونشيطا ومخلصا وملتزما بالعمل بشكل تام، سيكون أكثر عرضة للإحترق الوظيفي من غيره من العاملين، خاصة إذا لم يكن يتمتع بالصلابة النفسية الكافية والوعي الذاتي والذكاء الوجداني اللازم للحفاظ على النظرة الإيجابية للحياة (Nasir & Rizwan, 2019, p. 210)

▪ **المصادر والأسباب على المستوى الوظيفي (المهني):** أكد الباحث (Maher) أن الإحترق الوظيفي قد يرجع لمصادر وظيفية ترتبط بخصائص العمل وظروفه، وذلك بعدما أن إستعرض أربع عشرة دراسة تناولت أسباب الإحترق الوظيفي وأعراضه، والتي من خلالها تبين له وجود ثمانية أسباب رئيسية للإحترق الوظيفي وهي (Maher, 1983, p. 392):

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة .

- تزايد الأعباء نتيجة توسيع مهام الدور ليشمل أعمالا و واجبات أساسية و ثانوية كثيرة.

- نقص الإعداد لمواجهة ضغوط العمل.

- المراقبة والمحاسبة والمسائلة المستمرة للموظفين.

- الرتابة والملل في العمل مع كثرة الأعمال الكتابية غير الضرورية.

- تدني العوائد المادية والمعنوية.

- ضعف التغذية الراجعة عن مدى كفاءة أو عدم كفاءة الأداء.

- صرامة وجمود السياسات التنظيمية.

▪ **المصادر والأسباب على المستوى الإجتماعي:** (Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez, & Bravo, 2006, p. 90)

- التغيرات السلبية في العلاقات الإجتماعية للفرد وعدم إحساسه بأن المحيطين به يعرفونه أو حتى يحترمونه.

- عدم القدرة على مواكبة التطورات الثقافية والإجتماعية والإقتصادية والحضارية المتسارعة في المجتمع.

- عدم وفاء المجتمع بحاجات أفراد، في الوقت الذي يلتزم فيه الموظف بكامل واجباته نحو مجتمعه وأفراده.

- إرتفاع مستوى التوقعات غير الواقعية لدى أفراد المجتمع خاصة مع تزايد الإنفتاح مع الحضارات الأخرى.

- زيادة الحمل العائلي للفرد الموظف بسبب النفقات الأسرية الكثيرة الضرورية وغير ضرورية.

- الهالة المفرطة المرتبطة ببعض المهن وما قد تسببه من أذى لأصحابها نتيجة إجبارهم على العيش وفق

نمط حياة خاضع لإفتراضات مثالية وتوقعات غير حقيقية و واقعية.

- تدني النظرة الإجتماعية لبعض المهن، والمعاملة السيئة والدونية للأفراد العاملين فيها.

و في الأخير يمكن التنويه إلى أن كل الأسباب والعوامل التي تم ذكرها سابقا يمكن أن تكون مصادر أساسية و حقيقية

للإحترق النفسي ولكن فقط بتوفر شرطين أساسيين وهما الإستمرارية والشدة فكلما إستمرت تلك العوامل والأسباب

وإزدادت شدتها كلما دفعت بالموظف بشكل تدريجي إلى الإحساس بالإهتاك والإستنزاف والإحباط وأخيرا الإحترق النفسي لا

محالة.

4.2. نتائج وأثار الإحترق الوظيفي:

إن تفاعل أعراض الإحترق الوظيفي (الجسمية، النفسية، العقلية، السلوكية) للفرد بشكل مستمر ولفترة طويلة سينعكس سلباً لا محالة على صحته وحياته المهنية والأسرية مشكلاً أثاراً ونتائج مدمرة كما يلي:

1.4.2. النتائج والأثار على مستوى الفرد: (Maslach & Leiter., 2016, p. 105)

- كثرة التعرض لأمراض نفسية وعقلية كالإنهيارات العصبية والوسواس القهري أو الدخول في حالة إكتئاب مزمنة نتيجة الإحساس الدائم بالمشاعر السلبية كالإحباط والغضب وإنعدام القيمة.
- كثرة التعرض لأمراض جسدية كالشعور بالآلام في الرأس كالصداع المزمن، و مشاكل بالمعدة.
- صعوبة الإسترخاء والنوم والتي قد تصل حد المعاناة من الأرق، نتيجة التعاطي المفرط للأدوية والمهدئات.
- زيادة احتمالية التعرض لنوبات قلبية نتيجة إرتفاع ضغط الدم المستمر وما يسببه من مشاكل في القلب والأوعية الدموية.
- ضياع العلاقات الإجتماعية والأسرية بشكل كبير بسبب الإنعزال والإنسحاب عن الأهل والأصدقاء.
- إرتفاع نسبة المشاكل العائلية كالطلاق والتفكك الأسري والعنف الأسري بسبب اللامبالاة وفقد العنصر الإنساني في التعاملات اليومية.

- بث شعور الإحباط والقلق بين أفراد الأسرة نتيجة الإستمرار في الشكوى والتذمر من مشاكل العمل حتى بعد العودة إلى المنزل.

2.4.2. النتائج والأثار على مستوى المنظمة: (Ochoa, 2018, p. 2)

- فقدان الإبداع و الروح الإبتكارية والمبادرة.
- تدني الإنتاجية نتيجة تراجع مستوى و سرعة الأداء الذي سببه تناقص الحماس والدافعية للعمل.
- تجنب المشاركة في أي نوع من المبادرات التي تخص العمل أو حتى التحدث في شؤون العمل مع الزملاء.
- تزايد حدوث التوترات والنزاعات والصراعات في العمل مع الزملاء نتيجة ردود الأفعال المتعاضمة بالغضب والسخط المصاحبة للإختفاء الروح المعنوية والتسامح.
- ترك العمل وإختيار التقاعد المبكر نتيجة الإحساس الدائم بإنعدام الكفاءة والرضا عن الإنجازات الشخصية.
- إرتفاع خسائر المؤسسة نتيجة تزايد حالات التأخر والمغادرة والإجازات والغياب وترك العمل.
- إرتفاع مصاريف ونفقات الرعاية الصحية والتأمين نتيجة إرتفاع نسبة الحالات المرضية.
- إرتفاع المصاريف نتيجة زيادة الأخطاء المهنية نتيجة شرود الذهن وإنخفاض مستوى التركيز.

