المجلة العلمية لجامعة جيهان – السليمانية ص: 257-274
المجلد (7) – العدد (1)، حزيران 2023
ISSN 2520-7377 (Online), ISSN 2520-5102 (Print)

أثر ابعاد الاحتراق الوظيفي في مستوى أداء العاملين
دراسة ميدانية في مركز زيانه وه للسرطان في مدينة السليمانية

نيان كمال رشيد

قسم ادارة الأعمال، المعهد التقني السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، العراق

Emai: niankamal@yahoo.com

الملخص:

يهدف البحث إلى معرفة تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي في مستوى اداء العاملين في مركز زيانه وه لمرضى السرطان وبعد مراجعة الدراسات السابقة حول المتغيرين تم كتابة المفاهيم النظرية، وتم تصميم استمارة استبيان لجمع البيانات، وتوزيعها على المستجبين والمتمثلة بموظفي المركزوالبالغ عددهم(61) فردا وتم الاعتماد على (55) استمارة صالحة للتحليل، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وانتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت عدة أساليب أحصائية لتحليل البيانات والاجابة على فرضيات البحث وتوصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات في ضوء نتائج البحث، حيث أظهرت النتائج عن وجود علاقة إرتباط وتأثير معنوي ذي دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي واداء العاملين، و تم تقديم عدد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي لما له من تأثيرات سلبية على صحة العاملين وانخفاض ادائهم.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، اداء العاملين، مركز زيانه وه للسرطان، مدينة السليمانية.

پوختە:

ئامانجی توێژینەوەکە زانینی کاریگەری ڕەهەندەکانی سووتانی کار(بێزاری لە کارکردن) لەسەر ئاستی ئەدای کرێکاران لە (سەنتەری ژیانە) بۆ نەخۆشانی شێرپەنجە و دوای پێداچوونەوە بە توێژینەوەکانی پێشوو لەسەر ئەو دوو گۆڕاوە، چەمکە تیۆریەکان نووسرانەوە، هەروەها پرسیارنامەیەک بۆ کۆکردنەوە داتا دروستکرا و دابەشکرا بەسەر وەڵامدەرەوەکان، کە لەلایەن کارمەندانی سەنتەرەکەوە نوێنەرایەتی دەکرێن، کە ژمارەیان (61) کەسە، پشت بەسترا بە (55) فۆرم کە شیاو بوو بۆ شیکاری، وە توێژینەوەکە ڕێبازی وەسفکردنی شیکاری پەیڕەو کرد، وە توێژینەوەکە گەیشت بە چەندین دەرەنجامی گرنگ، کە گرنگترینیان بوونی پەیوەند و کاریگەری سووتانی کار(بێزاری لە کارکردن) بەئەدای کرێکاران، وە ژمەندین پێشنیار خرایە ڕوو کە گرنگترینیان بریتییە لە گرنگیدان بە پرسی (سووتانی کار) چونکە کاریگەریی نەرێنیی لەسەر تەندروستی کرێکاران و دابەزینی ئەدای کارکردنیان.

کلیلە وشەکان: سووتانی کار(بێزاری لە کارکردن)، ئەدای کارمەند، سەنتەری شێرپەنجەی ژیانە، شاری سلێمانی.

Abstract:

The aim of the research is to examine the effect of job burnout on employees Performance at the (Zhianawa Cancer Centre). After reviewing previous studies on the variables, Theoretical concepts were written and research questions were designed to collect data and distributed to the respondents of (61) employees at the centre, and (55) were analyzed:and verified its validity and reliability, the study followed the descriptive and analytical approach, several statistical methods were used to analyze the data and answer the hypothesis.

The research reached many conclusions in light of results of the research. The results showed the existence of correlation and statistically significant effect between the job burnout and job performance of workers, a number of recommendations were presented including the need for the attention on the subject of job burnout because of negative effects on the employees health and decreasing their performance.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

Key words: job burnout, employee performance, Zhianawa centre, Sulaimania city.

المقدمة

حظى موضوع الاحتراق الوظيفي بأهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة كونه من المشكلات الادارية الهامة التي تواجه العاملين في المنظمات المختلفة يظهر آثارها في انخفاض الاداء والسلبية في التعامل والعلاقات الاجتماعية، إذ ان الاحتراق الوظيفي حالة من الاجهاد العقلي جوهره الارهاق الوجداني والقلق في مجال العمل، وغالباً ما يتفاقم هذا الاحساس عندما يصبح العامل غاضباً من نفسه ومدركاً لعدم استطاعته منح المنظمة الحماس في الاداء والشعور بأن العمل يصبح بمثابة عذاب لايمكن تحمله في مرحلة الاجهاد والقلق الذي يعانيه ويحس به، ونظراً لندرة البحوث والدراسات العلمية والاكاديمية التي تتناول تأثير الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين في اقليم كوردستان –العراق بشكل عام وفي القطاع الصحي بشكل خاص، وجدت الباحثة ضرورة اجراء هذا البحث في مركز زيانه وه في مدينة السليمانية الخاص بمرضى السرطان الذين ينتظرون التعامل الاجتماعي والنفسي من العاملين من نوع خاص نظراً للحالة وطبيعة الامراض الذين يعانون منه.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من المشكلات الادارية التي تواجه العاملين في منظمات الاعمال المختلفة، مما يحول دون قيام العاملين فيها بالدور المطلوب ويجعلهم يشعرون بالأجهاد وغير قادرين على أدائهم للعمل بالمستوى المطلوب، ويعتبر الاحتراق من الظواهر السلبية التي تؤثر في اداء العاملين في بيئة العمل بسبب الضغوط التي يتعرض لها العاملين مما يؤثر ايضاً على العلاقة بين زملاء العمل و يجعلهم ينحرفون من أدوارهم، ويجعل من الاحتراق الوظيفي السمة الأبرز بفعل ما يعكسه الاحتراق الوظيفي من أثر سلبي على الاداء الكلي للمنظمة بصورة عامة وأداء العاملين بصورة خاصة. لذا يمكن بيان مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

1- ما مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمة المبحوثة؟
2- مامستوى اداء للعاملين في المنظمة المبحوثة؟
3- ما طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي واداء للعاملين في المنظمة المبحوثة؟

ثانياً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث فيمايلي:

1- هناك أهمية لدراسة الاحتراق الوظيفي في القطاع الصحي بسبب الدور الذي تؤديه هذا القطاع للمواطنين الذي يستوجب الاهتمام به والعمل على تطوير أدائه والتغلب على كل معوقاتهم لتحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبلهم.
2- أهمية مفهوم اداء العاملين والذي يعد من الموضوعات الهامة التي تساعد المنظمات للوصول إلى الاهداف المرجوة.
3- الوقوف على حجم ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمة المبحوثة وقياس مستوى تأثيرها في أداء العاملين.
4- قلة البحوث والدراسات عن الاحتراق الوظيفي في اقليم كوردستان- العراق.
5- مساعدة المسؤولين في المنظمة المبحوثة للتعرف على مستوى الاحتراق:الوظيفي السائد لديهم ومعالجة اسبابها.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

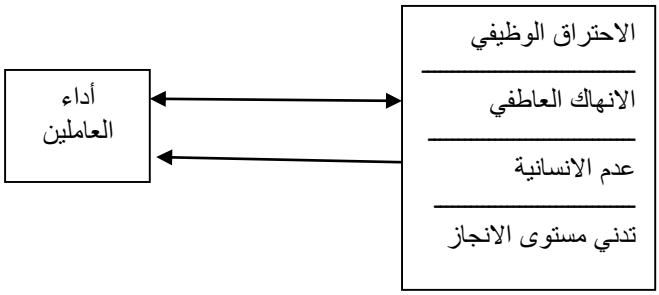
1- الكشف عن مستوى اداء العاملين في المنظمة المبحوثة.
2- تحديد إتجاه علاقات الارتباط:بين الاحتراق:الوظيفي واداء العاملين.
3- قياس أثر أبعاد الاحتراق:الوظيفي في مستوى اداء العاملين.
4- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات فيما يتعلق بتأثير الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين في المنظمة المبحوثة يمكن تساهم في تحسين ظروف العاملين.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

المجلة العلمية لجامعة جيهان – السليمانية ص:257-274
المجلد (7) – العدد (1)، حزيران 2023
ISSN 2520-7377 (Online), ISSN 2520-5102 (Print)

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

يوضح الشكل(1) المخطط الفرضي للبحث الذي يظهر طبيعة العلاقة والاثر بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الانهاك العاطفي، عدم الانسانية، تدني مستوى الانجاز) والمتغير التابع اداء العاملين.



