

Jop Burnout and Its Relationship to the Cohesion of the Working Groups, Apractical Study in a Laboratory of the Diwaniya Tires

Mustafa Sabah Hlehel^a Ali Abdul Amir^b

^{a,b} Department of Public Administration, College of Mangement and Economics, University of Sumer, Dhi Qar, Iraq.

m.sabah48@mail.ur

aassbk@gmail.com

Submission date:- 18/4/2018

Acceptance date:- 10/5/2018

Publication date:-9/10/2018

Keywords: Jop burnout, Cohesion of working groups, inhumanity, Personal achievement Failure, Positive and influential, Positive and influential, Team spirit.

Abstract

The curriculum was adopted and applied research using behavioral entrance through research variables, such as Jop burnout independent variable psychological dimensions (exhaustion, Lack of Humanity and personal achievement) and changing of the coherence of the work group (membership of the group, the dimensions and impact, positive Team Spirit) was linked to a major assumption that there is a statistically significant correlation between the independent variable combustion career, they have been rightly. Adoption of the questionnaire to collect data from the respondents through a form of (18) words by (9) The Words Each variable and three words each. Distributed to a sample of (40) a factor in a laboratory of the Dwianiya Tires laboratory through the heads of departments and directors of divisions and the adoption of the (37) valid form of analysis through the use of ready-made statistical package (SPSS) through the following tools: (the median, standard deviation, correlation coefficient Pearson). The most prominent conclusion reached by research (employees feel psychological exhaustion which leads to an attempt Drop out of work or the duties assigned to them because of the high rate of Jop Burnout), while the most important recommendation is to research periodically these variables to their impact on the performance of the personnel working in the laboratory of the queried).

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بتماسك جماعات العمل دراسة تطبيقية في معمل اطرار الديوانية

مصطفى صباح حنيحل علي عبد الامير

قسم الادارة العامة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة سومر، ذي قار، العراق.

m.sabah48@mail.ur

aassbk@gmail.com

الخلاصة

اعتمد البحث المنهج التطبيقي مستخدماً بذلك المدخل السلوكي من خلال متغيري البحث، الاحتراق الوظيفي الذي مثل المتغير المستقل بأبعاده (الانهاك النفسي و عدم الانسانية والانجاز الشخصي) والمتغير التابع تماسك جماعة العمل بأبعاده (الانتماء للمجموعة والايجابية والتأثير وروح الفريق) وتم ربطهما بفرضية رئيسية مفادها توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي، اذ تم التأطير لهما معرفياً. وتم اعتماد الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين من خلال استمارة مكونة من (١٨) عبارة بواقع (٩) عبارات لكل متغير وثلاث عبارات لكل بعد. تم توزيعها على عينة مكونة من (٤٠) عاملاً في معمل اطرار الديوانية تمثلوا بروؤساء الاقسام ومديري الشعب وتم اعتماد (٣٧) استمارة صالحة للتحليل عن طريق استخدام الحزمة الاحصائية الجاهزة (SPSS) من خلال الادوات الاتية:- (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون) وكان ابرز استنتاج توصل اليه البحث (يشعر العاملون بالانهاك النفسي ما يدفعهم الى محاولة التسرب من العمل او الواجبات التي يكلفون بها بسبب

ارتفاع معدل الاحتراق الوظيفي) في حين كان التوصية الاهم هي اجراء بحوث بشكل دوري لهذين المتغيرين لما لهما من وقع على اداء العاملين في المعمل المبحوث).

الكلمات الدالة: الاحتراق الوظيفي، تماسك جماعات العمل، عدم الانسانية، عدم الانجاز الشخصي، الابدائية والتأثير، روح الفريق.