5.2. أبعاد الإحترق الوظيفي:

من أهم المقاييس التي وجدت لدراسة وقياس ظاهرة الإحترق الوظيفي هو المقياس الذي قام بعرضه الباحثان (Maslach & Jackson) تحت إسم (Maslach Burnout Inventory)، أين أكدوا وجود ثلاثة أبعاد أساسية لوصف الظاهرة الحالية (Maslach & Jackson, The measurement of Experienced Burnout, 1981, p. 109) وهي:

1.5.2. البعد الأول - الإجهاد الإنفعالي: Emotional Exhaustion

يعد بعد الإجهاد الإنفعالي أهم بعد من أبعاد الإحترق الوظيفي، لأنه يمثل الإستجابة الأولية والمبدئية الدالة على وجود ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الفرد العامل (Mirvis & Kilpatrick, 1999, p. 354) حيث يصاب الفرد بحالة مزمنة من الإرهاق

والإنهك والتعب البدني والعقلي والنفسي، بسبب إحساسه بنفاذ طاقته الجسمية وبنضوب مصادره العاطفية والعقلية، الناجم عن متطلبات عمله المفرطة والمتاعب المستمرة، حيث يصل إلى نقطة يفقد فيها كل نشاطه الذي كان يتمتع به من قبل، ويصبح غير قادر حتى على تلبية و أداء واجباته المهنية العادية، ويصبح كذلك معرضاً لإحتمالية إهيار كامل في أي لحظة بسبب عجزه عن التخلص من الشعور بالإجهاد والإرهاق حتى مع أخذه قسطاً من الراحة أو الخلود للنوم (Almer & Kaplan, 2002, p. 30)

2.5.2. البعد الثاني -تبلد المشاعر الأنسانية:Depersonalisation

يصف ثاني بعد من أبعاد الإحتراق الوظيفي النتيجة المنطقية للإجهاد الإنفعالي الحاصل للفرد في البعد الأول، حيث يلجأ لوضع حاجز عاطفي كوسيلة دفاعية أولية، وذلك بتبني المعاملة السلبية في العلاقات الإنسانية مع الأفراد الآخرين من خلال تجريد الصفة الأدمية عنهم سواء كانوا من خارج المنظمة أو داخلها (عملاء، زملاء، مدراء) ومعاملتهم كأنهم أشياء جامدة و ليسوا كائنات بشرية. لهذا يصبح الفرد فاقدا للعنصر الإنساني أوالشخصي في تعاملاته اليومية وتحليله فقط بالصيغات السلبية كالقسوة وتحجر القلب وبرود المشاعر واللامبالاة.

3.5.2. البعد الثالث -تدني الإنجاز الشخصي:Reduced Personal Achievement

يصف ثالث بعد من أبعاد الإحتراق الوظيفي النتيجة المنطقية والطبيعية التي تحدث للفرد العامل جراء تزايد الضغط والإجهاد المني عليه وهوالتراجع المستمر في إنجازاته الشخصية المهنية لدرجة إقتناعه بأنه فقد كل مقومات الكفاءة والفاعلية المهنية في العمل، من كثرة التجارب الفاشلة التي خاضها في محاولاته السابقة والتي كانت جادة ومستمرة لتقديم نتائج إيجابية في عمله مثلما كان يتوقع لكن بدون جدوى.

3. الدراسات السابقة:

1.3. الدراسات العربية:

▪ دراسة (النومس، 2021) هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحتراق الوظيفي لدى مدرّبين المعهد العالي للاتصالات والملاحة بدولة الكويت أثناء فترة إستخدام المنصة التعليمية (التعلم عن بعد) في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد(كوفيد-19) وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية؛ كالجنس ، والعمر ، والحالة الاجتماعية ، ومهارة إستخدام برنامج (TEAMS) في المنصة الإلكترونية التعليمية. ولتحقيق تلك الأهداف تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(97)مدرباً و مدربة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات متوسطة من الإحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي(الحالة الاجتماعية) وذلك لصالح الحالة الاجتماعية (مطلق). كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير (مهارة استخدام المنصة الإلكترونية) وذلك لصالح من يمتلكون (مهارة مرتفعة) في استخدام المنصة الإلكترونية. في حين لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي (الجنس) و(العمر).

▪ دراسة (الخطاطبة، 2021) سعت إلى معرفة مستوى الإحتراق الوظيفي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في المراكز الخاصة بمدينة الدمام في المملكة العربية السعودية وعلاقته بالذكاء العاطفي لديهم ولتحقيق ذلك المسعى تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(204)معلماً و معلمة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات مرتفعة من الإحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة، وقد جاء

بعد(الإجهاد الإنفعالي) في المرتبة الأولى ليليه بعد (تبلد الشعور) في المرتبة الثانية ليليه بعد (نقص الشعور بالإنجاز) في المرتبة الأخيرة، كما وأظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة جاء متوسطا، وفي الأخير أكدت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والذكاء العاطفي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام.

▪ دراسة (السوالمة، الكايد، ملح، و ابو زيد، 2021) هدفت إلى التعرف على مستويات الإحترق الوظيفي لدى معلمي اضطرابات اللغة والكلام العاملين في مراكز التربية الخاصة في مدينتي عمان وإربد بالمملكة الأردنية الهاشمية، وذلك في ضوء متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. ولتحقيق تلك الأهداف تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(37) معالجا ومعالجة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات متوسطة من الإحترق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة، وقد جاء بعد(نقص الشعور بالإنجاز) في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع جدا ليليه بعد (تبلد المشاعر) في المرتبة الثانية بمستوى متوسط ليليه بعد (الإجهاد الإنفعالي) في المرتبة الثالثة والأخيرة بمستوا متوسط كذلك، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحترق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي(المؤهل العلمي) وذلك لصالح المبحوثين من حملة الدرجة العلمية(دبلوم)، وفي متغير (الخبرة) وذلك لصالح المبحوثين ممن يمتلكون خبرة (أكثر من 5سنوات). في حين لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحترق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي(الجنس).