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

علاقة الارتباط ⟷
علاقة الاثر ⟵

خامساً: فرضيات البحث

- **الفرضية الرئيسية الاولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاحتراق الوظيفي واداء العاملين وانبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الانهاك العاطفي واداء العاملين.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد عدم الانسانية واداء العاملين.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد تدني الانجاز الشخصي واداء العاملين.

- **الفرضية الرئيسة الثانية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاحتراق الوظيفي واداء العاملين وقد انبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد الانهاك العاطفي و اداء العاملين.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد عدم الانسانية و اداء العاملين.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد تدني الانجاز الشخصي واداء العاملين.

سادساً: حدود البحث

1- الحدود البشرية: تمثل جميع العاملين في مركز زيانه وه للسرطان.
2- الحدود المكانية: تمثل بـ(مركز زيانه وه الخاص بمرضى السرطان:) في مدينة:السليمانية.
3- الحدود الزمانية: تمثل الفترة الزمنية المتعلقة بانجاز البحث:من (5 /2 /2022) الى (2022/6/10:).

سابعاً: منهج البحث

أعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف البحث والوصول الى النتائج المطلوبة كونه يركز على استطلاع الاراء وتحدد طرق واجراءات جمع وتحليل البيانات.

ثامناً: أساليب جمع البيانات

1-الجانب النظري: اعتمدت الباحثة لأعداد الجانب النظري على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع والادبيات من الكتب العربية والأجنبية فضلاً عن الدراسات والبحوث والدوريات ورسائل الماجستير والأطاريح الجامعية في مجال الادارة ذات العلاقة بمواضيع البحث.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

2-الجانب الميداني: أما فيما يخص الجانب الميداني من البحث فقد تم جمع البيانات الأولية لمتغيرات البحث باستخدام استمارة الاستبانة، وتم اعداد الاستبانة بعد مراجعة الدراسات والأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع البحث وتضمنت محورين هما:

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي يتكون من(15): فقرة موزعة على أبعاده الثلاثة وهي(الانهاك العاطفي، عدم الانسانية، تدني الانجاز الشخصي) بالاعتماد على (أبودهوم 2017،، أبو مسعود 2010، الحضرمي2019، Gill2017:).

والمحور الثاني اداء العاملين يتكون من(8) فقرة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي يعد من أكثر الاساليب المستخدمة في العلوم الادارية والاجتماعية كونه من المقاييس سهلة القياس والحساب بالاعتماد على (الجاف 2020، اميرة و مولود 2021، امام 2018).

تاسعاً: الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

1- التوزيع التكراري (Frequency Distribution) والنسبة المئوية(Percent Rates) لغرض وصف البيانات الخاصة باختيار المستجيبين.
2- الوسط الحسابي: (Arithmetic) والانحراف المعياري(Standard Deviation) معامل الاختلاف و الاهمية النسبية.
3- استعمال معامل الثبات بطريقة كرونباخ:الفا للتاكد من ثبات استمارة الاستبيان التي اعتمدتها الدراسة الحالية ومعامل الصدق البنائي للتعرف على صدق الاستبانة.
4- معامل ارتباط بيرسون(Pearson correlation coefficient):يستعمل لاختبار، علاقة الارتباط بين متغيرات البحث من حيث قوتها واتجاهها.
5- الانحدار الخطي البسيط(Simple Regression Leaner) يستعمل لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة.

المبحث الثاني: الجانب النظري

المحور الاول: الاحتراق الوظيفي

أولاً: مفهوم وتعريف الاحتراق الوظيفي

حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأهتمام العديد من الباحثين نظراً لأثارها السلبية على الناس في مجال العمل والأنجاز وتعتبر هيربارت المحلل النفسي الامريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي الى حيز الاستخدام الاكاديمي وذلك عام(1974م) عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة وناقشت تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته من المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك- ولكن أعمال كرستينا ماسلاك استاذة علم النفس بجامعة بيركلي الامريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي (ابوموسى، وكلاب، 2012: 18) وتناولت العديد من الدراسات بالبحث والتحليل، وأصبح موضوع الاحتراق مدار بحث ونقاش الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف مختلفة لمصطلح الاحتراق الوظيفي تتسم بعدم الأتفاق على مفهوم واحد. وقد يعزي ذلك إلى التباين في تجارب الباحثين وخبراتهم وخلفياتهم العلمية والثقافية والاجتماعية، ولكن الجميع يتفق على ارتباط الاحتراق الوظيفي بالمهن التي يقدم العون والمساعدة للآخرين مثل: منظمات الخدمات الانسانية التي تتعامل مع اعداد كبيرة من الناس بأختلاف مطالبهم، خصائصهم وسماتهم(الحريري،2012: 284)، وعليه يعرفه ابو مسعود انها حالة نفسية تصيب الافراد بالارهاق والتعب ناجمة عن اعباء اضافية يشعر معها الفرد انه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الافراد العاملين والمتعاملين معهم وعلى مستوى الخدمات المقدمة(أبو مسعود، 2010: 7).

تأتي معنى الاحتراق وفقاً لقاموس(webster) استنزاف القوة الجسدية أوالعاطفية نتيجة للاجهاد أو الاحباط لفترات طويلة، يشير الاحتراق إلى عملية متى تتغير فيها مواقف وسلوكيات الموظفين بطرق سلبية استجابة لضغوط العمل (العابدي، وفايز، 2020: 323).

يستخدم الاحتراق الوظيفي لوصف علامات الاجهاد العاطفي الناتج عن الضغوطات وما تسببه من توترات في الحياة المهنية(Hogan,and Mckinght.2007:117)، وهناك من يعرفه بأنه الاستجابة الشخصية للضغوطات المهنية لفترات طويلة ومزمنة نفسياً وجسدياً(Warrad,2012:2).

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

أما(الطلاع) يعرفه بأنه مجموعة من الاعراض التي تصيب العاملين نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين تؤدي إلى شعورهم بالانهماك العاطفي، عدم الانسانية،وتدني مستوى انجازهم (الطلاع،2015: 189).

وعرفَ أيضاً بأنه ردفعل مطول ومزمن ناتج عن الاجهاد العاطفي والضغوط النفسية في العمل ومن أهم مظاهرة نقص النشاط في الوظيفة, التغيب عن العمل والتاخيرات المتكررة،الشكاوي المختلفة والنزاعات في مكان العمل وفي النهاية:الهجر الوظيفي(Asgari & Jafari,2016:66).

من خلال استعراض التعريفات السابقة للاحتراق الوظيفي يمكن تعريفه اجرائياً بأنه حالة من الاستنزاف العاطفي التي تصيب العاملين والذي يصاحبه مجموعة من الاعراض كالاحساس بالفشل والغضب والتعب معظم اليوم وفقدان الاحساس الايجابي نحو العمل.

على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها المفكرون والباحثون وتباينها، فإن هذه التعاريف لاتتضمن مفاهيم مختلفة وإنما تكتمل بعضها البعض وتشترك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي.

ثانيا: مراحل الاحتراق الوظيفي

تحدث ظاهرة الاحتراق الوظيفي عبر ثلاث مراحل (علي،عبدالله،2020:162).

– المرحلة الاولى: يشعر الفرد بعدم التوازن بين متطلبات العمل وقدراته الذاتية نتيجة ضغوطات العمل.
– المرحلة الثانية: يعاني الفرد من الاجهاد والتوتر كردة فعل طبيعية وعاطفية لضغوط العمل.
– المرحلة الثالثة: تغير في سلوكيات واتجاهات الفرد كالميل إلى معاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم الأهتمام بالعمل والانشغال بالاحتياجات الفردية.

أما (علي) فيرى ان ظاهرة الاحتراق لاتحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية (علي،2008:43)

أ- **مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ماهو متوقع من العمل، وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
ب- **مرحلة التبلد:**هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الاداء في العمل، ويشعر الفرد بإعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة، كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

ثالثا: إعراض الاحتراق الوظيفي

هناك عدد من أعراض الاحتراق الوظيفي التي تصيب الفرد مثل(الكحلوت، 2017: 39).

أ- شعور الفرد بالاجهاد البدني والنفسي مما يؤدي الى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف النشاط والحيوية، وبالتالي فقدان الشعور بتقدير الذات.
ب- الاتجاه السلبي نحو العمل والمستفيدين الذين تقدم اليهم الخدمات، وفقدان الدافعية نحو العمل.
ت- السيطرة السلبية للذات والأحساس بالفشل واليأس والعجز.