١- المقدمة

لقد بات واضحاً ذلك الأثر الذي تؤديه الضغوط النفسية والاحتكاك بين العاملين وما يتخلله من ضغوط عمل واختلاف في الثقافات وملاحم الصراع القيمي داخل العمل المؤسسي وما له من اثر في توليد حالة من الصراع الداخلي للأفراد العاملين بفعل التغيير وتسارع الاحداث ومحاولة اغلب العاملين الظهور بالصورة الأمثل، وهو ما يجعلهم ينحرفون عن ادوارهم ما يجعل تلك الادوار غامضة، الامر الذي يجعل من الاحتراق الوظيفي الصوت الاعلى والسمة الابرز وبفعل ما يعكسه الاحتراق الوظيفي من اثر سلبي على الاداء الكلي للمنظمة بصورة عامة، الجماعات العاملة في تلك المنظمات بصورة خاصة. الامر الذي جعله من المتغيرات التي اخذت حيزا كبيرا في كتابات وبحوث المختصين في مجال دراسة السلوك الفردي والجماعة الامر الذي جعل الكثير يصف بعض الحالات التي يمر بها الافراد العاملون ولكن ليس تحت اصطلاح الاحتراق الوظيفي اذ كان الكبير لهربدت رديرجدر في ابراز هذا المتغير وجعله فكرا مؤسسيا فاعلا لما له من هالة تأثيرية في اداء جماعات العمل لان واقع اليوم ونوع التحديات البيئية قد جعل العمل الجماعي من افضل والوسائل التنظيمية واكثرها فاعلية في انجاز وتحقيق الاهداف التي تصبو اليها جميع التنظيمات وتركيز القائمين على تلك المنظمات وحرصهم على توفير وخلق حالة من التماسك جماعات العمل من خلال تقليل معدلات الضغط الذي يولده العمل واحتدام حالة التنافس التنظيمي والفردي. من خلال ما سبق جاءت هذه الدراسة لتبحث في متغيري الاحتراق الوظيفي وتماسك جماعات العمل للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في معمل اطارات الديوانية وما له من انعكاسات على تماسك جماعات العمل في المعمل المبحوث.

١- منهجية البحث

١.١ مشكلة البحث

تعد الجماعات التي تتشكل في اطار العمل المؤسسي ركائز اساسية وفاعلة لانجاز الاهداف الموضوعة من قبل المنظمات، كما هو الحال في في معمل اطارات الديوانية الا ان هذه الجماعات تتأثر بالكثير من العوامل والمتغيرات ومنها متغير الاحتراق الوظيفي لما له من اثر بالغ في اداء جماعات وفرق العمل. لذا يمكن بيان مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:-

١- كم هو معدل الاحتراق الوظيفي الذي يعيشه العاملون في معمل اطارات الديوانية؟

٢- ما مدى تماسك جماعات العمل في معمل اطارات الديوانية؟

٣- هل أن ارتفاع معدل الاحتراق الوظيفي او انخفاضه يؤثر في مستوى تماسك جماعات العمل؟

١.٢ اهداف البحث

١- معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي في معمل اطارات الديوانية.

٢- معرفة مدى تماسك جماعات العمل في معمل اطارات الديوانية.

٣- قياس حجم العلاقة التأثيرية التي يمكن أن يحدثها الاحتراق الوظيفي في مستوى وحجم التماسك لدى جماعات العمل في معمل اطارات الديوانية.

٤- الوصول الى جملة من الاستنتاجات والتوصيات بالاعتماد على ما تم التوصل اليه من نتائج.

١.٣ أهمية البحث

١- أهمية مجتمع البحث كمؤسسة انتاجية فاعلة اذا ماتم دعمها وتحفيزها لتحتل مكانتها التنافسية.

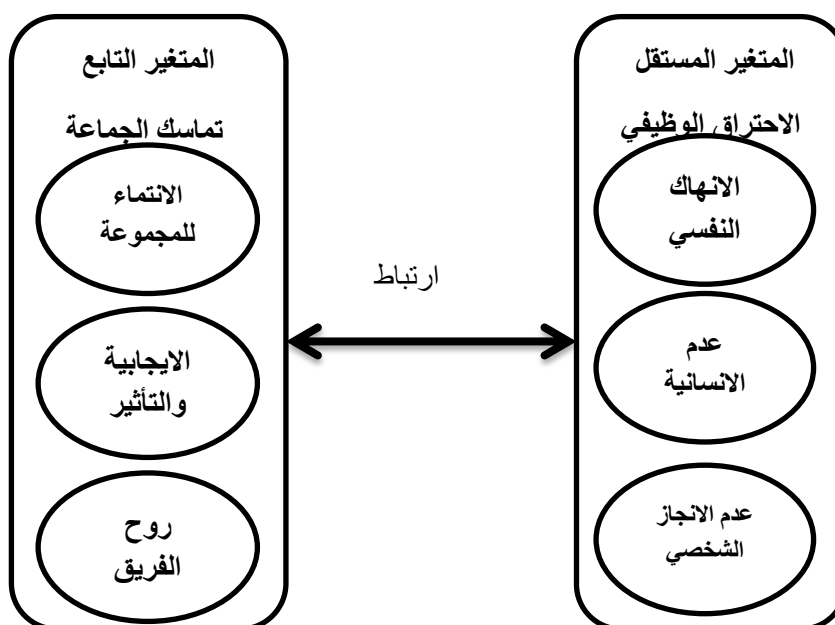
٢- أهمية متغيري البحث لما لهما من أثر كبير في اداء المنظمات والعاملين فيها على حد سواء.

