

أثر الاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة

عبد الرحمن محمد سليمان رشوان^{*1}،

¹ الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا (فلسطين)، abdrashwan@yahoo.com

تاريخ النشر: 2021/12/30

تاريخ القبول: 2021/11/20

تاريخ الاستلام: 2021/10/11

ملخص:

هدف البحث إلى التعرف إلى طبيعة الاحتراق النفسي وتأثيره على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، وأعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ذات الصلة بمشكلة البحث الاستبانة، وقد تم توزيع هذه الاستبانة بعد إخضاعها لعملية التقييم والتحكيم من قبل عدد من المتخصصين، ومن ثم وزعت على عينة البحث التي تكونت من المدراء الماليين ورؤساء الأقسام والمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهم (160) محاسب ومحاسبة. كما أثبتت نتائج البحث أن قيمة الرواتب والحوافز والمكافآت التي يحصل عليها المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية غير مناسبة مع حجم الأعمال المبذولة، والتي تعد سبباً في تزايد حالة الاحتراق النفسي، وشعور المحاسبين بزيادة المهام والواجبات الملقاة على عاتقهم، وشعورهم بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودهم من قبل المسؤولين. الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، مستوى الأداء، وزارة المالية الفلسطينية.

Abstract:

The objective of the research was to identify the nature of psychological combustion and its effect on the level of performance of accountants employed by the Palestinian Ministry of Finance in the Gaza Strip. The researcher relied on the analytical descriptive method. The questionnaire was used as a tool for collecting information related to the problem of the questionnaire. Evaluation and arbitration by a number of specialists, and then distributed to the sample of the research that consisted of financial managers and heads of departments and accountants working in the Palestinian Ministry of Finance in the Gaza Strip and the number of (160) accountant and accounting.

The results of the research also showed that the value of salaries, incentives and bonuses received by the accountants in the Palestinian Ministry of Finance is not appropriate with the volume of work carried out, which is a reason for the increase in the state of psychological combustion, and the feeling of accountants to increase the tasks and duties placed on them, and their frustration because of the lack of appreciation of their efforts before Officials.

Key words: Psychological combustion, performance level, Palestinian Ministry of Finance.

* عبد الرحمن محمد سليمان رشوان

1. مقدمة:

ظهر الاحتراق النفسي أو ما يسمى بالاحتراق الوظيفي في المرحلة الأولى كمشكلة اجتماعية، وليس كمشكلة علمية يتم التعامل معها بطرق بسيطة، وإنما كان التركيز مع هذه المرحلة على الوصف التحليلي لعملية الاحتراق النفسي، وظهرت هذه المرحلة التمهيدية في نهاية عام 1955، حيث عمد العاملون في مجال علم النفس على مدي التطور العلمي وتولي صغار السن المناصب الإدارية المختلفة، وما تبعه من تدهور لصحتهم في شكل ضحايا للتعيب المزمن مع تغير اتجاهاتهم بشكل كبير، بانخفاض الأداء ووصفهم يعانون من الاضطهاد الوظيفي.

ومن أوائل الدراسات التي أجريت في هذا المجال والتي ظهر بها مصطلح Burnout هما دراسة (Maslach and Freuden Berge) عام 1970 بجامعة بيركلي الأمريكية والتي مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي وتطرفت لنتائج الضغوط المزمنة، وأثارها على العاملين في مجالات الخدمات الإنسانية والتي تتطلب التفاعل والتعامل والاتصال مع الجماهير، وأن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والفلسفة الادارية لتنظيم العمل.

حيث يعتبر عالم النفس الأمريكي (Herbert Freuden Berger) عام 1974 أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك بملاحظة الكثير من المتطوعين الذي يعملون معه، ولاحظ أن لديهم درجة كبيرة من الإنهاك العاطفي، مع انخفاض الدافعية، والالتزام نحو العمل مصحوبًا بأعراض جسمانية وعقلية، وظلت هذه الملاحظة لمدة عام، حيث استخدم هذا العالم مصطلح الاحتراق للتعبير عن مظاهر الاحتراق النفسي.

وقد أصبحت ظاهرة الاحتراق النفسي أحد الظواهر العامة التي اتسع انتشارها وزادت حدتها في مجال المؤسسات التي تعمل في مجال الخدمات الإنسانية، قبل المؤسسات التعليمية والأمنية والصحية والخدماتية وغيرها. ولقد جذبت هذه الظاهرة العديد من الأطراف وأصبحت محور اهتمام العديد من قبل الأكاديميين والباحثين ومتخذي القرارات، وكذلك العاملين في كافة أنواع المؤسسات، الكل يحاول أن يضع يده على ماهية هذه الظاهرة، وما هي الأسباب التي أدت لظهورها، وكيف يمكن الحد منها، والآثار المترتبة عليها، وأبعاد هذه المشكلة، وما هي الاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها لمنع حدوث انتشار هذه الظاهرة، والاحتراق من الظواهر المرحلية التي تظهر أعراضها تدريجيًا.