رابعا: ابعاد الأحتراق الوظيفي

حددت ماسلاك ثلاثة أبعاد للأحتراق الوظيفي هي: الانهاك العاطفي، عدم الانسانية، وتدني الانجاز الشخصي وهي:(أبومسعود،2015:189):

1- الانهاك العاطفي

وهو فقدان إحساس الموظف الثقة بالذات، والروح المعنوية وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة واستنفاذ كل طاقاته وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة (الكلابي, ورشيد: 2001: 117).

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

ويرى(Penget.al ,2016:50) ان العاملين يشعرون بعدم السعادة عن أنفسهم:وغير راضين عن انجازاتهم في العمل، وهم يعانون من انعدام الثقة ويشعرون بأنهم اقل فاعلية في العمل ويكون لديهم شكوك حول قيمتهم الذاتية وبالتالي كلما كان الفرد يفكر في الفشل فإن مزيد من الفشل سيحدث.

يتسبب الانهاك الوظيفي في الشعور بعدم القدرة على اعطاء المزيد من الطاقة في العمل لأن الموظف ليس لديه ما يعطيه أكثر من ذلك(Sonn,2015:41).

ومن الاعراض الشائعة للأنهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفزع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم، وتحدث حالة الأنهاك هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

ويشعر الموظف المنهك عاطفياً بأنه مستهلك في وظيفته، ولديه رغبة قليلة في الذهاب إلى العمل، ويظهر هذا الاحساس لدى الفرد بسبب الشعور بنقص الطاقة والضغوط التي يتعرض لها الفرد وما ينتج عنه من مشاعر تؤدي الى تقليل المبادرة الشخصية والمشاعر الانسانية اتجاه الآخرين(Lambertet al,2018:3).

2- عدم الانسانية (تبلد المشاعر)

هذا ناتج عن البعد الأول يقوم الموظف في هذه الحالة بمواقف سلبية اتجاه المتعاملين معه، ويرفض التعامل مع الناس بأنسانية بل يتعامل معهم كأرقام واشياء، ويمتاز الموظف المصاب بتبلد المشاعربالقسوة اتجاه الاخرين، ولايكون هذا الشعور تجاه الآخرين فقط بل يشعر الموظف نفسه بأنه ليس له قيمة(حجاج، 2012: 135).

يتمثل هذا البعد في نزوع العاملين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، ويعني فقدان العنصر الانساني أو الشخصي في التعامل مع الأفراد، حيث يتسم الموظف بالقسوة والتشاؤوم:وكثرة الانتقاد ولوم الزملاء والمستفيدين (العرايضة,2015::210).

3- تدني مستوى الانجاز الشخصي

أي يتجه الموظف نحو تقويم ذاته تقويماً سلبياً مع شعوره بالفشل،وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة والنجاح في العمل وتفاعله مع الآخرين، ويحدث عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل(Maslack&Jackson,1997:)

الشعور بتدني الانجاز الشخصي يقصد به الميل إلى تقييم ذاته بشكل سلبي وشعوره بعدم كفاءته في إنجاز المهام الموكله اليه، مما يولد شعوراً بعدم الرضا عن ذاته(فراج،2021: 61).

المحور الثاني: اداء العاملين

أولاً: مفهوم وتعريف اداء العاملين

الاداء(performance) كلمة مشتقة من الفعل الانجليزي (perform) وتعني يقوم أو ينفذ، وقدتم:تداولها منذ بداية القرن السادس عشر وكانت هذه الكلمة تعني انجاز الشيء الذي تم انجازه في السابق، ومنها اشتق الاسم(performer) وتعني من يؤدي دوراً أمام الجمهور(قاموس اكسفورد،1998: 50).

تطلق كلمة الاداء على عدة معانٍ وعبارات، فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي اسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف والألتزام بواجبات ومهام الوظيفة والالتزام بالآداب والاخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، وتحمله الاعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه.

وعرف(Arachchige & Vithanage,2017)الاداء بأنه سلوك وظيفي موضوعي ليس فقط نتيجة قوى وضغوط ناتجة عن الفرد، بل نتيجة للتفاعل والانسجام بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

تعريفات الاداء الوظيفي:للعاملين متعددة بسبب تعدد الدراسات والابحاث في هذا المجال وهو مصطلح متعدد المكونات على مستوى الاساس يمكن تمييز الجانب العملياتي له على اعتبار انه مجموعة عمليات سلوكية وظيفية أي التصرف الذي يظهره الفرد لانجاز العمل. (Rabindra & Lalatendu , 2016:3)

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

أما(محمد) يرى بأنه الأنشطة والمهام التي يزاولها الفرد في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق:اهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة والانظمة الادارية والقواعد والاجراءات (محمد، 2017: 150) ويرى(Andreia) الاداء الوظيفي من أهم:المحصلات الوظيفية يمكن تعريفه على انه القيمة المتجمعة من النشاطات التي يشارك بها الموظف بشكل مباشر وفردي ايجاباً أم سلباً في انجاز الاهداف التنظيمية(Andreia,2012:296).

ويعرف ايضا بانه المنظومة المتكاملة لنتائج اعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية و الخارجية(نمر،2021 30).

أما(Saeed etal,2013:1200) فيعرفونه بأنه الطريقة التي تنجز فيها مهام الوظيفة بناءً على الوصف الوظيفي.

من خلال استقراء للتعاريف السابقة يمكن وضع تعريف لاداء العاملين بأنها المهام و الانشطة التي يمارسها الموظف في المنظمة و الانجازات التي يحققها في مجال عمله خلال فترة محددة.

ثانياً: أهمية اداء العاملين

للأداء أهمية كبيرة بالنسبة للعاملين والمؤسسة ككل تتمثل هذه الاهمية فيمايلي(اميرة،ومولود،2021: 24).

1- بالنسبة للعاملين

- يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المؤسسة التي يتبعها.
- يرتبط الاداء من وجهة نظر الفرد باحدى الحاجات الاساسية له وهي الحاجة للاستقرار في عمله واثبات ذاته.

2- بالنسبة للمؤسسة

- كما يحتل الاداء أهمية كبيرة داخل أي مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة.

ثالثا: أهداف اداء العاملين

تهدف الاداء الى (أميرة, هاجر، 2021: 29):

1- على مستوى المنظمة

- ايجاد مناخ ملائم من الثقة والتعاون الاخلاقي.
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وامكانياتهم.
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية تمكنها من الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات والقدرات المتميزة.

2-على مستوى المديرين

- تطويرالعلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب اليهم للتعرف اليهم على مشكلاتهم والصعوبات التي تواجههم.
- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وقابلياتهم وامكانياتهم الفكرية حتى يمكنهم من التوصل الى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

3-على مستوى الفرد العامل

- دفع العاملين الى العمل باجتهاد وجدية واخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.
- شعورالعاملين بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تؤخذ بنظر الاعتبار.

رابعاً: عناصر اداء العاملين

يتألف الاداء من مجموعة عناصر والتي يمكن توضيح أهمها في الآتي:(خرشي، 2019: 80).

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، المهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

المجلة العلمية لجامعة جيهان – السليمانية
المجلد (7) – العدد (1)، حزيران 2023
ISSN 2520-7377 (Online), ISSN 2520-5102 (Print)
ص:257-274

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطار.
3- كمية العمل المنجزة: اي مقدار العمل:الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.
ويضيف العماج عنصر المثابرة والوثوق ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الاعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للاشراف والتوجيه(العماج، 2003: 76).

اما شكرى حدد عناصر الاداء بالتالي(شكري، 2016: 38):

- العناصر التنفيذية: كالقدرة على تحديد متطلبات انجاز العمل وذلك من خلال تحديد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لانجاز العمل وتنجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية.
- العناصر الاكاديمية: كالمعرفة بنظم العمل واجراءاته، والمعرفة:بأهداف ومهام العمل والمعرفة بالاسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل.
- العناصر التطويرية: كالمتابعة لما يستجد في مجال العمل، وتقديم الافكار والمقترحات وامكانية تحمل مسؤوليات أعلى.
- العناصر الاخلاقية: كالمحافظة على أوقات الدوام،والقدرة على الحوار وعرض الرأي والاهتمام بالمظهر وتقدير المسؤولية وحسن التصرف.
- العناصر الاجتماعية: كالعلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع الزملاء والمراجعين.