▪ دراسة (الفرجاني، 2021) سعت إلى التعرف على مستوى الإحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي في ليبيا. ولتحقيق ذلك المسعى تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(130)عضوا وعضوة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ سجل الإحترق الوظيفي مستوا معتدل لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة مجتمعة، في حين سجل درجات مختلفة على مستوى أبعاده الثلاثة منفردة، حيث جاء بعد(الإنجاز الشخصي) في المرتبة الأولى بمستوا مرتفع جدا ليليه بعد (الإجهاد الإنفعالي) في المرتبة الثانية بمستوا متوسط ليليه بعد (تبلد المشاعر) في المرتبة الثالثة والأخيرة بمستوا منخفض، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحترق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي(الحالة الإجتماعية) وذلك لصالح الحالة الاجتماعية (متزوج). في حين لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحترق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي(الجنس)و(العمر)و(المستوى العلمي)و(مدة الخدمة).

2.3. الدراسات الأجنبية:

▪ دراسة (Ghorban & Moradi, 2021)هدفت إلى مقارنة مستويات الإحترق الوظيفي بين المعلمين في المدارس الحكومية والمعلمين في المدارس الخاصة في إيران، ولتحقيق تلك الأهداف تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(84)معلما ومعلمة، بواقع (42) فردا من المدارس الحكومية و(42) فردا من المدارس الخاصة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات متفاوتة من الإحترق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة، حيث كشفت النتائج أن بعد(الإجهاد الإنفعالي) وبعده(تبلد المشاعر) قد سجلا مستويات مرتفعة لدى المعلمين في المدارس الخاصة مقارنة بالمعلمين في المدارس الحكومية والتي تبين أنها جاءت بمستويات متوسطة، وبالعكس نجد أن بعد(الإحساس المنخفض بالإنجاز الشخصي) قد سجل مستوا مرتفعا لدى المعلمين بالمدارس الحكومية مقارنة بالمعلمين في

المدارس الخاصة والذي تبين أنه جاء بمستوا منخفض. كما تبين كذلك عدم وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي (الجنس) و(العمر) و(المؤهل العلمي) و(الخبرة).

■ دراسة (Slabšinskiene, Gorelik, & Kavaliauskiene, 2021) سعت إلى تقييم مستوى الإحتراق الوظيفي لدى أطباء الأسنان بلتوانيا، بالإضافة إلى تقصي علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية والوظيفية؛ (كالجنس) و(العمر) و(الحالة الاجتماعية) و(عدد الأطفال) و(الخبرة) و(التخصص) و(عدد سنوات العمل) و(عدد ساعات العمل بالأسبوع) و(عدد أيام العمل بالأسبوع) و(عدد أماكن العمل) و(ملكية مكان العمل). ولتحقيق تلك المساعي تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(380) طبيبا وطبيبة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات مرتفعة من الإحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة، وقد جاء بعد (الإنجاز الشخصي) في المرتبة الأولى بمستوا مرتفع جدا ليليه بعد (الإجهاد الإنفعالي) في المرتبة الثانية بمستوا مرتفع كذلك ليليه بعد (تبدد الشخصية) في المرتبة الثالثة والأخيرة لكن بمستوا منخفض جدا، كما تبين كذلك عدم وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الديموغرافي (الجنس) إلا في بعد (الإرهاق العاطفي) وذلك لصالح (الطبيبات)، وتأكد كذلك عدم وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الديموغرافي (العمر) إلا في بعد (تبدد الشخصية) وذلك لصالح الأطباء الذين عمرهم (أقل من 40 سنة)، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الوظيفي (التخصص) وذلك في البعدين (الإرهاق العاطفي) و(تبدد الشخصية) وذلك لصالح الأطباء (العامون)، وفي المتغير الوظيفي (عدد ساعات العمل بالأسبوع) وذلك في البعدين (الإرهاق العاطفي) و(تبدد الشخصية) وذلك لصالح الأطباء الذين يعملون (أكثر من 40 ساعة بالأسبوع)، في حين لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التالية (الحالة الاجتماعية) و(الخبرة) و(عدد الأطفال) و(عدد سنوات العمل) و(عدد أيام العمل بالأسبوع) و(عدد أماكن العمل) و(ملكية مكان العمل).

■ دراسة (Rodriguez, et al., 2021) هدفت إلى إلى الكشف عن مستوى الإحتراق الوظيفي لدى القابلات العاملات في (24) مستشفى عام ضمن النظام الصحي الكاتالوني في مقاطعة برشلونة بإسبانيا، وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية؛ (كالعمر) و(الحالة الاجتماعية) و(عدد الأطفال) و(الخبرة) و(الاهتمام بأكثر من ثلاثة نساء في الوردية الواحدة) و(الحالة الصحية) و(عدد الإجازات المرضية) و(عدد أيام العمل بالأسبوع). ولتحقيق تلك الأهداف تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(122) قابلة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات متوسطة من الإحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي (الحالة الاجتماعية) وذلك لصالح الحالة الاجتماعية (متزوج)، وفي متغير (عدد الأطفال) وذلك لصالح الممرضات اللاتي لا يملكون أطفال، إلى جانب المتغير الوظيفي (الخبرة) وذلك لصالح الممرضات التي يملكن خبرة (أقل من 5 سنوات)، وكذا في المتغير الشخصي (العمر) وذلك لصالح الممرضات اللاتي أعمارهم (بين 36 و64 سنة). في حين لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التالية (الإهتمام بأكثر من ثلاثة نساء في الوردية الواحدة) و(الحالة الصحية) و(عدد الإجازات المرضية) و(عدد أيام العمل بالأسبوع).

دراسة (Wang & Wang, 2021) سعت إلى الكشف عن مستوى الإحتراق الوظيفي لدى مهندسي الصحة والسلامة المهنية العاملين في مختلف إدارات المصانع والمؤسسات الحكومية والخاصة بمدينة شنقهاي في الصين، وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية؛ (الجنس) و(العمر) و(المؤهل العلمي) و(الحالة الاجتماعية) و(الدخل الشهري) و(الخبرة) و(عدد ساعات العمل الأسبوعية) و(المستوى الوظيفي) و(سابق العمل في منصب إداري). ولتحقيق تلك الأهداف تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت ب(526) مهندسا ومهندسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود درجات مرتفعة من الإحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة، وقد جاء بعد(تدني الشعور بالإنجاز) في المرتبة الأولى بتقدير مرتفع جدا ليليه بعد (تبلد المشاعر) في المرتبة الثانية بتقدير مرتفع كذلك ليليه بعد (الإجهاد الإنفعالي) في المرتبة الثالثة والأخيرة بتقدير منخفض، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الوظيفي(الجنس) ولصالح المهندسين (الذكور)، وفي متغير(العمر) ولصالح الفئة العمرية (أكبر من 51)، كما تبين كذلك وجود إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الوظيفي(الحالة الاجتماعية) ولصالح المهندسين (غير متزوجين)، في حين لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير (سابق العمل في منصب إداري) إلا في بعد (تدني الشعور بالإنجاز) وكان ذلك الإختلاف لصالح المهندسين الذين (لم يسبق لهم العمل في منصب إداري)، كما لم تسجل أي إختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات (العمر) و(الدخل الشهري) و(عدد ساعات العمل الأسبوعية) و(الخبرة) و(الوظيفة).