وفي الآونة الأخيرة زاد الاهتمام من قبل الباحثين في مجال العلوم الإدارية، بعملية الاحتراق النفسي للموظف وبالأخص الاحتراق النفسي للمحاسب وأثاره على الخدمات التي يؤديها والمتمثلة في عملية المحاسبة والتي تتطلب التفاعل معها بشيء من التفاهم والتوافق والاحتراس والفهم من قبل المحاسب، وتوفير الجو والمناخ المناسب من قبل إدارة المؤسسة التي يعمل بها، وذلك لتفادي ظاهرة الاحتراق

النفسي للمحاسب والبعد عن الضغوط النفسية من قبل إدارة المؤسسة حتى يتمكن من بذل العناية المهنية المطلوبة منه أثناء قيامه بعمله وتقديم الخدمة للمستفيدين منها في موعدها وبشكلها الصحيح حتى لا يتم فقد الثقة في عملية المحاسب وخدماتها.

مشكلة الدراسة:

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال عمل المحاسب من المفاهيم الحديثة جدًا التي ترتبط بعملية المحاسبة والتي بدأ الاهتمام بها في السنوات الأخيرة وبصفة خاصة في المؤسسات المالية وما تقدمه من خدمة للمتعاملين معها للحكم على نجاح المؤسسة الخاصة بهم، وبالتالي التأثير على المحاسب من إدارة المؤسسة لا يؤثر سلبيًا على عمله المكلف به فقط، وإنما يؤثر أيضًا على المتعاملين الآخرين وزملاءه في العمل، ومن ثم تتراجع نتائج عمله مما يؤثر على ثقة المتعاملين في المؤسسة وكذلك مهنة المحاسبة والعزوف عنها أو التعامل معها.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث أجريت مقابلات مع المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، حيث تبين أن الظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسب في قطاع غزة لها تأثير كبير على زيادة الاحتراق النفسي أثناء تأديته لعمله، حيث إن الاحتراق النفسي قد يكون من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال عمل المحاسب وأحد الأسباب لمشكلات انخفاض الأداء وكثرة الغياب والأخطاء ودوران العمل وضعف الانتماء الوظيفي.

لذا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى الاحتراق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- 1- هل يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء؟
 - 2- هل يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة؟
 - 3- هل يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم؟
- #### أهداف الدراسة:

- 1- التعرف إلى طبيعة الاحتراق النفسي وتأثيره على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.
- 2- التعرف على الرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، ومدى تأثيرها على مستوى الأداء.

2- التعرف على الظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة وتأثيراتها على زيادة الاحتراق النفسي أثناء تأديته لعمله.

3- التعرف على مسببات وأبعاد الاحتراق النفسي للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

4- وضع الاقتراحات والتوصيات التي من الممكن أن تسهم في تحسين مستوى الأداء للمحاسبين لدى وزارة المالية الفلسطينية، لما له من علاقة بالاحتراق النفسي.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

1- المساهمة بتزويد المكتبات الفلسطينية والعربية بدراسة في مجال الاحتراق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين ولأهميتها للمحاسبين العاملين في المجال المالي لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

2- يرغب الباحث أن تساعد هذه الدراسة المسؤولين بوزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، في معرفة مستويات الاحتراق النفسي لدى المحاسبين، وذلك من أجل التعرف إلى الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي للمحاسبين، مما يُمكن من الوصول إلى مستوى أداء أفضل للمحاسبين لديهم.

3- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى في فلسطين في حدود علم الباحث التي تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

فرضيات الدراسة: تتلخص فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم.

متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الاحتراق النفسي.

- المتغير التابع: مستوى الأداء.

حدود الدراسة:

1- الحد الزمني: طبقت هذه الدراسة في عام 2018.

2- الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

3- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على أثر الاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

4- الحد البشري: يتكون من المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

2.1 العوامل التنظيمية التي تؤثر في حدوث الاحتراق النفسي للمحاسب:

حددت (Maslach) مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى المحاسبين

العاملين في المؤسسات والهيئات والوزارات الحكومية على النحو التالي:

- **ضغط العمل:** يشعر المحاسب بأن لديه أعباء كثيرة منشطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة.

وكثير من المؤسسات والوزارات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من المحاسبين، مع زيادة الأعباء الوظيفية على المحاسبين الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة انتاجيتهم.

- **محدودية صلاحيات العمل:** إن أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبل المحاسب.

- **قلة التعزيز الايجابي:** عندما يبذل المحاسب جهداً كبيراً في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية وأعمال ابداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه المحاسب. (القرني، 2016: 10 - 13)

- **انعدام العلاقات الاجتماعية:** يحتاج المحاسب أحياناً إلى مشاركة الآخرين في بعض المهام والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً فيزيقياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المكاتب المغلقة. (بتصرف Baruch-Feldman et al, 2000)

- **عدم الانصاف والعدل:** يتم أحياناً تحميل المحاسب مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من المحاسب، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة منها.

- **صراع القيم:** يكون المحاسب أحياناً أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقاً مع قيمه ومبادئه، فمثلاً قد يضطر محاسب قسم المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجاً على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملايسات. (بتصرف Schonfeld and Bianchi, 2016)

ويرى الباحث أن أعراض الاحتراق النفسي تكثر في أوساط المهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور مثل عمل المحاسب، والتي عادة تتطلب مواجهة مع المتعاملين معه بشكل مباشر.

3.1 مظاهر الاحتراق النفسي للمحاسب :

- ارتفاع مشاعر المقاومة للذهاب إلى القيام بعمله كمحاسب أو الارتباط بعمليات مالية جديدة.
- الشعور بالإجهاد والتعب بعد قيامه بعمله نتيجة لإجراءات العمليات المالية المعقدة.
- الشعور بالفشل والذنب وتأنيب الضمير نتيجة لعدم بذل العناية المهنية اللازمة في عمله كمحاسب، وذلك لوجود معوقات لذلك.