المبحث الثالث: الجانب الميداني

اولا: مجتمع البحث

اعتمد البحث في اختيار الجانب الميداني على جميع العاملين في مركز زيانه وه:للسرطان والمكونة من 61 فردا، اذ وزعت استمارة استبانة عليهم واعيد منها 55 استمارة صالحة للتحليل أي بنسبة استعادة بلغت(90%).

ثانيا: قياس الثبات (Reliability)

يقصد بثبات الاستبانة اعطاء نفس النتائج فيما لو طبقت عدة مرات على المجتمع نفسه، و عينة البحث، أي لا يكون هناك إختلاف كبير في النتائج خلال مدة زمنية محددة و تحت الظروف والشروط نفسها، وذلك على النحو الآتي:

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

تم استخدام ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، تم تحليل مدى توفر الثبات الداخلي (المصداقية) في استبانة البحث الذي يبين قوة الترابط او التماسك بين فقرات الاستبانة ووفقا للجدول التالي:

جدول (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المحاور			عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ	معامل الصدق
المحور الاول (الاحتراق الوظيفي)	بعد الاول	الانهاك العاطفي (الوظيفي)	5	0.90	0.95
	بعد الثاني	عدم الانسانية	5	0.62	0.79
	بعد الثالث	تدني الانجاز الشخصي	5	0.69	0.83
	مجموع المحور الاول		**15**	**0.85**	**0.92**
المحور الثاني		الاداء الوظيفي	8	0.52	**0.72**
المجموع			**23**	**0.84**	**0.92**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسوب

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

جدول (1): يبين قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) ومعامل الصدق، حيث يتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور، وتتراوح مابين (0.52 – 0.90) لكل محور من محاور الاستبانة، كذلك كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة جميعها (0.84): و هذا يعني أن معامل ثبات الإستبانة مرتفعة وتعد مقبولة بمستوى جيد جدا من الناحيتين الإحصائية و الادارية، وكذلك قيمة معامل الصدق كانت مرتفعة ايضا لكل محور من محاور الاستبانة على حدة، تتراوح مابين (0.72 – 0.95)، بينما كانت قيمة الصدق لمحاور الاستبانة جميعها (0.92) وهذا يعني أن معامل صدق الإستبانة مرتفع و تعد مقبولة بمستوى عالي.

ثالثا: وصف سمات المبحوثين (المعلومات الشخصية)

تتناول هذه الفقرة البيانات المتعلقة بالمستجيبين عن أسئلة الإستبانة بهدف التأكد من امكانية الاعتماد على اجاباتهم، وتعزيز الثقة بالنتائج التي تم التوصل اليها. ويتكون ذلك من اربع فقرات، ويمكن توضيح خصائص و سمات المبحوثين والبيانات الخاصة بالمجيب من خلال الجدول و الأشكال الآتية:

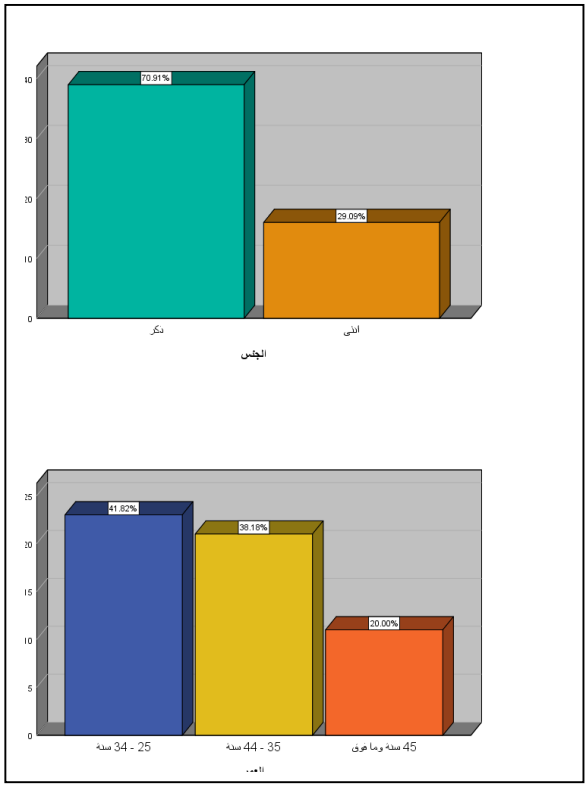
جدول (2) توزيع الافراد المبحوثين حسب البيانات الديمغرافية

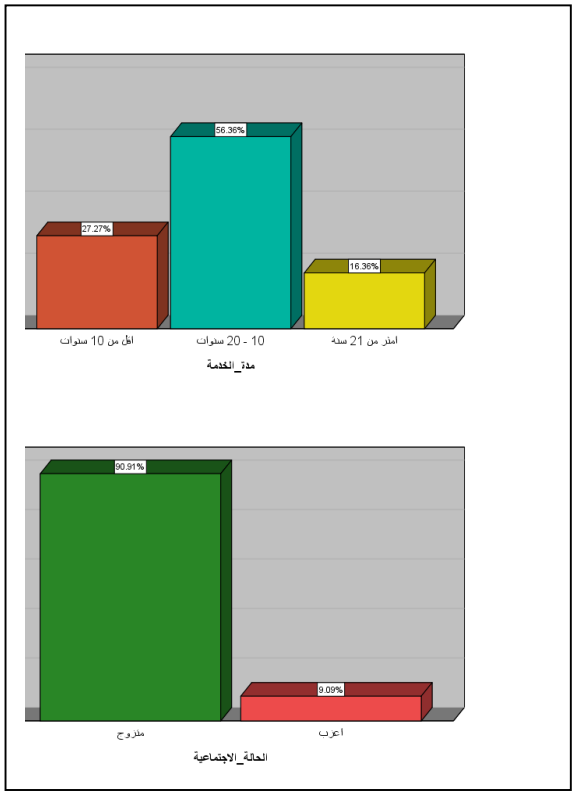
المتغيرات		العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	39	70.9
	انثى	16	29.1
العمر	سنة 25 - 34	23	41.8
	سنة 35 - 44	21	38.2
	45 سنة وما فوق	11	20.0
مدة الخدمة	اقل من 10 سنوات	15	27.3
	سنوات 20 - 10	31	56.4
	اكثر من 21 سنة	9	16.4
الحالة الاجتماعية	متزوج	50	90.9
	اعزب	5	9.1
مجموع		**55**	**100.0**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسوب

تظهر بيانات الجدول (2) وصفا لسمات المستجيبين في المنظمة المبحوثة، اذ تبين ان الاغلبية هم من الذكور والذين كانت نسبتهم (70.9%)، بينما كان توزيع العينة حسب العمر يشير الى ان الاغلبية من المستجيبين هم من الفئة العمرية (25-34) سنة والبالغة نسبتهم (41.8%)، اما مدة الخدمة فتدل على ان (56.4%) من المستجيبين تقع مدة خدمتهم في الفئة (10-20) سنوات والتي جاءت باعلى نسبة، بينما كانت الفئة الاعلى في الحالة الاجتماعية للمتزوجين وبنسبة بلغت (90.9%) والتي شكلت الاغلبية.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)





رابعا: وصف متغيرات البحث

في إطار المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت:(Likert)الخماسي المكون من خمس درجات، ولما كانت استبانة البحث معتمدة على مقياس ليكرت الخماسي (أتفق بشدة – لا أتفق بشدة) فإن هناك خمس فئات تنتمي إليها المتوسطات الحسابية، وتحدد الفئة بوساطة إيجاد طول المدى (5-1=4) ومن ثم قسمت المدى على عدد الفئات (5) أي (5/4 = 0.80) وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كالآتي:

1.80-1.00 منخفض جداً
2.60-1.81 منخفض
3.40-2.61 معتدل
4.20-3.41 مرتفع
5.00 -4.21 مرتفع جداً

تم احتساب التكرارات و النسب المئوية:والأهمية النسبية لاستجابات المبحوثين من أجل تحديد قوة كل فقرة في المحور و أهميتها بالنسبة للمحور، و كذلك احتساب الوسط الحسابي لتحديد اتجاه الفقرات، وتم إيجاد الانحراف المعياري بهدف عرض التشتت في استجابات المبحوثين في كل فقرة.