3.3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يتبين من خلال إستعراض الدراسات السابقة تنوع وتعدد الدراسات التي تناولت موضوع الإحتراق الوظيفي، كما وأن جميع تلك الدراسات هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحتراق الوظيفي بإستخدام مقياس (ماسلاش للإحتراق الوظيفي) لدى العاملين في المجالات الخدمية المختلفة كالمدرسين بمعاهد الإتصالات، والمعلمين في المدارس الحكومية والخاصة، ومعالجي اضطرابات اللغة والكلام، وأعضاء هيئة تدريس بالجامعات، والأطباء بالمستشفيات، وبطبيعة الحال فإن الدراسة الحالية تشابهت إلى حد كبير مع مثيلاتها من الدراسات السابقة سواء في المنهجية والطريقة وحتى في المقياس المستخدم، لكنها تميزت عنهم بأنها أول دراسة في الجزائر التي تناولت ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر وبالتحديد في ولاية بومرداس.

4. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

1.4. خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

يقدم الجدول رقم(04) عرضا لتوزيع بيانات أفراد عينة الدراسة، وذلك تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس،العمر،المؤهل العلمي،الخبرة)، والمكونة من(53) فردا من العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة تبعاً إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	30	56,6%
	أنثى	23	43,4%
	المجموع	53	100%
العمر	25≥	5	9,4%
	>25 - 45	30	56,6%
	>45	18	34%
	المجموع	53	100%
المؤهل العلمي	بكالوريا وأقل	21	39,6%
	ليسانس	29	54,7%
	مهندس	3	5,7%
	المجموع	53	100%
الخبرة	5≥	5	9,4%
	>5 - 10	14	26,4%
	>10	34	64,2%
	المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تظهر البيانات المعروضة في الجدول أعلاه رقم (04) نتائج خصائص عينة مجتمع الدراسة، حيث تبين أن أكثرية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون ما نسبته (56,6%)، في حين كانت نسبة الإناث (43,4%)، وهذا ما يتفق مع معظم الدراسات التي تمت في المجتمع العربي وخاصة في مجال الخدمات البريدية، وربما يعزى هذا لطبيعة التخصصات المطلوبة في بعض الخدمات والتي تعتبر بعيدة نوعاً ما عن الإهتمامات النسوية كتوزيع الرسائل والطرود البريدية. كما تبين أن غالبية الأفراد المبحوثين هم من ذوي الأعمار المحصورة بين (25-45 سنة) والذين يمثلون ما نسبته (56,6%) من مجموع عينة الدراسة، في حين جاءت الفئة (45 سنة فأكثر) بنسبة (34%) في الوقت الذي لم تتجاوز فيه الفئة العمرية (25 سنة وأقل) نسبة (9,4%)، وعليه نستنتج أن أكثر من (90%) من الموظفين أكبر من (25 سنة)، وقد يفسر ذلك بعدم تعيين موظفين جدد بالإضافة إلى إنخفاض معدل دوران العمل لدى الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر في بومرداس، وإستمرارهم في العمل فيها لمدة زمنية طويلة وذلك حتى بلوغ سن التقاعد. وبالنظر إلى المؤهلات العلمية التي يحملها أفراد عينة الدراسة يمكننا القول أن غالبية الأفراد المبحوثين هم من حاملي درجة (الليسانس) بنسبة بلغت (54,7%)، في حين سجل حملة الدرجة العلمية (مهندس) ما نسبته (5,7%) فقط من المبحوثين، بينما بلغت نسبة حملة الدرجة العلمية (بكالوريا فأقل) (39,6%)، وهذا ما يدل على أن أكثر من ثلث المبحوثين غير حاصلين على شهادة جامعية، الأمر الذي يعطي مؤشراً على عدم نجاعة سياسة التوظيف المتبعة بالمديرية في إستقطاب الأفراد الحاملين للشهادات الجامعية أو على عدم تركيزها أصلاً على تعيين الطاقات الشابة والحاملة لشهادات جامعية والقادرة على العطاء والتكيف مع المستجدات الحديثة، بالرغم من أنها مؤسسة خدمية وتسعى دائماً لتقديم خدمات حديثة و متطورة، أما فيما يخص سنوات الخبرة؛ فقد تبين أن ما نسبته (64,2%) من أفراد عينة الدراسة تفوق خبرتهم العملية عن (10) سنوات، بينما بلغت (26,4%) نسبة من خبرتهم العملية تراوحت بين (6 و10 سنوات)، في حين بلغت (9,4%) نسبة العمال الذين تقل سنوات خبرتهم عن (5 سنوات). وقد يعود ذلك إلى إستقرار الموظفين بعملهم بالإضافة إلى تدني نسبة التعيينات للخريجين الجدد من قبل المديرية المركزية لبريد الجزائر ببومرداس، رغم حاجتها المستمر لليد العاملة الجديدة نتيجة لتوسع وكبر نشاطها في السنوات الأخيرة.

2.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما هو مستوى الإحترق الوظيفي لدى العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس؟ وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإحترق الوظيفي، كما تم تطبيق اختبار (One Sample T-Test) للتحقق من معنوية النتائج، والجدول رقم (05) يوضح ذلك.

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تطبيق اختبار (One Sample T-Test) لأبعاد الإحترق الوظيفي.

الرقم	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى التقييم
1	الإجهاد	2,06	0,68	1	-5,40	52	*0,00	متوسط
2	تبلد المشاعر	1,64	0,65	2	-9,48	52	*0,00	متوسط
3	تراجع الشعور بالإنجاز	1,33	0,55	3	-13,9	52	*0,00	منخفض
	أبعاد الإحترق الوظيفي مجتمعة.	1,67	0,53	-	-11,02	52	*0,00	متوسط

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,00)$.