- الشعور بالسلبية والانسحاب من عمله وذلك لعدم توفر له مقومات مادية ومعنوية.
- الميل الشديد جدًا لإتباع القوانين واللوائح والالتزام الصارم بالمستندات والتعليمات التي تعرضه إلى البعد عن الصراعات مع الجهات المستفيدة من العمليات المالية أثناء قيامه بعمله.
- الشعور المستمر بالأرق وسوء الفهم لما تتبعه المؤسسة من إجراءات معقدة في عملها أو عدم وجود ظروف مهيأة للقيام بعمله مما يسبب الأرق وعدم التركيز للمحاسب. (الشعبي، 53، 2003)

4.1 مراحل الاحتراق النفسي للمحاسب:

هناك عدة مراحل للاحتراق النفسي يمكن انعكاسها على وظيفة المحاسب وهي كالتالي (الخرابشة، وعربيات، 2005، بتصرف):

- 1- المرحلة الأولى: وهي أن يشعر المحاسب خلالها بعدم التوازن بين ما يتوافر لديه من معلومات ومستندات وما يلقي عليه من متطلبات عند قيامه بعمله.
- 2- المرحلة الثانية: تتسم هذه المرحلة بوجود مشاعر القلق والتوتر والتعب والإجهاد للمحاسب نتيجة للضغوط الممارسة عليه والتي قد تؤثر على عمله كمحاسب.
- 3- المرحلة الثالثة: وتشتمل هذه المرحلة على عدد من المتغيرات في الاتجاهات والسلوك للمحاسب، مثل الميل إلى معاملة عملاءه أو زملاءه في المهنة بطريقة آلية وبدون قصد بحجة الانشغال الكامل في عمله.

5.1 أبعاد الاحتراق النفسي للمحاسب:

يوجد عدة أبعاد للاحتراق يمكن إيضاحها في العنصرين التاليين:

- الإنهاك الانفعالي: يشير هذا المستوى إلى شعور المحاسب باستنفاد كافة طاقاته بصفة عامة، ونقص في القدرة الجسدية له والإرهاق الوجداني نتيجة لبذل واستنفاد كافة الوسائل المتاحة أثناء قيامه بعمله دون الوصول إلى نتائج مرضية له وللجهات المستفيدة من عملية المحاسبة. (Bianchi and Schonfeld, 2016، بتصرف)

- **الشعور بالسلبية في العلاقات:** وهو ميل المحاسب للمعاملة الجافة مع زملاءه أو مع المتلقين لخدمة المحاسبة، مما يترتب على ذلك حدوث فجوة إنسانية بين المحاسب وبين زملاءه والمتلقين لخدمة المحاسبة، مما تؤثر تأثيرًا سلبيًا على شكل التعامل وأسلوبه معهم على سمعة المهنة والمنتمين لها. (بتصرف، Schaufeli and Peeters, 2000)

ويرى الباحث أن الاحتراق النفسي ناتج عن الإجهاد الانفعالي بسبب ضغوط العمل، أو مجال العمل لا يتفق مع إمكانيات الموظف وقدراته ومهاراته ومؤهلاته، وكذلك العلاقة السلبية مع زملاء العمل والمتلقين لخدمة المحاسبة..

6.1 أسباب الاحتراق النفسي للمحاسب:

- **تضارب الأدوار:** ويحدث تضارب الأدوار عندما يكلف المحاسب بأعباء ثقيلة لا تناسب مع قدرته وخبرته المهنية أي يكون غير مؤهل علميًا وعمليًا.

- **ضعف التكيف المهني:** إن عدم التكيف في الأعمال المكلفة بها المحاسب والتي تؤدي إلى الاحتراق النفسي وضعف التكيف المهني للمحاسب يرجع إلى عدة عوامل من أهمها خصائص موقع الشرطة محل المحاسبة، والدعم من قبل إدارة المؤسسة، وكذلك من قبل زملاء المهنة في القيام بعملية المحاسبة وتشجيعه وإتاحة الإمكانيات أمامه للقيام بهذه العملية. (بتصرف، Kim and Stoner, 2008)

- **فقد الاستقلال الذاتي:** مدي الحرية التي تمنح للمحاسب وعدم تدخل إدارة المؤسسة في عمله، تؤدي إلى فقد ثقة المحاسب في عمله الذي يؤديه، وذلك بأكمل وجه وبنزاهة وموضوعية.

- **الشعور بالعزلة وضعف المساندة والدعم:** ويتم ذلك في حالة الاستهتار بعمل المحاسب وبخبراته ومؤهلاته، وذلك عند قيامه بإدخال بعض التعديلات على العمليات المالية، ويفتقد دعم نقابة المحاسبين التابع لها والوقوف لمساندته في إجراء بعض التعديلات الهامة والخاصة بعمل المحاسب. (بتصرف، Swider, Zimmerman, 2010)

7.1 آثار الاحتراق النفسي على المحاسب:

يوجد آثار خطيرة للاحتراق النفسي على المحاسب تتلخص في العناصر التالية:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية الوظيفية من قبل المحاسب.
- تمتاز العلاقة مع المدير بالبعد النفسي.
- استنفاد الطاقة النفسية لدى المحاسب.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في المحاسب.
- لوم الآخرين في حالة الفشل
- نقص الفعالية الخاصة بأداء المحاسب.
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي. (عسكر، وعبدالله، 2003)