ويتم تفسير الاستجابات في ضوء الأهمية النسبية و الوسط الحسابي، بحيث تكون الفقرة إيجابية أي بمعنى (أن المستجيبين يوافقون على محتواها):إذا كانت الأهمية النسبية أكبر من(60%)، والوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرضي الذي يساوي 3 (الوسط الفرضي = (5 أتفق بشدة + 4 أتفق+ 3 محايد+ 2 لاأتفق+1 لا أتفق بشدة)/5= 3)، وتكون الفقرات سلبية بمعنى (أن المستجيبين لإيوافقون على محتواها) إذا كان الأهمية النسبية أقل من (60%)، والوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي، وهذا يطبق على فقرات الاستبانة جميعها.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

المجلة العلمية لجامعة جيهان – السليمانية
المجلد (7) – العدد (1)، حزيران 2023
ISSN 2520-7377 (Online), ISSN 2520-5102 (Print)
ص:257-274

1-وصف متغير الاحتراق الوظيفى و أبعاده

جدول (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف و الاهمية النسبية لفقرات متغير الاحتراق الوظيفي

المحور الاول	لااتفق بشدة	لا اتفق	احيانا	اتفق	اتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
	%	%	%	%	%				
X1	4.00	22.00	9.00	10.00	10.00	3.00	1.26	42.16	60.00
	7.3	40.0	16.4	18.2	18.2				
X2	1.00	25.00	7.00	15.00	7.00	3.04	1.14	37.66	60.73
	1.8	45.5	12.7	27.3	12.7				
X3	1.00	22.00	12.00	11.00	9.00	3.09	1.15	37.16	61.82
	1.8	40.0	21.8	20.0	16.4				
X4	2.00	21.00	10.00	9.00	13.00	3.18	1.27	39.80	63.64
	3.6	38.2	18.2	16.4	23.6				
X5	1.00	27.00	10.00	7.00	10.00	2.96	1.19	40.16	59.27
	1.8	49.1	18.2	12.7	18.2				
مجموع بعد 1	9.0	117.0	48.0	52.0	49.0	3.05	1.03	33.75	61.09
	3.3	42.5	17.5	18.9	17.8				
X6	0.00	3.00	2.00	27.00	23.00	4.27	0.77	18.10	85.45
	0.0	5.5	3.6	49.1	41.8				
X7	18.00	25.00	9.00	2.00	1.00	1.96	0.89	45.51	39.27
	32.7	45.5	16.4	3.6	1.8				
X8	0.00	3.00	8.00	29.00	15.00	4.02	0.80	19.85	80.36
	0.0	5.5	14.5	52.7	27.3				
X9	12.00	27.00	11.00	2.00	3.00	2.22	1.00	45.24	44.36
	21.8	49.1	20.0	3.6	5.5				
X10	0.00	1.00	6.00	26.00	22.00	4.25	0.72	16.90	85.09
	0.0	1.8	10.9	47.3	40.0				
مجموع بعد 2	30.0	59.0	36.0	86.0	64.0	3.35	0.53	15.96	66.91
	10.9	21.5	13.1	31.3	23.3				
X11	0.00	4.00	4.00	25.00	22.00	4.18	0.85	20.44	83.64
	0.0	7.3	7.3	45.5	40.0				
X12	0.00	2.00	6.00	25.00	22.00	4.22	0.78	18.47	84.36
	0.0	3.6	10.9	45.5	40.0				
X13	6.00	34.00	11.00	0.00	4.00	2.31	0.93	40.35	46.18
	10.9	61.8	20.0	0.0	7.3				
X14	5.00	32.00	10.00	1.00	7.00	2.51	1.11	44.23	50.18
	9.1	58.2	18.2	1.8	12.7				
X15	0.00	1.00	3.00	21.00	30.00	4.45	0.68	15.33	89.09
	0.0	1.8	5.5	38.2	54.5				
مجموع بعد 3	11.0	73.0	34.0	72.0	85.0	3.53	0.60	16.86	70.69
	4.0	26.5	12.4	26.2	30.9				
مجموع محور 1	**50.0**	**249.0**	**118.0**	**210.0**	**198.0**	**3.31**	**0.57**	**17.21**	**66.23**
	6.1	**30.2**	**14.3**	**25.5**	**24.0**				

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

المجلة العلمية لجامعة جيهان – السليمانية
المجلد (7) – العدد (1)، حزيران 2023
ISSN 2520-7377 (Online), ISSN 2520-5102 (Print)
ص:257-274

يتضح من الجدول اعلاه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف ونسبة الاتفاق لكل الفقرات المتعلقة بالمتغير الاول (**الاحتراق الوظيفي**)، حيث أن الوسط الحسابي على مستوى العام لهذا المتغير بلغ (3.31) والانحراف المعياري البالغ (0.57) ومعامل الاختلاف (17.21%)، والاهمية النسبية قد بلغ (66.23%)، والاتجاه العام لهذا المتغير ككل نحو(أتفق)، ونسبة (49.5%) عند مستوى (اتفق و اتفق بشدة)، وفقاً لوجهة نظرهم، وكما أن نسبة (14.3%) من المبحوثين غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (36.3%) عند مستوى (لا اتفق و لااتفق بشدة). أما بالنسبة لكل بعد و السؤال على حدة ضمن هذا المتغير يمكن تلخيص شرحه كالآتي أن نسبة الوسط الحسابي على مستوى العام **للبعد الاول (الانهاك العاطفي)**بلغ (3.05) والانحراف المعياري البالغ (1.03) ومعامل الاختلاف (33.75%)، والاتجاه العام لهذا المتغير ككل نحو(أتفق)، ونسبة الاهمية النسبية:قد بلغ (61.09%). أما على صعيد الاسئلة الفرعية فقد ظهر ان اعلى مستوى اجابة حققها الفقرة (X4) بوسط حسابي (3.18)، وانحراف معياري (1.27) و معامل اختلاف (39.8%)، وأهمية نسبية (63.64%)، اى ان العاملين في المنظمة المبحوثة يشعرون بالراحة عندما يغيبون عن العمل، أما اقل وسط حسابي حققته الفقرة (x5) بوسط حسابي (2.96)، وانحراف معياري (1.19) و معامل اختلاف (40.16 %) و أهمية نسبية (59.27%)، و هذا مؤشر بأن المستجيبين لا يشعرون بالملل و التوتر نتيجة التعامل مع المراجعين طوال اليوم.

أما بالنسبة للبعد الثاني (عدم الانسانية) بينت نتائج الجدول ان هناك اتفاقا بمستويات متوسطة تقريبا بين:المبحوثين على مضامين كافة عبارات هذا البعد وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (54.6%) **مقابل عدم اتفاق بنسبة (32.4%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي:**(3.35) وانحراف معياري البالغ (0.53) ومعامل الاختلاف (15.96%)،:ونسبة الاهمية النسبية:(66.91%). وقد كانت العبارة (X6) الاكثر اتفاقا على مستوى هذا البعد والتى بلغت نسبتها (90.9%) وبوسط حسابي (4.27) وانحراف معياري (0.77) وبتاكيد من معامل الاختلاف (18.10%) و نسبة الاهمية النسبية البالغة(85.45%) والتي تنص على (تربطني علاقات قوية مع زملائي في العمل)وهذا يعني هناك اتفاق و تشتت منخفض في الاجابات وهذا يدل على وجود علاقات قوية بين الزملاء في العمل، اما اقل وسط حسابي حققته الفقرة (::x7:) بوسط حسابي (1.96) وانحراف معياري (0.89) و اهمية نسبية (39.27%) هذا مؤشر بانهم يتعاملون مع المراجعين كانسان وليست كـآلة.