يوضح الجدول (05) أن أبعاد الإحترق الوظيفي مجتمعة جاءت بدرجة تقييمية متوسطة، في حين تراوحت درجات تقييم أبعاده منفردة بين المتوسطة والمنخفضة، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,33 - 2,06) وهي نتائج متقاربة بشكل ملحوظ، الشيء الذي أكدته الانحرافات المعيارية المنخفضة في استجابات أفراد عينة الدراسة حول توجهاتهم نحو تقييم أبعاد الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، والتي تم التحقق من مدى معنويتها من خلال تطبيق اختبار (One Sample T-Test) على كل بعد من أبعاد الإحترق الوظيفي والذي أظهر أن قيمة (T) لأبعاد الإحترق الوظيفي منفردة ومجمعة كانت محصورة ما بين (-11,02~-5,40)، وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$. وبالتالي فإن هذه النتائج تشير إلى وجود تشابه وانسجام في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة ومعنويتها. حيث جاء بعد "الإجهاد" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي متوسط (2,06)، ليأتي بعده "تبلد المشاعر" في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي متوسط (1,64)، ثم جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد "تراجع الشعور بالإنجاز" بمتوسط حسابي منخفض (1,33). وهو ما يتوافق مع نتائج كل من دراسة (Rodriguez, et al., 2021) وكذا دراسة (النومس، 2021) بالإضافة إلى دراسة (الفرجاني، 2021)، وكذا دراسة (السوالم، الكايد، ملحم، و ابو زيد، 2021). وبالتالي يمكن القول أن الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس قد شعروا بنفس المستوى المتوسط من الإحترق الوظيفي عند أداءهم لعملهم، أين تبين أن الإجهاد لديهم معتدل و لم يصل بعد لمرحلة متطورة أين تبرز معه مظاهر السخط والتذمر الأمر الذي يفسر عدم تفاقم الإحساس بتبلد المشاعر لديهم وتنامي شعور الإنجاز عندهم نحو عملهم و واجباتهم و التوجه نحو التقييم الإيجابي لنفسهم ولأدائهم وعملهم، لهذا نستنتج أن الإحترق الوظيفي موجود فعلا بين أوساط العاملين لكنه بسيط وفي مراحله الأولى. وقد يعزى ذلك إلى خبرتهم الكبيرة التي مكنتهم من إستيعاب حيثيات عملهم وبالتالي القدرة على التأقلم السريع مع ضغط عملهم الذي قد يصادفهم من وقت لآخر، وقد يعود ذلك إلى كون حياتهم تكتسب الكثير من المعنى بسبب إنتمائهم وعملهم بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، لأنهم يعملون معا منذ فترة زمنية طويلة ما ساعدهم على بناء علاقات إنسانية جيدة ومتمينة مليئة بالتعاون والدعم الأمر الذي ساعد بتخفيف شعور الإنهاك والإرهاق لديهم من جهة و ساهم بنشر شعور عارم بالرضا في مكان العمل من جهة أخرى، أو قد يعزى الأمر إلى قناعة و معرفة الموظفين بحقيقة سوق العمل الحالية وأنه من الصعب لهم إيجاد وظيفة أخرى أحسن من التي بحوزتهم، خاصة مع حجم البطالة الموجودة في سوق العمل و الوفرة الهائلة لليد العاملة المتميز والفتية التي يمكن أن تعوض مكانهم بكل سهولة الأمر الذي يجعلهم يتعدون عن التذمر و يبذلون قصارى جهدهم لإثبات ذاتهم وبالتالي المحافظة على فرصة عملهم.

وبالتالي إنطلاقا من مناقشة وتحليل نتائج السؤال الأول يمكن القول أنه تم قبول الفرضية الأولى والمؤكد على أن هناك

مستوى متوسط من الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.

3.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإحتراق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعةً تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية السابقة الذكر، والجدول رقم (06) يوضح ذلك:

الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المستوى	متغير
0,44	1,60	29	ذكر	الجنس
0,61	1,79	24	أنثى	
0,71	1,80	5	$25 \geq$	العمر
0,42	1,60	30	$>45 - 25$	
0,64	1,77	18	>45	
0,65	1,83	21	بكالوريا وأقل	المؤهل العلمي
0,43	1,58	29	ليسانس	
0,26	1,53	3	مهندس	
0,46	2,07	5	$5 \geq$	الخبرة
0,37	1,53	14	$\geq 10 - 5$	
0,57	1,67	34	>10	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أولاً: حسب متغير الجنس:

تم استخدام اختبار (Independent Sample Test) على أبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجمعة تبعاً لمتغير الجنس، والجدول رقم (07) يوضح ذلك.

جدول رقم (07): نتائج اختبار (Independent Sample Test) على أبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجمعة تبعاً إلى المتغير الجنس.

المصدر	أبعاد الدراسة	درجات الحرية	T	الدلالة الإحصائية
الجنس	الإجهاد	1	-1,93	0,058
	تبلد المشاعر	1	-1,42	0,161
	تراجع الشعور بالإنجاز	1	0,125	0,901
	أبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعة.	1	-1,34	0,181

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$).

يظهر من البيانات الواردة في الجدول رقم (07) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحتراق الوظيفي بين الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى لمتغير

(الجنس). إذ كانت قيم (T) لأبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$.) وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم الموظفين لدرجة وجود الإحتراق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس لا يختلف باختلاف (الجنس). وهي النتيجة التي تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كل من (السوامة، الكايد، ملحم، و ابو زيد، 2021)، (النومس، 2021)، (الفرجاني، 2021) وحتى دراسة (Ghorban & Moradi, 2021). في حين تختلف مع النتيجة التي توصلت إليها كل من دراسة (Slabšinskiene, Gorelik, & Kavaliauskiene, 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح (الإناث) و دراسة (Wang & Wang, 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح (الذكور). وتعني هذه النتيجة أن الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس على اختلاف جنسهم رجالاً و نساء قد شعروا بنفس المستوى المعتدل من الإحتراق الوظيفي عند أدائهم لعملهم، وقد يعزى ذلك إلى أن المؤثرات التي تقلل أو تزيد من الإحتراق الوظيفي بين العاملين لا تختلف باختلاف الجنس فالموظفون ذكوراً وإناثاً يعيشون في نفس الظروف المهنية و يحظيان بنفس القدر من الأعمال وفرص التفاعل مع الآخرين ويتعرضون لنفس الضغوط تقريباً وتطبق عليهم نفس القوانين والتعليمات، كما قد يعزى ذلك إلى أن الموظفين والموظفات يمتلكون فهماً مشتركاً ونظرة موحدة في كيفية فهم وتقييم ظروف عملهم ويتبنون نفس القناعات والعقليات ويستخدمون نفس الأساليب في التعامل مع بيئتهم (زملاء، عملاء، مسؤولين) نتيجة نشوئهم وترعرعهم في نفس المجتمع و اكتسابهم نفس الثقافة.