8.1 الاقتراحات التي يمكن من خلالها التغلب على مشاكل الاحتراق النفسي للمحاسب:

- يمكن التغلب على مشاكل الاحتراق النفسي من قبل المحاسب باقتراح النقاط التالية:
- تطوير قدرات المحاسب في مجال المحاسبة، من خلال دورات تدريبية في مجال عمله، مما تؤدي إلى الكفاءة المهنية والعلمية، وتؤدي كذلك إلى ثقة المحاسب بنفسه.
- القيام ببذل جهد كبير وبدون إرهاق والتركيز بدرجة معقولة عند القيام بعمله، ومن ثم سيؤدي ذلك إلى عدم وجود أخطاء في العمليات المالية التي يقوم بها.
- استغلال أوقات العطل الأسبوعية بالترفيه والزيارات والبعد عن أجواء العمل والضغط النفسي للمحاسب.
- أن لا يقوم المحاسب بأخذ أي من الدفاتر والمستندات والسجلات المراد تسجيلها وأثبتاتها في المنزل، لأن ذلك يسبب ضغوط نفسية قد تؤثر سلبًا على عمله.
- ممارسة أشياء يحبها المحاسب في نهاية اليوم والبعد عن ضغوط العمل.

1. : ماهية الإداء:

1.2 المقصود بمفهوم الأداء للمحاسب:

ويعرف الباحث الأداء بأنه هو "خلاصة جهود المحاسب التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام المكلف بها وهو المقياس التي يشر به إلى درجة تحقيق وإتمام هذه المهام المكونة لوظيفة المحاسب".

2.2 عناصر الأداء للمحاسب: يتكون الأداء للمحاسب من مجموعة من العناصر أهمها:

- معرفة المحاسب بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة للمحاسب، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل الذي يقوم به المحاسب: وتتمثل في مدى ما يدركه المحاسب عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- العمل المنجز من قبل المحاسب: أي مقدار العمل الذي يستطيع المحاسب إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- جدية ومثابرة المحاسب: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة المحاسب على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا المحاسب للإرشاد والتوجيه من قبل مدراءه. (أبو شرخ، 2010، 20، بتصرف)

3.2 أهداف تقييم الأداء للمحاسب:

- اختيار المحاسب المناسب لأداء الأعمال بما يتناسب مع مؤهلاته وتوزيع العمل عليه حسب قدراته ومهاراته.

- توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية المحاسب كمنح المكافآت، والحوافز لهم بهدف تحسين الأداء.
- الكشف عن الحاجات التدريبية للمحاسب وتحديد أنواع البرامج وتطويرها.
- مساعدة المحاسب على ملاحظة مديره ومراقبة أدائه بشكل دقيق مما يساعد في تنمية وتطوير أدائه.
- اكتشاف المحاسب المؤهل أكثر من غيره لإشغال مناصب قيادية.
- رفع معنويات المحاسب.
- يعتبر الأداء أداة ووسيلة لتقويم ضعف المحاسب واقتراح إجراءات لتحسين هذا الأداء.
- تؤدي نتائج التقييم إلى إجراءات لتعديل الرواتب والأجور للمحاسب. (سلطان، 2004، 219، بتصرف)

4.2 أهمية قياس الأداء للمحاسب:

يمكن تبين أهمية قياس الأداء للمحاسب في العناصر التالية:

- الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء على قدرات المحاسب وبالتالي ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل المحاسب حسب الوظيفة المناسبة لقدراته وخبراته.
- تقييم الأداء من قبل المسؤولين: حيث يساعد قياس أداء المحاسب في تحديد مدى فعالية المسئول في تنمية قدرات المحاسب تحت إشرافه وتوجيهاته.
- إجراء تعديلات في الرواتب والمكافآت والحوافز: إذ أن قياس أداء المحاسب يساعد في إجراء المكافآت المالية المناسبة للمحاسب، واقتراح زيادة أو تخفيض في الرواتب والمكافآت والحوافز.
- الحاجات التدريبية: إذ أن قياس أداء المحاسب يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية للمحاسب وتحديد البرامج التدريبية اللازمة لتطوير قدراته وخبراته. (شاويش، 2007، 88، بتصرف).

5.2 العوامل والمحددات المؤثرة في الأداء للمهام الوظيفية للمحاسب:

قسمت مؤثرات ومحددات الأداء للمهام الوظيفية كما يلي (بتصرف، 208، 2002، Hackett):

- المعرفة التقريرية: وتشمل المعرفة بالحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات وظيفة المحاسب، وتقاس بواسطة القلم والورقة، وبشكل تقريري.
- المعرفة المهارية: وهذه المعرفة تتعلق بما يجب أدائه فعلاً من قبل المحاسب، وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء والقدرة على ذلك، وتشمل مهارات إدراكية أي معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدامها في العمل.
- الدافعية والتحفيز: هي تأثير مشترك من إحدى سلوكيات ثلاث هي الاختيار للأداء، مستوى الجهد المبذول، واستمرار الجهد المبذول أي الإصرار. (بتصرف، 2002، Michailidis And Elwakai)

الإطار العملي للدراسة: حيث تناول هذا الجانب الإجراءات التالية:

- **منهج الدراسة:** اعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات والمصادر الثانوية المتعلقة بالتعرف أثر الاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، حيث اعتمد على الدراسات السابقة والإطار النظري، كما اعتمد على الاستبانة لجمع البيانات الأولية والذي تكون من جزأين الأول يشتمل على بيانات عامة عن المستجيب، أما الجزء الثاني فقد تضمن (23) فقرة تتعلق بموضوع الدراسة، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة.

- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة البالغ عددهم (320) محاسب ومحاسبة، حيث أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من (160) محاسب ومحاسبة، وتم اختيار المدراء ورؤساء الأقسام والمحاسبين العاملين بالأقسام المالية بوزارة المالية.

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

- **القسم الأول:** يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، ويتكون من (4) فقرات.

- **القسم الثاني:** وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور كما يلي:

المحور الأول: يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء، ويتكون من (8) فقرات.

• **المحور الثاني:** يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، ويتكون من (8) فقرات.

• **المحور الثالث:** يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم، ويتكون من (7) فقرات.

وقد كانت الإجابات على فقرات المحاور وفق مقياس ليكرت الخماسي، كما هو موضح في جدول رقم (1):

جدول رقم (1) درجات مقياس ليكرت

التصنيف	كبيرة جداً	كبيرة	متوسط	قليلة	قليلة جداً
درجة الموافقة	5	4	3	2	1

رابعاً: صدق الاستبانة: صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين هما:

1- **الصدق الظاهري:** حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، تألفت من عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الفلسطينية بقطاع غزة والمتخصصين في المحاسبة والاحصاء، وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، حيث خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

2- **الصدق البنائي:** تم حساب الصدق البنائي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة البالغ 160 مفردة، وذلك بحساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وبين الجدول رقم (2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة عند مستوى دلالة 0.05 حيث إن القيمة الاحتمالية اقل من 0.05

جدول رقم (2) معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبانة

ر.م	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.	0.758	0.000
2	يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.	0.615	0.000
3	يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم.	0.602	0.000

خامساً: ثبات الاستبانة: ثبات الاستبانة يعنى التأكد من أن الاجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص أنفسهم في وقت آخر، وقد تم استخدام طريقة كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة، حيث يوضح الجدول رقم (3) معاملات كرونباخ ألفا لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول رقم (3) معاملات كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

ر.م	المحور	عدد الفقرات	معامل (كرونباخ ألفا)	معامل الصدق
1	يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.	8	0.789	0.796
2	يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.	8	0.769	0.734
3	يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم.	7	0.688	0.710

0.747	0.749	جميع المحاور قائمة معاً
-------	-------	-------------------------

تظهر النتائج المبينة في الجدول رقم (3) أن معاملات كرونباخ ألفا قد تراوحت بين 0.688 – 0.789، وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير إلى تمتع الاستبانة بالثبات، كما أن معامل الصدق قد تراوحت بين 0.710 – 0.796، وهي معاملات الصدق مرتفعة، مما يشير إلى تمتع الاستبانة بالصدق، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلهم على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

- تحليل واختبار البيانات:

- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجروف - سمرنوف):

يستخدم الباحث اختبار كولموجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟ وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويوضح الجدول رقم (4) أن قيمة اختبار T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية، وكذلك مستوى الدلالة أكبر 0.05 (sig. > 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويجب استخدام الاختبارات المعملية.

جدول رقم (4) اختبار التوزيع الطبيعي (1 – Sample Kolmogorov – smirnov)

المحور	عنوان المحور	عدد فقرات	قيمة T	القيمة الاحتمالية
الأول	يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.	8	0.885	0.523
الثاني	يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.	8	0.715	0.425
الثالث	يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم.	7	0.622	0.389

- المعالجات الإحصائية المستخدمة:

وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- استخدام اختبار كولموجوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) : يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- معامل ارتباط بيرسون (Spear man Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط : يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
 - اختبار sign في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الحياد وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- خصائص وسمات عينة الدراسة:

جدول (5) البيانات الشخصية للعينة

البند	التكرار	النسبة %
المؤهل العلمي		
دكتوراه	1	1
ماجستير	20	12
بكالوريوس	139	87
الإجمالي	160	%100
المسمى الوظيفي		
مدير الدائرة المالية	5	3
رئيس القسم المالي	13	8
محاسب	142	89
الإجمالي	160	%100
سنوات الخبرة		
من 5-10 سنوات	52	32
من 11-15 سنة	76	48
أكثر من 15 سنة	32	20
الإجمالي	160	%100
التخصص العلمي		
محاسبة	147	92
مالية ومصرفية	11	7
أخرى	2	1
الإجمالي	160	%100

يتضح في الجدول رقم (5) من خلال التحليل الإحصائي تبين أن نسبة (87%) من عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس، ونسبة (12%) يحملون درجة الماجستير، ونسبة (1%) يحملون درجة الدكتوراه، ولعل ذلك يرجع إلى طبيعة عمل العينة المستجيبة، فهم يتبعون الأقسام المالية، وبالتالي الأقسام المالية بحاجة إلى مؤهلات علمية مناسبة.

وكان نسبة (89%) من عينة الدراسة من المحاسبين، بينما كان نسبة (8%) من رؤساء الأقسام، ونسبة (3%) من المدراء الدوائر الماليين، وهذا يعكس طبيعة الدوائر المالية، وعملها، وهيكل وزارة المالية العاملة في قطاع غزة.

وكان نسبة (48%) لديهم خبرات مرتفعة من 11-15 سنة، ونسبة (32%) من ذوي الخبرات المتوسطة من 5-10 سنوات، ونسبة (20%) من ذوي الخبرات منخفضة أكثر من 15 سنة.