يتضح من الجدول (3) ان هناك اتفاقا بين الافراد المستجيبين على مضامين كافة عبارات بعد تدنى الانجاز الشخصي و بحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (57.1 %) مقابل عدم الاتفاق (30.5%)، بوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.60) ومعامل الاختلاف (16.86%) والاهميةالنسبية(70.69%) و جاءت عبارات هذا البعد مرتبة من حيث درجة التحقق، جاءت العبارة (X15)(استطيع تهيئة جومناسب لاداء عملي) في الترتيب الاول من حيث درجة التحقق حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.45)وبانحراف معياري البالغ (0.68) ومعامل اختلاف (15.33%) واهمية نسبية.(89.09%)، اما الفقرة(x13) فقد حققت ادنى وسط حسابي (2.31) بانحراف معياري (0.93):ومعامل اختلاف (40.35%) واهمية نسبية (46.18%)، وهذا يدل على عدم تفكير العاملين في المنظمة المبحوثة بترك الوظيفة نتيجة للضغوط التي يتعرضون لها، بشكل عام النتائج يشير الى معاناة المستجيبين في المنظمة المبحوثة:بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

2- وصف متغير اداء العاملين

تم احتساب التكرارات والنسب المئوية و الوسط الحسابي والأهمية النسبية واتجاه الفقرات لإستجابات عينة البحث للمحور الثاني (**اداء العاملين**)، و ذالك على نحو الآتي:

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

الجدول (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف لفقرات متغير اداء العاملين

المحور الثاني	لااتفق بشدة	لا اتفق	احيانا	اتفق	اتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
	%	%	%	%	%				
Y1	0.00	1.00	6.00	28.00	20.00	4.22	0.71	16.73	84.36
	0.0	1.8	10.9	50.9	36.4				
Y2	0.00	4.00	6.00	26.00	19.00	4.09	0.86	20.99	81.82
	0.0	7.3	10.9	47.3	34.5				
Y3	0.00	1.00	6.00	26.00	22.00	4.25	0.72	16.90	85.09
	0.0	1.8	10.9	47.3	40.0				
Y4	0.00	4.00	2.00	26.00	23.00	4.24	0.83	19.60	84.73
	0.0	7.3	3.6	47.3	41.8				
Y5	0.00	6.00	20.00	15.00	14.00	3.67	0.97	26.50	73.45
	0.0	10.9	36.4	27.3	25.5				
Y6	0.00	0.00	6.00	29.00	20.00	4.25	0.64	15.01	85.09
	0.0	0.0	10.9	52.7	36.4				
Y7	0.00	6.00	11.00	29.00	9.00	3.75	0.86	22.89	74.91
	0.0	10.9	20.0	52.7	16.4				
Y8	0.00	1.00	4.00	27.00	23.00	4.31	0.68	15.88	86.18
	0.0	1.8	7.3	49.1	41.8				
مجموع محور2	**0.0**	**23.0**	**61.0**	**206.0**	**150.0**	**4.10**	**0.38**	**9.30**	**81.95**
	0.0	**5.2**	**13.9**	**46.8**	**34.1**				

تبين من نتائج الجدول اعلاه ارتفاع مستوى اداء العاملين في المنظمة المبحوثة بدرجة كبيرة، اذ بلغ الوسط الحسابي العام لهذا المتغير(4.10) و الانحراف المعياري (0.38)،وقد جاءت جميع العبارات مرتفعة بشكل متقارب وهذا يدل على ارتفاع مستوى اداء العاملين في المنظمة المبحوثة وانهم يؤدون اعمالهم بكفاءة عالية:و بلغ معامل الاختلاف (9.30%) والاهمية النسبية قد بلغ:(81.95%)،و أما بالنسبة لكل السؤال على حدة ضمن هذا المتغير، حصلت الفقرة (Y8) (احرص دائما على متابعة ما يحدث في مجال عملي وتوظيفها لخدمة العمل) على المرتبة الاولى بوسط حسابي قدره(4.31) وانحراف معياري بلغ (0.68) ومعامل الاختلاف (15.88%)، والاهمية النسبية (86.18%)، وأشارت هذه الفقرة الى أن نسبة (90.9%) عند مستوى (أتفق وأتفق بشدة) من إستجابات المبحوثين، و نسبة (7.3%) منهم غيرمتأكدين من ذلك، وأن نسبة (1.8%) عند مستوى (لا اتفق ولا اتفق بشدة)، بينما حصلت الفقرة (Y5) (اشعر بارتباط مستقبلي بهذا المستشفى) على المرتبة الاخيرة:بمتوسط حسابي قدره (3.67) وأنحراف معياري (0.97) بمستوى متوسط ومعامل الاختلاف (26.50%) والاهمية النسبية(73.45%).

خامسا: اختبار فرضيات البحث

استخدمت معامل الارتباط (Correlation Coefficient) لمعرفة الارتباط بين المحورين للاستبانة، وهنا تكون أمام أحتمالين إذا كانت قيمة الإحتمالية لمعامل الارتباط أقل من مستوى معنوية ألفا (0.05)، يرفض فرضية العدم(H0) و قبول الفرضية البديلة(H1)، ويشير ذلك إلى وجود علاقة معنوية بين محاور الاستبانة.:أما إذا كانت قيمة الإحتمالية لمعامل الارتباط أكبرمن مستوى معنوية ألفا (0.05) فذلك معناه قبول فرضية العدمية والاشارة الى عدم وجود العلاقة بين محاور الاستبانة، وذلك على النحو الآتي:

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

1- اختبار فرضية الارتباط

تسعى هذه الفقرة التحقق من صحة:فرضية الارتباط والتى تنص على انه " توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي و اداء العاملين مجتمعه" وينبثق منها فرضيات:فرعية تتمثل في وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من ابعادالاحتراق الوظيفي و اداء العاملين وذلك على وفق الفقرات الاتية:

أ- مستوى المتغيرات الرئيسة

يتضح من **الجدول (5)** مقدار العلاقة بين:**الاحتراق الوظيفي** واداء العاملين مجتمعه وابعادها، و مستوى المعنوية المتعلقة بهذا الاختبار، بما ان مقدار العلاقة بين:**الاحتراق الوظيفي** واداء العاملين مجتمعه (ككل) يساوي (0.448) و مستوى المعنوي يساوي (0.001) والذي اقل من الدلالة الاحصائية الذي تم اعتماده لغاية هذه الدراسة وهو (0.05):لذلك نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، اي توجد علاقة معنوية وموجبة ذات دلالة احصائية بين **الاحتراق الوظيفي** واداء العاملين مجتمعه. وبذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على" وجود علاقة ارتباط معنوية بين الاحتراق الوظيفي و اداء العاملين مجتمعه".

ب- مستوى ابعاد المتغيرات

يوضح الجدول (5) النتائج التفصيلية لعلاقات الارتباط بين ابعاد متغير الاحتراق الوظيفي واداء العاملين حيث تبين من نتائج التحليل ظهور العلاقات الاتية:

- **جود ارتباط معنوي وايجابي بين بعد الانهاك العاطفي واداء العاملين بمعامل ارتباط** يساوي (0.377) و بمستوى المعنوية يساوي (0.005) والذي اقل من الدلالة الاحصائية الذي تم اعتماده في هذه الدراسة وهو (0.05) لذلك نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة،وبذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص على انه" توجد علاقة ارتباط بين الانهاك العاطفي و اداء العاملين ".

- ان مقدار العلاقة بين بعد **عدم الانسانية** من **الاحتراق الوظيفي و اداء العاملين:**يساوي (0.202) بمستوى المعنوية يساوي (0.139) وهو اكبر من الدلالة الاحصائية الذي تم اعتماده في هذه الدراسة هو (0.05):لذلك نقبل الفرضية العدمية و نرفض الفرضية البديلة، اي لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين:بعد **عدم الانسانية** واداء العاملين. وبهذا تم رفض الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على انه " توجد علاقة ارتباط بين بعدعدم الانسانية و اداء العاملين".

-ان مقدار العلاقة بين بعد **تدني الانجاز الشخصي** من **الاحتراق الوظيفي** واداء العاملين يساوي (0.453) و بمستوى المعنوية يساوي (0.001) وهي اقل من الدلالة الاحصائية الذي تم اعتماده في هذه الدراسة:(0.05):لذلك نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة، اي توجد علاقة معنوية وموجبة ذات دلالة احصائية بين بعد **تدني الانجاز الشخصي واداء العاملين.** وبهذا تم:قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على انه" توجد علاقة ارتباط بين تدني الانجاز الشخصي و اداء العاملين".