ثانياً: حسب متغير العمر:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على أبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة تبعاً لمتغير العمر، ويوضح الجدول رقم (08) ذلك.

جدول رقم (08): نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على أبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة تبعاً إلى متغير العمر.

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
العمر	الإجهاد	1,58	2	0,79	1,75	0,18
	تبلد المشاعر	0,79	2	0,39	0,92	0,40
	تراجع الشعور بالإنجاز	0,87	2	0,43	1,42	0,24
	أبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعة.	0,45	2	0,22	0,78	0,46

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$.

يتبين من البيانات الواردة في الجدول رقم (08) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$ في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحتراق الوظيفي بين الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى لمتغير (العمر). إذ كانت قيم (F) لأبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$. وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لدرجة وجود الإحتراق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس لا تختلف باختلاف (العمر). وهي النتيجة التي تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كل من (النومس، 2021)، (الفرجاني، 2021) وحتى دراسة (Ghorban & Moradi, 2021)، في حين اختلفت مع النتيجة التي توصلت إليها كل من دراسة (Slabšinskiene, Gorelik, & Kavaliauskiene, 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح العمر (أقل من 40 سنة) و دراسة (Wang & Wang, 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح العمر (أكبر من 50 سنة)، و دراسة (Rodriguez, et al., 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح العمر (بين 36 و 64 سنة). وتعني هذه النتيجة أن الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس باختلاف

أعمارهم قد شعروا بنفس المستوى المعتدل من الإحترق الوظيفي عند أدائهم لعملهم، وقد يعزى ذلك إلى أن المؤثرات التي تقلل أو تزيد من الإحترق الوظيفي بين العاملين لا تختلف باختلاف العمر فالعاملون سواء كانوا كبارا في السن أو صغارا يعيشون في نفس الظروف المهنية و يحظيان بنفس القدر من الأعمال وفرص التفاعل مع الآخرين ويتعرضون لنفس الضغوط اليومية تقريبا وتطبق عليهم نفس القوانين والتعليمات الإدارية، الشيء الذي يسهم في تكوين وجهة نظرهم الحالية المتقاربة من خلال ملاحظتهم المستمرة لنفس السلوكيات والأنشطة اليومية في حياتهم العملية.

ثالثا: حسب متغير المؤهل العلمي:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على أبعاد الإحترق الوظيفي منفردة ومجموعة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والجدول رقم (09) يوضح ذلك.

جدول رقم (09): نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على أبعاد الإحترق الوظيفي منفردة ومجموعة تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
المؤهل العلمي	الإجهاد	1,14	2	0,57	1,23	0,29
	تبلد المشاعر	0,84	2	0,42	0,99	0,37
	تراجع الشعور بالإنجاز	0,62	2	0,31	1,01	0,37
	أبعاد الإحترق الوظيفي مجموعة.	0,82	2	0,41	0,41	0,24

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$.

يتبين من البيانات الواردة في الجدول رقم (09) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$ في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحترق الوظيفي بين الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى لمتغير (المؤهل العلمي). إذ كانت قيم (F) لأبعاد الإحترق الوظيفي منفردة ومجموعة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$. وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم الموظفين لدرجة وجود الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس لا تختلف باختلاف (المؤهل العلمي). وهي النتيجة التي تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (الفرجاني، 2021) و (Wang & Wang, 2021) ، وحتى دراسة (Ghorban & Moradi, 2021) ، في حين اختلفت مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (السوالم، الكايد، ملحم، و ابو زيد، 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح المؤهل العلمي (دبلوم). وتعني هذه النتيجة أن الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس باختلاف المؤهلات العلمية التي يحملونها إلا أنهم قد شعروا بنفس المستوى المعتدل من الإحترق الوظيفي عند أدائهم لعملهم، قد يبدو للوهلة الأولى أن هذا الأمر غير منطقي خاصة أنه كلما زادت درجة المؤهل العلمي كلما زاد الطموح لدى الموظفين لوضع وظيفي أفضل إلا أن المنصب الوظيفي الأفضل يترافق مع زيادة أكثر في المسؤوليات والواجبات مما يجعلهم عرضة سهلة للإحترق الوظيفي، لكن رغم ذلك تشابهت وجهات نظر العاملين رغم إختلاف شهاداتهم وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدالة المزايا التي يحققها لهم مناصبهم الوظيفي الذي يتناسب فيه مستواهم التعليمي مع حجم المسؤوليات والواجبات المفروضة عليهم ومقدار الرواتب، والعلاوات، والأولوية في الحصول على بعض الترقيات، كل ذلك وغيره يجعل الموظفين راضيين و قنوعين بما يتحصلون عليه مقابل ما يبذلونه من مجهود، الأمر الذي يجعلهم أكثر وعياً لوضعهم وأكثر قدرة على مقاومة ضغط العمل المتزايد والمستمر.

رابعاً: حسب متغير الخبرة:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على أبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة تبعاً لمتغير الخبرة، والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

جدول رقم (10): نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على أبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة تبعاً إلى متغير الخبرة.

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدالة الإحصائية
الخبرة	الإجهاد	4,43	2	2,17	5,45	*0,00
	تبلد المشاعر	2,39	2	1,19	3,01	0,06
	تراجع الشعور بالإنجاز	0,15	2	0,075	0,23	0,79
	أبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعة.	1,16	2	0,58	2,12	0,13

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$).