وكان نسبة (92%) من أفراد العينة من تخصص المحاسبة، بينما كان نسبة (7%) من تخصص العلوم المالية والمصرفية، ونسبة (1%) يحملون تخصصات أخرى، ويرى الباحث بأن المحاسب هو الفرد المؤهل للقيام بالمهام المالية، لذا كان معظم أفراد العينة من المحاسبين. ثامناً: اختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.

لاختبار الفرضية الأولى قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة لكافة فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته، والجدول رقم (6) يعرض النتائج:

جدول رقم (6) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته

ر.م	فقرات المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (T)	قيمة (Sig.)	الترتبة
1	تقوم الوزارة بمنح حوافز مادية وتشجيعية للمحاسب المميز وفقاً لأدائه.	3.64	0.96	72.72	3.80	0.000	6
2	لا يتناسب قيمة الحوافز التي يحصل عليها المحاسب مقارنة مع حجم الأداء المقدم.	3.98	0.66	79.96	8.70	0.000	2
3	إن الراتب الذي يتقاضاه المحاسب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يقوم به.	3.64	0.99	72.72	3.67	0.000	6
4	يعتبر المكافأة المدفوعة للمحاسب عن العمل الإضافي غير مناسبة مع حجم العمل المبذول.	3.79	0.78	75.76	5.80	0.000	3
5	يؤثر قلة الراتب بشكل سلبي على نقص مستوى الأداء لدى المحاسب.	4.00	0.87	80.00	6.60	0.000	1
6	توجد حوافز تشجيعية للمحاسب في عمله تحفزه على الابتكار والإبداع وتزيد من مستوى أدائه.	3.76	1.03	75.16	4.20	0.000	4
7	يضطّر المحاسب الغياب عن العمل بسبب الوضع المادي وقلة الراتب.	3.68	0.96	73.34	4.00	0.000	5
8	لا يوجد حرص من قبل الوزارة على أن يتحصل المحاسب على مستحقاته المالية.	3.45	1.04	69.08	2.53	000.0	7

يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.	3.74	0.91	74.85	4.91	00.00	-
---	------	------	-------	------	-------	---

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يتضح من الجدول رقم (6) أن الفقرة رقم (5) يؤثر قلة الراتب بشكل سلبي على نقص مستوى الأداء لدى المحاسب قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.00) والوزن النسبي (80.00%)، في حين أن الفقرة رقم (8) لا يوجد حرص من قبل الوزارة على أن يتحصل المحاسب على مستحقاته المالية قد حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ (3.45) والوزن النسبي (69.08%).

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجمع فقرات الفرضية الأولى تساوي (3.74) والوزن النسبي يساوي (74.85%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، مما يدل على أنه يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء عند مستوى دلالة 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على "يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء".

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة دراسة (أبوريا، 2011)، ودراسة (Hickmana and Metz, 2015). على أن للرواتب والحوافز التي يتقاضاها الموظفين لها تأثير على مستوى الأداء.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

لاختبار الفرضية الثانية قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة لكافة فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته، الجدول رقم (7) يعرض النتائج:

الجدول رقم (7) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الثاني والدرجة

الكلية لفقراته

ر.م	فقرات المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	حجم الأعمال التي يقوم بها المحاسب لا تتناسب مع طموحاته وقدراته المهنية.	3.46	1.20	69.70	2.40	000.0	6
2	علاقة المحاسب مع مسئوله المباشر تؤثر على أدائه لعمله.	3.97	1.20	79.40	4.70	0.000	1
3	يطلب من المحاسب أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي يحملها.	3.58	1.03	71.52	3.21	00.00	5

4	تحتوي وظيفة المحاسب على أداء أعمال قد يرضي على بعضها ولا يرضي على البعض الآخر.	3.91	0.765	78.20	6.83	0.000	2
5	الترقية للمحاسب لا تتم بعدالة وغير موضوعية وغير مرتبطة بالأداء.	3.06	1.20	61.22	0.29	0000.	8
6	قلة الامتيازات الممنوحة للمحاسب تؤثر على أداء عمله.	73.6	1.05	73.3	3.65	00.00	3
7	لا يوجد مجالاً كافياً من الصلاحيات الممنوحة للمحاسب لأداء مهام وظيفته على أكمل وجه.	3.60	1.20	71.54	2.76	000.0	4
8	أن التقويم المستمر للمحاسب يجعله في ضغط عند أداء عمله ولا يؤديه على أكمل وجه.	3.33	1.2	66.66	1.61	0000.	7
	يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.	3.57	0.96	71.44	3.18	0.000	-

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يتضح من الجدول (7) أن الفقرة رقم (2) علاقة المحاسب مع مسئوله المباشر تؤثر على أدائه لعملة قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.97) والوزن النسبي (79.40%). في حين أن الفقرة رقم (5) الترقية للمحاسب لا تتم بعدالة وغير موضوعية وغير مرتبطة بالأداء قد حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ (3.06) والوزن النسبي (61.22%). وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجمع فقرات الفرضية الثانية تساوي (3.57) والوزن النسبي يساوي (71.44) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، مما يدل على أنه يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على "يوجد تأثير للاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة". وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (بوحارة، 2012)، ودراسة (حجاج، 2013)، ودراسة (المسعودي، 2016)، ودراسة (معروف، 2017)، ودراسة (Badr، 2016) على أن الاحتراق النفسي يؤثر بشكل واضح على مستوى الأداء.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم.