الجدول (5) نتائج علاقة الارتباط بين اداء العاملين و الاحتراق الوظيفي مجتمعه وابعاده

المتغيرات			اداء العاملين
الاحتراق الوظيفي	الانهاك العاطفي	مقدار العلاقة	0.377
		مستوى المعنوي	0.005
	عدم الانسانية	مقدار العلاقة	0.202
		مستوى المعنوي	0.139
	تدني الانجاز الشخصي	مقدار العلاقة	0.453
		مستوى المعنوي	0.001
	الاحتراق الوظيفي ككل	**مقدار العلاقة**	**0.448**
		مستوى المعنوي	**0.001**

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

2- اختبار فرضية التاثير

لجأت الباحثة لاختبار فرضية التاثير التي تنص على أنه:" توجد علاقة تاثير معنوية:بين الاحتراق الوظيفي و اداء العاملين مجتمعه" ويتفرع عن هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل في وجود تاثير معنوي لكل بعد من ابعاد الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين وللتعرف على علاقات التاثير فقد تم تطبيق معامل الانحدار على المستوى الكلي و الجزئي لابعاد المتغيرات و كما ياتي:

أ-على المستوى الكلي (التاثير الكلي): اظهرت نتائج تحليل الانحدار على المستوى الكلي لمتغير الاحتراق الوظيفي في متغير اداء العاملين و المعروضة في الجدول (6) الاتي:

اظهر ان هناك تاثيرللمتغير المستقل الاحتراق الوظيفي في المتغير المعتمد اداء العاملين وذلك بموجب قيمة (F) المحسوبة والتي كانت (13.34)، وهي اكبر من قيمتها الجدولية وان قيمة (P-value) لهذا الاختبار يساوي (0.001) وهي تقل عن مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة الحالية (0.05) وهذا يؤكد عدم صحة قبول فرضية العدم وعلية ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة وهذه النتيجة تعني وجود:تاثير معنوي احصائيا للمتغير المستقل في التابع:ويستخدم اختبار t لتقيم معنوية تأثير **الاحتراق الوظيفي** مجتمعه على **اداء العاملين**، و يمكن مقارنة قيمة مستوى المعنوي (P-value) مع قيمة الدلالة الاحصائية نلاحظ ان قيمة t المحتسبة للمتغير المذكور يساوي (3.65) وبمستوى المعنوي (0.001)، وهذا يعني وجود تاثير معنوي للمتغير **الاحتراق الوظيفي** مجتمعه على **اداء العاملين**، وبلغ درجة التأثير للمتغير المذكور الى (0.448)، حيث أنه كلما زاد **الاحتراق الوظيفي** مجتمعه بما نسبته 100% زادت **اداء العاملين** بمقدار (44.8)؛أما قيمة معامل التحديد (R 2:) فقد بلغت (20%) اى ان هذا المقدار من التغيرات الحاصلة هي تغيرات مفسرة في الاداء بفعل الاحتراق الوظيفي و الباقي ترجع لمتغيرات اخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبارفي البحث الحالي ولم يتم ادراجها في نموذج الانحدار ومن خلال هذا النتائج فقد تحقق إثبات قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على" وجود علاقة الاثر بين الاحتراق الوظيفي و اداء العاملين مجتمعه ".

ب-التاثير على المستوى الجزئي: اظهرت نتائج:تحليل الانحدار البسيط على مستوى ابعاد الاحتراق الوظيفي في **اداء العاملين والمعروضة في الجدول (6)** وكالاتي:

1- تبين وجود تاثير معنوي لبعد **الانهاك العاطفي** في:متغير **اداء العاملين** وتؤكد معنوية هذا التاثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (8.80)، وان قيمة (P-value) لهذا الاختبار يساوي (0.005) والذي اصغر من قيمة الدلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقيم معنوية تأثير بعد **الانهاك العاطفي** من متغير **الاحتراق الوظيفي** على **اداء العاملين**، و يمكن نقارن قيمة مستوى المعنوي (P-value) مع قيمة الدلالة الاحصائية نلاحظ ان قيمة t المحتسبة للمتغير المذكور يساوي (2.97) وبمستوى المعنوي (0.005)، وبلغت درجة التأثير للمتغير المذكور الى (0.377)، حيث أنه كلما زاد بعد **الانهاك العاطفي** من متغير **الاحتراق الوظيفي** بما نسبته مئة في المئة زادت **اداء العاملين** بمقدار (37.7). كما تشيرنتائج تحليل الانحدار المرافقة بان بعد الانهاك العاطفي يفسر ما نسبته (14%)من التغير الحاصل في اداء العاملين، من خلال هذه النتائج فقد تحقق إثبات قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على:"انه توجد علاقة الاثر بين **الانهاك العاطفي** و اداء العاملين".

2- تبين نتائج التحليل بعدم وجود تأثير ذات دلالة الاحصائية بين بعد **عدم الانسانية** من متغير **الاحتراق الوظيفي واداء العاملين،** وتؤكد غيرمعنوية هذا التاثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (2.26)، وان قيمة (P-value) لهذا الاختبار يساوي (0.139) والذي اكبر من قيمة الدلالة الاحصائية:ويستخدم اختبار t لتقيم غيرمعنوية تأثير بعد **عدم الانسانية** من متغير **الاحتراق الوظيفي** على **اداء العاملين**، و يمكن نقارن قيمة مستوى المعنوي (P-value) مع قيمة الدلالة الاحصائية نلاحظ ان قيمة t المحتسبة للمتغير المذكور يساوي (1.50) وبمستوى المعنوي (0.139)، كما تشير نتائج تحليل الانحدار:المرافقة بان بعد عدم الانسانية يفسرما نسبته (0.4%) من التغير الحاصل في اداء العاملين وهذا يعني عدم وجود تاثير معنوي لبعد **عدم الانسانية** في **اداء العاملين**. ومن خلال هذه النتائج فقد تحقق إثبات عدم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسي الثانية التي تنص على " انه توجد علاقة الاثر بين بعد **عدم الانسانية** و اداء العاملين".

3-تبين وجود تاثير معنوي لبعد تدني الانجاز الشخصي في اداء العاملين، وتؤكد معنوية هذا التاثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (13.70)، وان قيمة (P-value) لهذا الاختبار يساوي (0.001) والذي اصغر من قيمة الدلالة الاحصائية. ويستخدم اختبار t لتقيم معنوية التأثير، و يمكن نقارن قيمة مستوى المعنوي (P-value) مع قيمة الدلالة الاحصائية نلاحظ ان قيمة t المحتسبة للمتغير المذكور يساوي (3.70) وبمستوى المعنوي (0.001)، كما تشير نتائج تحليل الانحدار المرافقة بان بعد تدني الانجاز الشخصي يفسر ما نسبته (21%) من التغير الحاصل في اداء العاملين، وبلغت درجة التأثير للمتغير المذكور الى (0.453)، حيث أنه كلما زاد بعد

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

تدني الانجاز الشخصي:بما نسبته مئة في المئة زادت **اداء العاملين** بمقدار (45.3) مما يدل على المساهمة العالية لهذا البعد في التاثير بمتغيراداء العاملين لدى المنظمة المبحوثة ومن خلال هذا النتائج فقد تحقق إثبات قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على" وجود علاقة الاثر بين **تدني الانجاز الشخصي** واداء العاملين".

ويمكن الاستنتاج بان تدني الانجاز الشخصي في المنظمة المبحوثة جاءت بمستويات تاثيرية اعلى في اداء العاملين من الانهاك العاطفي والتي جاءت بمستوى تاثيري اقل في حين ان عدم الانسانية جاءت بالمرتبة الاخيرة من حيث تاثيرها.

الجدول (6) نتائج اختبار تاثير الاحتراق الوظيفي على اداء العاملين

المتغير		R^2	اختبارt		اختبارF		Beta معلمة
			المحتسبة	مستوى المعنوي	المحتسبة	مستوى المعنوي	
الاحتراق الوظيفي	الاحتراق الوظيفي ككل	%20	3.65	0.001	13.34	0.001	0.448
	الانهاك العاطفي	%14	2.97	0.005	8.80	0.005	0.377
	عدم الانسانية	%0.4	1.50	0.139	2.26	0.139	0.202
	تدني الانجاز الشخصي	%21	3.70	0.001	13.70	0.001	0.453

المبحث الرابع: الاستنتاجات و التوصيات

أولا: الاستنتاجات

في ضوء ما تم تحليله و عرضه في الاطار العملي للبحث يمكن ايجاز أهم الاستنتاجات التي تم التوصل اليها و كالاتي:

1- يعتبر الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي تؤثر في أداء العاملين في بيئة العمل ناتج عن الضغوطات المهنية لفترات طويلة مزمنة نفسيا و جسديا.
2- اظهر نتائج البحث ان:مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعا الى حد ما لبعد تدني الانجاز الشخصي و عدم الانسانية، اما على البعد الاول الانهاك العاطفي فقد أظهرالنتائج متوسط مستوى الاحتراق الوظيفي.
3- وجود علاقة ارتباط بين الاحتراق الوظيفي مع اداء العاملين.
4- حصول متغير تدني الانجاز الشخصي على المرتبة الاولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي و الانهاك العاطفي المرتبة الثانية، أما بعدعدم الانسانية جاءت بالمرتبة الثالثة من حيث التأثير.
5- ان اهمال متغير الاحتراق الوظيفي و عدم الاهتمام به له اثر كبير في اداء العاملين.
6- اظهر نتائج البحث ارتفاع مستوى اداء العاملين في المنظمة المبحوثة قد تكون بسبب السياسات التي يتبعها المركز لارضاء العاملين أو بسبب اهتمام الادارة بتوفير بيئة عمل قائمة على التعاون بين العاملين و تبادل الاراء والافكار فيما بينهم.
7- لم يكن لبعد عدم الانسانية اثر في أداء العاملين اذ ان العاملين لا يتصفون بصفة اللامبالاة والقسوة تجاه زملائهم.