١.٤ منهج البحث

"يعتمد هذا البحث في اختبار فرضياته على المنهج الاستطلاعي من خلال دراسة التأثير والارتباط بين متغيرات الدراسة والوصول الى نتائج تثبت حقيقة وجود ربط منطقي بين متغيرات البحث. وقد استخدم الباحث هذا المنهج كونه يدرس الظاهرة على ارض الواقع وقد ارتبط هذا الاسلوب بالظواهر الانسانية كدراسة للسلوك الاداري". [١].

١.٥ النموذج الفرضي للبحث

لأجل تقديم وصف فرضي للعلاقة بين متغيري البحث بهدف الانتقال به الى الجانب التطبيقي بما يحتويه من ابعاد للمتغير التابع والمستقل تم اعتماد هذا النموذج من أجل انجاز اهداف البحث وكما في ادناه :



الشكل (١) النموذج الفرضي للبحث

النموذج: إعداد الباحثين

١.٦ فرضية البحث

انطلق البحث من فرضية مفادها:-

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي متمثلاً بأبعاده (الانهك النفسي وعدم الانسانية والانجاز الشخصي) المتغير التابع متمثلاً بأبعاده (الانتماء للمجموعة و الايجابية والتأثير و روح الفريق). وتتنبق منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

(يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانهك النفسي و تماسك الجماعة)

(يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدم الانسانية و تماسك الجماعة)

(يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانجاز الشخصي و تماسك الجماعة)

١.٧ اسلوب جمع البيانات من خلال:

١- الجانب النظري: تم اغناء الجانب النظري للبحث من خلال الاطروحات الفكرية في مجال متغيري البحث اعتماداً على (الرسائل، والاطاريح والدوريات العربية والاجنبية).

٢- الجانب التطبيقي: تم اعداد استمارة استبيان لجمع البيانات مكونة من (١٨) عبارة بواقع (٩) عبارات لكل متغير و (٣) عبارات لكل بعد مستخدمين بذلك مقياس (Iekert) الخماسي اذ كان المقياس المعتمد لمقياس المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي هو مقياس (Maslach & Inventory) واما المتغير التابع تماسك جماعات العمل فكان مقياس (Bordia) لأن هذين المقياسين يُعدان من أبرز المقاييس في هذا المجال.

١.٨ الاساليب الاحصائية: تم استخدام الحزمة الاحصائية الجاهزة (SPSS) من خلال الادوات التالية :- (الوسط الحسابي, الانحراف المعياري, معامل ارتباط بيرسون)

١.٩ عينة البحث: تمثل مجتمع البحث بالعاملين في معمل اطرار الدبوانية اذ بلغ مجتمع البحث (٥٢) فرد تمثلوا برؤساء الاقسام ومديري الشعب اذ تم توزيع (٤٠) استمارة استبيان على الافراد العاملين وتم استرجاع (٣٧) استمارة بنسبة مشاركة بلغت (٩٢.٥%) ونسبة اختيار بلغت (٧١.١) من اصل مجتمع البحث. الجدول (١) يوضح خصائص العينة المنتخبة من مجتمع البحث.

الجدول (١) يبين خصائص عينة البحث

ت	المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكور	٢٥	%٦٧.٥٦
		أنثى	١٢	%٣٢.٤٤
	المجموع		٣٧	%١٠٠
2	الفئة العمرية	٣٠-٢٦ سنة	٥	%١٣.٥١
		٣١-٣٥ سنة	٧	%١٨.٩١
		٤٠-٣٦	١٢	%٣٢.٤٣
		٥٠-٤١	١٠	%٢٧.٠٢
		٥٠ سنة فأكثر	٣	%٨.١٠
	المجموع		٣٧	%١٠٠
3	سنوات الخدمة	٥ سنوات فأقل	٥	%١٣.٥١
		٦-١٠ سنوات	١٩	%٥١.٣٥
		١١-٢٠ سنة	١٠	%٢٧.٠٣
		٢١ فأكثر	٣	%٨.١٠
	المجموع		٣٧	%١٠٠
4	المؤهل العلمي	ماجستير	١	%٢.٧٠
		بكالوريوس	٢٣	%٦٢.١٦
		دبلوم	٨	%٢١.٦٢
		اعدادية	٥	%١٣.٥١
	المجموع		٣٧	%١٠٠