لاختبار الفرضية الثالثة قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة لكافة فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية لفقراته، الجدول رقم (8) يعرض النتائج:

الجدول رقم (8) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الثالث والدرجة

الكلية لفقراته

ر.م	فقرات المحور الثالث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	العمل الذي يقوم به المحاسب يسبب له كثير من المشاكل النفسية بسبب نقص المكافآت والحوافز المادية والمعنوية.	3.67	0.60	73.54	6.29	0.000	6
2	يعاني المحاسب من الإحباط نتيجة لزيادة الأعباء المالية والمعيشية.	3.77	0.76	75.48	5.65	0.000	3
3	يؤثر الوضع الاقتصادي بشكل سلبي على أداء المحاسب، مما يسبب في زيادة الاحتراق النفسي له.	3.74	0.51	74.83	8.03	0.000	5
4	يشعر المحاسب أنه يحترق نفسياً بسبب ممارسته لمهنة المحاسبة.	3.54	0.67	70.96	4.52	0.000	7
5	يعتبر الراتب الذي يتقاضاه المحاسب متدني ولا يتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد.	4.16	0.68	83.22	9.40	0.000	1
6	سبب الحصار المفروض على قطاع غزة في تدني الوضع الاقتصادي، مما تسبب في زيادة الاحتراق النفسي للمحاسب.	3.90	0.65	78.06	7.72	0.000	2
7	يتعرض المحاسب لضغوط نفسية شديدة بسبب الوضع المعيشي والاقتصادي.	3.74	0.72	74.83	5.66	0.000	4
-	يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم.	3.79	0.66	75.85	6.75	0.000	-

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يتضح من الجدول (8) أن الفقرة رقم (5) يعتبر الراتب الذي يتقاضاه المحاسب متدني ولا يتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.16) والوزن النسبي (83.22%).

في حين أن الفقرة رقم (4) يشعر المحاسب أنه يحترق نفسياً بسبب ممارسته لمهنة المحاسبة قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.54) والوزن النسبي (70.96%).

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجمع فقرات الفرضية الثالثة تساوي (3.79) والوزن النسبي يساوي (75.85) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، مما يدل على أنه يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم عند مستوى دلالة 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الثالثة، أي أنه "يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحتراق النفسي لهم".

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (مختار، و مصطفى، 2014)، ودراسة (Senter, 2006)، ودراسة (Hickmana and Metz, 2015) على أن للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها الموظفون لها تأثير كبير على زيادة الاحتراق النفسي لهم.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- 1- أشارت النتائج أن قيمة الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية غير مناسبة مع حجم الأعمال المبذولة، والتي تعد سبباً في تزايد حالة الاحتراق النفسي، وشعور المحاسبين بزيادة المهام والواجبات الملقة على عاتقهم، وشعورهم بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودهم من قبل المسؤولين.
- 2- بينت النتائج أن الراتب الذي يتقاضاه المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يقومون به، مما يؤثر بشكل سلبي على نقص مستوى الأداء لديهم.
- 3- أشارت النتائج أن الراتب الذي يتقاضاه المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية متدني ولا يتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد، مما تسبب في الاحتراق النفسي لهم.
- 4- بينت النتائج أن الحصار المفروض على قطاع غزة تسبب في تدني الوضع الاقتصادي، مما تسبب في زيادة الاحتراق النفسي لدى محاسبين العاملين في وزارة المالية الفلسطينية.
- 5- أشارت النتائج أن المحاسبين يتعرضون لضغوط نفسية وإحباط شديد نتيجة لزيادة الأعباء المالية والمعيشية والوضع والاقتصادي المتردي في قطاع غزة.
- 6- بينت النتائج أنه لا يوجد مجالاً كافياً من الصلاحيات الممنوحة للمحاسبين لأداء مهام وظيفتهم على أكمل وجه، أي كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف كلما قل شعوره بالاحتراق النفسي، حيث إن عدم إتاحة الفرصة للمحاسبين للمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي حتماً لشعورهم بالمعاناة والسلبية وتدني مستوى رضاهم وشعورهم بالعجز وفقدان التحكم في عملهم.
- 7- أشارت النتائج أن وزارة المالية الفلسطينية لا تهتم بتحسين الأوضاع المهنية والنفسية والاقتصادية للمحاسبين لكي يتمكنوا من السيطرة على أسباب ظاهرة الاحتراق النفسي والعمل على مواجهتها أو محاولة تفادي حدوثها.

8- بينت النتائج أن نظام الترقيات الموجود في وزارة المالية الفلسطينية غير فعال ولا يمتاز بالموضوعية والعدالة، مما ينعكس بشكل سلبي على أداء المحاسبين ولا يلبي حاجاتهم وطموحاتهم ويزيد من الاحتراق النفسي لهم.

9- أشارت النتائج أنه لا يوجد تطوير أو تعديل للمعايير الخاصة بنظام تقييم الأداء بوزارة المالية الفلسطينية لكي يتمكن النظام من قياس وتقييم أداء المحاسبين لديها.
ثانياً: التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يوصي الباحث بالآتي:

1- ضرورة العمل على زيادة نسبة الرواتب الذي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية لأنها متدني ولا تتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد في قطاع غزة، وذلك للحد من ظاهرة الاحتراق النفسي ورفع مستوى الأداء لدى المحاسبين.