يتبين من البيانات الواردة في الجدول رقم (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحتراق الوظيفي بين الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى لمتغير (الخبرة). إذ كانت قيم (F) لأبعاد الإحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، ما عدا في بعد "الإجهاد" والذي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين له تبعاً لمتغير (الخبرة)، إذ بلغت قيمة (F) (5,45) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$). وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم الموظف لدرجة وجود الإحتراق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس لا تختلف باختلاف (الخبرة) إلا على مستوى بعد "الإجهاد"، لذا سعينا لإستخدام اختبار (Scheffe) لمعرفة مصادر الفروق، والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول (11): نتائج تطبيق اختبار (Scheffe) على أبعاد الإحتراق الوظيفي مجتمعة تبعاً لمتغير الخبرة.

الإحتراق الوظيفي	الخبرة	المتوسط الحسابي	$5 \leq$	$> 5 - 10$	> 10
بعد الإجهاد	$5 \geq$	2,75	—	*0,008	0,061
	$> 5 - 10$	1,66	*0,008	—	0,237
	> 10	2,01	0,061	0,237	—

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$).

يظهر من الجدول رقم (11) أن مواقع الفروق في بعد "الإجهاد" كانت بين مدتي الخبرة (أقل من 5 سنوات) و (من 6 حتى 10 سنوات) ولصالح مدة الخبرة (أقل من 5 سنوات) بمتوسط حسابي (2,07)، بينما بلغ متوسط الحسابي لمدة الخبرة (من 6 حتى 10 سنوات) (1,53). وهي النتيجة التي تتفق تماماً مع ما توصلت إليه دراسة (النومس، 2021) والتي كانت الفروق فيها لصالح الخبرة (أقل من 5 سنوات)، في حين اختلفت مع النتيجة التي توصلت إليها كل من دراسة (Slabšinskiene, Gorelik, & Kavaliauskiene, 2021) و (Wang & Wang, 2021) و (Ghorban & Moradi, 2021) والتي لم تسجل فيها أي فروق تذكر بالنسبة للخبرة. بمعنى آخر إن الموظفين في المديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس يختلف عدد سنوات خبرتهم يتفقون في رأيهم وتقييمهم المتوسط للإحتراق الوظيفي الموجود لديهم، ما عدا في بعد "الإجهاد" أين اختلفوا في تقييمهم مع الموظفين الذين يملكون خبرة (أقل من 5 سنوات) والذين توجهوا لتقييم بعد "الإجهاد" تقييماً (مرتفعاً).

وقد يرجع السبب في شعور الموظفين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بإجهاد أكثر من باقي الموظفين الآخرين إلى حقيقة أنهم لم يملكو بعد الخبرة الكافية التي ستمكثهم من إستيعاب حيثيات و صعوبات عملهم، بالإضافة إلى كونهم مثل غالبية

الموظفين الجدد لم يتعودوا بعد على ضغوط العمل، خاصة وأنهم يلتحقون بالعمل وكلهم آمال إيجابية ومحملون بالكثير من التوقعات العالية غير واقعية سواء من أنفسهم أو من وظيفتهم، كما أنهم يعتقدون أنهم يستطيعون التغلب على كل صعوبات العمل وظروفه، وغالبا ما يسطدمون بحقيقة الواقع و صعوبة تنفيذ الواجبات والمسؤوليات المهنية اليومية لا سيما تحقيق التوقعات العالية الأمر يزيد من تعبهم وإجهادهم و بالتالي من احتمالية تعرضهم للإحترق الوظيفي، على عكس الموظفين الذين خدموا مدة أطول في وظيفتهم حيث يمتلكون خبرة أكثر في مجال عملهم، لهذا نجدهم أكثر إستقرارا و واقعية ولديهم قدرة أكبر على التكيف مع الضغوطات المهنية اليومية و التوترات التي قد تحدث بسبب التعرض للتفاعلات المستمرة والطويلة مع زملاء والعملاء.

إنطلاقا من مناقشة وتحليل نتائج السؤال الثاني تم التأكد من عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، بإستثناء المتغير الوظيفي (الخبرة) الذي أظهر وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه يمكن تأكيد قبول الفرضية الثانية جزئيا.

5. الخاتمة:

حاولنا من خلال دراستنا الحالية التعرف عن مدى إنتشار ظاهرة الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس وفق مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي المخصص للخدمات الإنسانية (MBI – HSS)، وإلى أي مدى قد يكون للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة) أثر في ذلك، وقد تبين أن العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس قد شعروا بنفس المستوى المتوسط من الإحترق الوظيفي عند أدائهم لعملهم، أين تبين أن الإجهاد لديهم معتدل و لم يصل بعد لمرحلة متطورة أين تبرز معه مظاهر السخط والتذمر الأمر الذي يفسر عدم تفاقم الإحساس بتبلد المشاعر لديهم وتنامي شعور الإنجاز عندهم نحو عملهم و واجباتهم و التوجه نحو التقييم الإيجابي لنفسهم ولأدائهم وعملهم، لهذا نستنتج أن الإحترق الوظيفي موجود فعلا بين أوساط العاملين لكنه بسيط وفي مراحل الأولى، وفيما يلي أهم النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها.

1.5. ملخص نتائج الدراسة:

- كشفت نتائج الدراسة أن تقييم الموظفين جاء متوسطا لمستوى الإحترق الوظيفي الموجود بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس.

- توصلت نتائج الدراسة كذلك إلى أن تقييم الموظفين لمستوى أبعاد الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس قد جاء متباينا، حيث تراوح بين المتوسط والمنخفض.

- تصدر بعد "الإجهاد" المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي متوسط قدر ب (2,06)، يليه بعد "تبلد المشاعر" والذي جاء في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي متوسط كذلك (1,64)، أما بعد "تراجع الشعور بالإنجاز" فقد جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي منخفض (1,33).

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى إلى متغير (الجنس).