ثانياً: التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها البحث تقدم الباحثة التوصيات الاتية:

1-ضرورة الاهتمام بالعاملين و تطوير قدراتهم لما لها من اثار ايجابية على ادائهم لان احساسهم بالاهتمام و المساندة يضعف الشعور لديهم بالاحتراق.
2-عمل دورات تدريبية تساعدهم على تبني استراتيجيات لتخفيف مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم و رفع مستوى قدراتهم في التعامل مع الضغوط التي قد تواجههم و حل المشكلات.
3-على الادارة تعزيزوتثمين جهود العاملين بحيث يشعر الموظف المخلص ان هناك تقديرا لجهوده عن طريق المكافأت بأنواعها ليشعرون بأهميتهم و توصي الباحثة أيضا بتنظيم اوقات العمل.
4-استقصاء اراء العاملين بشكل مستمر لمعرفة أسباب الاحتراق مثلا كعقد اجتماعات دولية لهذا الغرض أو عن طريق الملاحظة.
5-ضرورة الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي لما له من تأثيرات سلبية على صحة العاملين و انخفاض ادائهم.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

6-اجراء مزيد من البحوث و الدراسات في هذا الموضوع في قطاعات أخرى في اقليم كوردستان وذلك لتنبيه الاداريين والمسؤولين بخطورة هذا الموضوع و ان هذه المشكلة لا زالت قائمة.

المصادر

أولا: الرسائل والاطاريح العلمية

1. أبو السعود، محمد حازم،(2015)، **واقع تطبيق الكادر الموحد الحكومي و علاقته بأداء الموظفين في جامعة الاقصى**، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة.
2. أبو مسعود، سماهر مسلم،(2010)، **ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة – أسبابها و كيفية علاجها**، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية -غزة.
3. أبو موسى، أنور، وكلاب يحيى، (2012)، **الاحتراق الوظيفي و تأثيره على اداء العاملين-دراسة تطبيقية على الاداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية و التأهيل**، بحث الدبلوم المهني المتخصص، الجامعة الاسلامية -غزة.
4. أميرة، دمان، هاجر، بوعفار، (2021)، **مساهمة استراتيجية التحفيز في تحقيق الاداء الوظيفي المتميز، دراسة ميدانية على عينة من اساتذة كلية العلوم الاقتصادية**، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.
5. اميرة، ضنبري، مولود، بديار، (2021، **اثر الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التيسير**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التيسير، قسم علوم التيسير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
6. الحريري، اياد ادريس،(2012)، **اثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الاحمر لدولة الامارات العربية المتحدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، جامعة عين شمس.
7. خرشي، فيصل، (2019)، **فعالية الاداء الوظيفي لادارة الموارد البشرية و دوره في تحقيق الاداء المتميز للافراد في المؤسسة الرياضية، دراسة ميدانية بمديرية الشباب و الرياضة لولاية المسيلة**،رسالة ماجستير، قسم الادارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد بوضياف،:الجزائر.
8. شكري، مرح طاهر، (2016)، **الرقابة الادارية و علاقتها بالاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الاساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين انفسهم**، رسالة ماجستير غير منشورة في الادارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية،:نابلس:فلسطين.
9. علي، حسام، (2008)، **الانهال النفسي و علاقته بالتوافق الزواجي و بعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا**، رسالة ماجستير غير منشورة.
10. العماج، حمود، (2003)، **علاقة العوامل التنظيمية بالاداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض: السعودية.
11. الكحلوت، عبدالفتاح عزو،(2017)، **دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم**، رسالة ماجستير في القيادة و الادارة، جامعة الاقصى-غزة.
12. نمر، دعاءمحمد، (2021)،**:اثر ممارسات ادارة المخاطر في الاداء التنظيمي في دائرة جمارك الاردنية**، رسالة ماجستير،كلية الاعمال، جامعة عمان العربية.

ثانيا: المجلات والدوريات

1. حجاج، خليل جعفر، (2013)، **العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء لقطاع الغزة**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات، العدد 31،الجزء 2، تشرين الاول.
2. الطلاع، سليمان احمد،(2015)، **واقع الاحتراق الوظيفي و أسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة**، مجلة جامعة الازهر -غزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 17، العدد 2 أ، ص ص181-214.
3. العابدي، على رزاق جياد، و فايز، اكرم سامى،(2020)، **الغرور التنظيمي و تأثيره على الاحتراق الوظيفي**، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، العدد 27، السنة الرابعة عشرة.
4. العرايضة، عماد صالح نجيب، (2015)، **مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، مجلة العلوم النفسية والتربوية**، المجلد الثاني، العدد الاول، اذار، ص197-277.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23
Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)

5. علي،شفاء محمد،عبدالله،سارة لعيبي، (2020)،**اثر الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية**،مجلة الاقتصاد والادارة، المجلد 26، العدد 117،ص ص152-278.:
6. فراج، هيبة احمد محمد،(2021)، **اثر العوامل الديموجرافية في دراسة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، دراسة تطبيقية**، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد الثاني، العدد 2،الجزء الثالث، يوليو.
7. كلابي، سعد بن عبدالله، و رشيد، مازن بن فارس، (2001)، **الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين في الرياض بالمملكة العربية السعودية**، مجلة جامعة الملك سعود (13) العلوم الادارية.
8. محمد، ايمان،(2017)، **تأثير ضغوط العمل في الاداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لاراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الادارة التقني، الزعفرانية**، مجلة التقني، 4(30)،ص138-165.
9. يوسفي، راضية، ويوب، امال، (2021)، **أنماط القيادة الادارية واثرها في الاحتراق الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في بلديات دائرة بوشقوف**، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمد لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 11، العدد 1، ص379-397.

ثالثاً: القواميس

1- قاموس اكسفورد، E -عربي لدراسة اللغة الانكليزية، جامعة اكسفورد، 1998،ص50.

رابعاً: المصادر الانجليزية

1- Andreia (2012) , The perceived leadership style and employee performance , In Hotel Industry -a dual Approach Review of International Comparative Management , 2 , Vol (13):295.296, 299.
2- Asgari , M.H. , Jafari ,A.L. , (2013) ,The study of the relationship between the leadership styles of managers and Job Burnout of Technical Vocational Education centres Employees in the North of Iran , International Research Journal of Applied and Basic Sciences , (1) 4.
3- Hogan , R.Lance and Mckinght , Mark A. (2007) , "Exploring burnout among university online instructors: An initial investigation " , Journal , Volume 10 Number 2 , ISSN: 1096-7516.
4.Lambert , E.G. , Qureshi , Lt. ,Frank ,J. , Klahm , C. , Smith , B. ,(2018) , Job stress , Job involvement , Job satisfaction and organizational commitment and their associations with job burnout among Indian police officers: A research note , Journal of police.
5. Maslach , Christina &Michael P.Leiter (1997) , "The truth about Burnout: How organizations cause ".
6. Peng , J. ,Li , D. ,Zhang , Z. , Tian , Y. , Mia , D. , Xiao , W. , &Zhang , J. (2016) , How can core self – evaluation influence Job burnout ? The key roles of organizations commitment and Job satisfaction , Journal of health Psychology , 21(1) , 50-59.
7. Rabindra kumar , Pradhan , and Lalatendu kesari , Jena , (2016) , Employee Performance at workplace: Conceptual model and Empirical Validation , Business Perspectives and research , Vol. 5 (1) , P:1-17.
8. Saeed , R. & Mussawar , S. & Rab. L. & Nawaz , R. , (2013) , "Factors affecting the performance of employees at work place in the banking sector of Pakistan " Middle east Journal of Scientific Research Vol.(17) , No. (9) , PP.1200-1208.
9. Sonn , Chantel , (2015) , "The relationship between Burnout and work Engagement amongst Employees with:A pharmacentical Distribution Industry" , submitted in Accordance with the requirements for the degree of Master of Commerce in the Subject Industrial and Organizational Psychology at the University of South Africa.
10. Warrad , M , (2012) , Teacher burnout causes and projected preventative and curactive interventions Doctoral thesis Drexel University Philadelphia , USA.

DOI: http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23

Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)