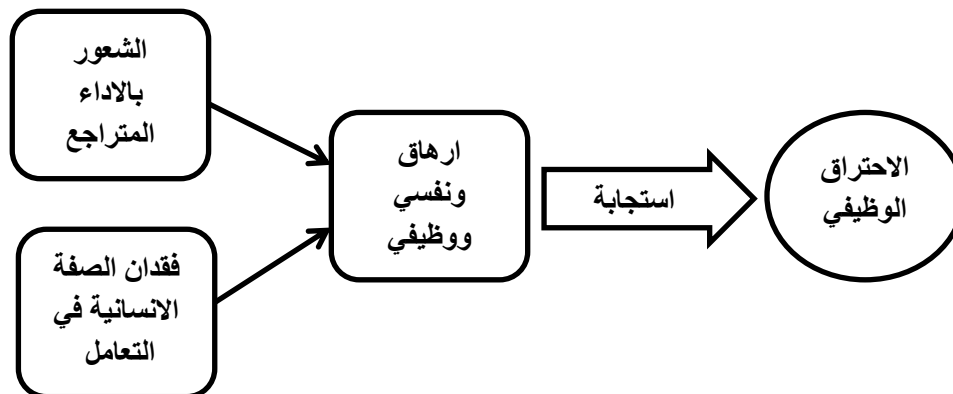
٢- الإطار النظري

٢.١ المقدمة

يُعد مصطلح الاحتراق هو المدخل الصحيح للوصول إلى مشكلة الإرهاق الوظيفي، والحاصلة جراء التطورات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية في الربع الأخير من القرن الماضي، بسبب تحول العالم بسرعة من مجتمع صناعي إلى مجتمع الخدمة في تلك الفترة. [٢] الاحتراق الوظيفي هو حالة غير مربكة للمنظمات، حيث يكون فيها كلا الأفراد والمنظمة في رغبة ملحة لتغيير ظروف بيئة العمل. وأن كثير من المهتمين في موضوع الاحتراق الوظيفي لا يبحثون فقط عن إيجاد فهم لأسباب الاحتراق الوظيفي، بل يسعون جاهدين إلى تفادي وقوعه وما يمكن لهم أن يعملون لعلاج [٣]. ولا يؤثر الاحتراق على الرضا الوظيفي سلباً فقط وإنما يتعداه إلى خلق حالة انخفاض في الولاء التنظيمي، لذلك حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة وأصبح موضوع الاحتراق الوظيفي مدار بحث ونقاش للجميع [٤].

٢.٢ المفهوم الاحتراق الوظيفي:

اختلف الباحثون في تقديم مفهوم لحالة الاحتراق الوظيفي فمنهم من يراه بأنه استجابة نفسية لضغوط العمل نتيجة المواجهة بين ما يريده الفرد وما يجب عليه عمله، وبعبارة أخرى هو التناثر الكبير بين طبيعة العمل وطبيعة صاحب العمل والذي قد يؤدي إلى إرهاق الفرد في العمل [٥] وأول من أطلق مصطلح الاحتراق (Burnout) هو هيربرت فرودنبيركر، والذي كان يعمل محللاً نفسياً في عيادة أمراض نفسية في ولاية نيويورك بداية سبعينيات القرن العشرين [٦]، وتم اعتماده بشكل واسع بين الباحثين في شؤون الأفراد والمنظمات منذ ذلك الحين وحتى يومنا هذا، حيث استخدم هذا المصطلح في الدراسات المتعلقة بالعلوم النفسية والسلوك التنظيمي. ولقد عرف فرودنبيركر الاحتراق الوظيفي بأنه "حالة من الأنهك الذهني ناتجة عن المهام والطلبات المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد تفوق طاقتهم وقوتهم [٧]، كما عرف الاحتراق الوظيفي بأنه "شكل من أشكال الأجهاد النفسي واضمحلال الشخصية وانخفاض مستوى الأداء قياساً لنوع النشاط المطلوب" [٨] فالاحتراق الوظيفي هو إحساس الفرد بالإرهاق النفسي، وجمود المشاعر، وتراجع معدل الانجاز الشخصي، و الإرهاق النفسي الانفعالي يشير إلى خمول طاقة الفرد على العمل والأداء، استسعاراً منه بارتفاع سقف متطلبات العمل، في حين يشير جمود المشاعر بأنه نظرة الفرد السلبية لادائه وإحساسه باختلال حالته المزاجية، أما تراجع معدل الانجاز الشخصي فإنه يتحدد عندما يقيم الفرد مستوى انجازته من خلال ما يتم تكليفه لأنه دائماً يشعر بان جهوده تذهب ادراج الرياح [٩]. في حين ينظر إلى الاحتراق الوظيفي هو التفاعل مع الانفعال المتولد من الاجهاد الناتج عن الاحتراق النفسي، والأداء المتدني في العمل وطريقة التعامل التي تخلو من البعد الانساني [١٠]. بينما يصف ((Matteson & Ivancevich)) الاحتراق الوظيفي بأنه الاستجابة الفسيولوجية أو النفسية التي تمكن الفرد من التعامل مع الاحداث او الحالات التي تكون خارجة عن المألوف [١١]. كما يوصف الاحتراق الوظيفي بأنه قابلية الجسم غير المحدودة على استقبال جميع المؤثرات و التحولات والمستلزمات والضغوطات التي تعترضه وقابليته على التأقلم معها [١٢]. إذا الإجهاد الزائد يمكن أن يكون غير صحي جداً للأفراد والمنظمات بسبب نتائجه ما يمكن ان يفقد اليه من حالات. المرضية والتوتر الذي بدوره يقود الى الاحتراق الوظيفي [١٣]. عليه يمكن القول أن يكون علاقة مباشرة بين ضغوط العمل والصحة. لأن الإجهاد يهيئ الارضية المناسبة للمرض وهو ما يقود الى ان يشعر الفرد العامل بحالة الاحتراق الوظيفي [١٤]. إن الاحتراق الوظيفي هو استجابة مطولة للضغط النفسي والعاطفي والشخصي المزمن والناتج عن الوظيفة وما يقابله من استجابة من الفرد ذاته [١٥]، ويمكن وصف الاحتراق الوظيفي بالاعتماد على الاطروحات المعرفية اعلاه من خلال الشكل (٢)