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى إلى متغير (العمر).
 - أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي).
 - كما كشفت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الإحترق الوظيفي بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس تعزى إلى متغير (الخبرة)، ما عدا في بعد "الإجهاد" والذي كانت الفروق فيه لصالح مدة الخبرة (أقل من 5 سنوات).
- 2.5. توصيات الدراسة:

- القيام بتفعيل النشاطات الإجتماعية والتشاركية داخل المديرية و التي يمكن من خلالها زيادة تفاعل الموظفين من مختلف الفئات العمرية.
 - توفير توضيح كامل وشامل وبشكل دقيق لجميع الحقوق والواجبات إلى جانب تقديم وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل الفرد وذلك قبل تعيينه حتى لا يبالغ في توقعاته الوظيفية، وبالتالي تجنب أي نوع من النزاعات والصراعات مستقبلا.
 - التحليل والتوصيف المستمر للوظائف لتوفير المعرفة الدقيقة لدرجة الضغوط الموجودة فيها وبالتالي تحديد السمات والقدرات اللازمة للأفراد الذين يتوافقون معها.
 - إشتراط بعض الصفات و السمات الشخصية الإضافية في الأفراد عند التوظيف كالقدرة على تحمل التوتر وضغط العمل والتحكم بالذات.
 - عرض تخطيط وتطوير المسارات المهنية بشكل واضح بحيث يكون الفرد العامل على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر.
 - توفير برامج تدريبية تهتم بنشر الوعي بين المسؤولين والعاملين حول الظواهر النفسية السلبية التي يمكن أن يتعرضوا لها بالعمل كظاهرة الإحترق الوظيفي حتى يفهموا مظاهرها ومصادرها وأسباب حصولها وكيفية الإستعداد لها ومواجهتها.
 - توفير التغذية العكسية حول نتائج تقييم الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي حتى يكون الفرد على دراية أكثر بوضعه.
 - توفير مناخ تنظيمي منفتح وصحي وإيجابي مؤازر للعاملين ويساند ويراعي و يتفهم حاجاتهم و طلباتهم.
 - طرح ومناقشة المشاكل بطريقة عميقة و دورية بالإعتماد على أسلوب الحوار المفتوح والشفاف.
 - توفير طرق للتفريغ النفسي للتخلص من الضغط أثناء وبعد العمل كممارسة التمارين الرياضية و الإسترخاء.
- 3.5. الإقتراحات للدراسات المستقبلية:

يقترح الباحثان إجراء المزيد من الدراسات بإستخدام مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي Maslach Burnout Inventory وذلك على باقي مديريات ومكاتب البريد المنتشرة عبرة التراب الوطني، إلى جانب التوسع في تطبيقه إلى باقي القطاعات الأخرى حتى يتمكن الباحثون من التوصل إلى صورة واضحة أكثر مدى نشي ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى المؤسسات الجزائرية والعاملين فيها.

6. قائمة المراجع:

- إبتسام عباس ربيع النومس. (2021). مستوى الاحتراق النفسي لمدرسين المعهد العالي للاتصالات والملاحة أثناء استخدام المنصة الإلكترونية التعلم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). *مجلة العلوم التربوية بجامعة القاهرة* ، 29 (2) ، الصفحات 493-554.
 - سعد الكلابي، و مازن رشيد. (2011). الإحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية* ، 13 (1) ، الصفحات 113-151.
 - فاطمة علي الفرجاني. (2021). الإحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي. *مجلة آفاق اقتصادية* ، 7 (13) ، الصفحات 57-79.
 - محمد عبد القادر الخطاطبة. (2021). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي لديهم. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية* ، 9 (3) ، الصفحات 710-730.
 - محمد علي السوالمه، زين صالح الكايد، عايد محمد ملحم، و هيثم يوسف ابو زيد. (2021). مستويات الإحتراق النفسي لدى معالجي اضطرابات اللغة والكلام العاملين بمراكز التربية الخاصة في الأردن في ضوء بعض المتغيرات. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية* ، 12 (34) ، الصفحات 71-85.
-
- Almer, E. D., & Kaplan, S. E. (2002). The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting. American Accounting Association* , 14, pp. 1-34.
 - Carmona, C., Buunk, A., Peiró, J., Rodríguez, I., & Bravo, M. (2006). Do social comparison and coping styles play a role in the development of burnout? Crosssectional and longitudinal findings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 79, pp. 85-99.
 - Croasmun, J., & Ostrom, L. (2011). Using likert-type scales in the social sciences. *Journal of Adult Education* , 40(1), pp. 19,20,21,22.
 - Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues* , 30, pp. pp 159-165.
 - Ghorban, H. A., & Moradi, S. (2021). Job Burnout in Public and Special School Teachers . *Clinical Psychology and Special Education* , 10(2), pp. 63-75.
 - Maher, E. (1983). Burnout and Commitment : A Theoretical Alternative. *Personnel and Guidance Journal* , 61(7), pp. 390-393.
 - Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior Journal* , 9(5), pp. 16-22.
 - Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The measurement of Experienced Burnout* (Vol. 2).
 - Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior* , 2, pp. 99-113.
 - Maslach, C., & Leiter., M. (2016). Understanding The Burnout Experience: Recent Research and its Implications for Psychiatry. *World Psychiatry Official Journal of The World Psychiatric Association (WPA)* , 15(2), pp. 103-111.
 - Mirvis, G., & Kilpatrick, A. (1999). Trends in Burnout and Related Measures of Organizational Stress Among Leaders of Department of Veterans Affairs Medical Centers. *Journal of Healthcare Management* , 44(5), pp. 353-365.

- Nasir, F., & Rizwan, R. (2019). Organizational Commitment and Job Burnout Effect on Turnover Intention Among Private Hospitals in Karachi. *Journal of Independent Studies & Research: Management & Social Sciences & Economics* , 17(2), pp. 204-224.
- Ochoa, P. (2018). Impact of Burnout on Organizational Outcomes, the Influence of Legal Demands: The Case of Ecuadorian Physicians . *Frontiers Psychology* , 9(662).
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures* (éd. 2). New York: New York: Free Press.
- Rodriguez, P., Ferreiro, R. C., Roser, P. C., Laia, C. C., Garcia Perdomo, S., Obregon Gutierrez, N., et al. (2021). Rodriguez, Pablo & Rosa, Cabedo Ferreiro & Roser, Palau Costafreda & Laia, Canto CodiLevel of Job Burnout among Midwives Working in Labour Rooms in Barcelona Region: Across sectional study. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery* , 9(3), pp. 215-224.
- Slabšinskiene, E., Gorelik, A., & Kavaliauskiene, A. (2021). Burnout and Its Relationship with Demographic and Job-Related Variables among Dentists in Lithuania: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* , 18, pp. 1-16.
- Wang, B., & Wang, Y. (2021). Job Burnout among Safety Professionals: A Chinese Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health* , 18(16), pp. 1-21.
- Yvonne, G., & Robert, R. (1993). *Teachers Managing Stress & Preventing Burnout: The Professional Health Solution* (éd. 1). London: Imprint Routledge.