2- ضرورة إعادة النظر في نظام المكافآت والحوافز المادية والمعنوية للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية، ومنح الترقيات والدرجات الوظيفية المستحقة، وهذا بدوره يساهم في رفع مستوى الكفاءة والأداء لديهم، ويعزز مستوى الولاء والانتماء لعمله.

3- إن المعايير الخاصة بنظام تقييم الأداء بوزارة المالية الفلسطينية بحاجة إلى تعديل لتتلاءم مع المتغيرات الجديدة، لكي تنسجم مع طبيعة ونوعية مهام وظيفة المحاسبة، ليتمكن نظام تقييم الأداء من قياس أداء المحاسبين بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

4- ضرورة الاهتمام بتحسين الأوضاع المهنية والنفسية والاقتصادية للمحاسبين لكي يتمكنوا من السيطرة على أسباب ظاهرة الاحتراق النفسي والعمل على مواجهتها أو محاولة تفادي حدوثها مستقبلاً.

5- وضع نظام فعال يمتاز بالموضوعية والعدالة في الحصول على فرص الترقية، حيث ينعكس بشكل إيجابي على نفسية وأداء المحاسبين ويلبي حاجاتهم وطموحاتهم ويقلل من الاحتراق النفسي لهم.

6- عقد دورات تدريبية وإعداد نشرات تثقيفية حول كيفية التعامل مع ظاهرة الاحتراق النفسي والضغط النفسي الناتجة من قلة الرواتب والوضع الاقتصادي الذي يعيشه المحاسبين في قطاع غزة. وذلك لتلافي المعاناة من الاحتراق النفسي وما يسببه من تدني في مستوى الأداء الوظيفي للمحاسبين.

7- التنسيق بين مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والجامعات المحلية لتوظيف نتائج البحوث والرسائل العلمية للبحث في ظاهرة الاحتراق النفسي بهدف الحد من هذه الظاهرة من أجل تطوير وتحسين مستوى الأداء المالي والإداري في هذه المؤسسات وغيرها من المؤسسات المحلية.

8- العمل على إجراء المزيد من الدراسات لموضوع الاحتراق النفسي للمحاسبين، لما له من تأثير كبير على الأداء الوظيفي داخل وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو ريا، إبراهيم عباس، (2011)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
2. أبو شرخ، نادر حامد عبد الرازق، (2010)، تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصال الفلسطيني من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية جامعة الأزهر، غزة.
3. بوحارة، هناء، (2012)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر.
4. حجاج، خليل جعفر، (2012)، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد 2، العدد 31، رام الله، فلسطين، 129-164.
5. الخرابشة، عمر، و عربيات، أحمد، (2005)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات، التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية ، المجلد 17 ، العدد 2، السعودية، 292-331.
6. سلطان، محمد سعيد أنور، (2004)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
7. شاويش، مصطفى، إدارة الأفراد، 2007 ، دار الشروق ، عمان، الأردن.
8. الشعبي، عبده، (2003)، الاحتراق النفسي عند الطلاب العرب الوافدين وعلاقته بالتخصص الأكاديمي والجنس في جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة مؤتة، عمان، الأردن.
9. عسكر، علي، وعبدالله، أحمد (2003)، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن، وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 7، العدد 16، 9 – 43.
10. القرني، علي (2000)، الإعلام والاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود ، الرياض، السعودية.
11. القريوتي، ابراهيم، والخطيب، فريد، (2006)، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، 131-154.
12. مختار، بوفرة، ومصطفى، منصور، (2014)، علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (17)، الجزائر، 81-92.
13. المسعودي، آلاء بنت عید بن سليمان، (2016)، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

14. معروف، خديجة، (2017)، الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين- دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة و تقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

15. Badr, Nahida Abd Ulzhra. (2016). Reserch cuholusion Studying and its relation with psychological combustion for track and fild coaches, Journal of Studies and Research of Physical Education, Vol. 47, No 1, 175-182.
16. Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D. and Schwartz, J. (2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 7, No. 1, 84-93.
17. Bianchi and Schonfeld. (2016). Burnout is associated with a depressive cognitive style, Personality and Individual Differences, 100, 1-5.
18. Gurbuz , Hüseyin , Tutar ,Hasan and Baspinar, Nuran. (2007). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Eskisehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey, 65-85.
19. Hackett., R. I. J. (2002). Women as Leaders and participants in the Spiritual Churches, New religious movements in Nigeria, London.
20. Hickmana, Daniel C. and Metz, Neil E. (2015). the Impact of Pressure on Performance: Evidence From the PGA Tour, revised Draft, the Office of Research & Grants at the University of Central Oklahoma, Japan.
21. Kim, H. and Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy, and Social Support. Administration in Social work, Vol. 32, No.3, 5-25.
22. 6- Michailidis And Elwakai, (2002), factors contributing to Occupational stress experienced by individuals employed in the fast food industry. Paper work, Journal of Occupational Behaviour, Vol, 21, NO.1, 1-20.
23. Schaufeli, W.B. & Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review, In International Journal Of Stress Management, Vol.7, No.1, 754-760.
24. Schonfeld, I.S. and Bianchi, R. (2016). Burnout and depression: Two entities or one. Journal of Clinical Psychology, Vol. 72, 22-37.
25. Senter ,Aven. (2006). Correctional Psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction, Doctorate study, Texas Tech University.
26. Swider, B. W. and Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, Jour