الشكل (٢) وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي

المصدر :اعداد الباحثين

يمكن ان يحدث الاحتراق الوظيفي من عدة أسباب مختلفة، لكن أغلب ما يحدث منها تحصل مع الاشخاص الذين فقدوا الاهتمام والدافع للوظيفة. فلو تعرض الموظف للاحتراق الوظيفي في عمله فأن مستوى الدافعية سوف تنخفض لديه ويجد نفسه أقل مرونة، الأمر الذي ينعكس على زملاءه في العمل مما يؤدي الى انخفاض حماسهم في العمل [١٦].

٢.٣ اسباب الاحتراق الوظيفي

حدد تشيرنس خمسة مصادر مسببة للاحتراق الوظيفي، والمؤثرة في الدافعية الشخصية للفرد التي اشار لها [٤] كما يأتي:

- ١- نقص الخبرة والتخصص وعدم الثقة بالذات.
 - ٢- مشاكل مع العملاء.
 - ٣- التدخل البيروقراطي.
 - ٤- ضعف الحماس والحافز.
 - ٥- ضعف العلاقات مع الزملاء في العمل.
- في حين تتوعد الدراسات حول أشكال وأسباب الاحتراق الوظيفي، بغية احتواء هذه الحالة المؤثرة سلباً على نجاح المنظمات. ومن اهم الاسباب التي تولد الاحتراق الوظيفي ما عرضها [١٧] ضمن جملة مسببات قام بتحليلها وركزت على الأسباب الأكثر تأثيراً في خلق ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي:

١- اسباب متعلقة بالجانب الاجتماعي

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحياناً ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل و أهدافه ورسائله ومصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاماً وانتماءً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن و يجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي.

٢- اسباب متعلقة بالجانب المهني

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد كبير في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، و على هذا فان إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة لفخاض المعنويات، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وبالتالي يقود إلى الاحتراق الوظيفي. ومن هنا نرى أن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي متعددة، وتتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل لتحديث ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

٣- أعباء العمل

إن الفرد العامل عندما يلتحق بالعمل يصبح مسؤولاً عن القيام بأعمال معينة لا بد من أدائها بأعلى درجة من الكفاءة، وذلك مقابل مجموعة من المميزات ومنها: أنها تساعد في إثبات الشخصية للفرد من خلال ما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد [١٨] ولقد تناول الباحثون أعباء العمل كمصدر للاحتراق الوظيفي من خلال نوعين:

١- أعباء العمل الزائد

قد يتعرض الفرد لمجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته، مما يجعلها أعباء زائدة، فأعباء العمل الزائد من مصادر ضغوط العمل؛ حيث إن الفرد يحاول القيام بمهام تفوق طاقته، ولا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب. [١٩]، كما أنها لا تتناسب مع قدراته، وعليه تزيد احتمالية أن يتعرض للاحتراق الوظيفي؛ لأنه لا يمتلك القدرات اللازمة للقيام بمثل تلك الأعمال، ومن جانب آخر فلا يتوافر له الوقت المناسب لأداء تلك الأعمال.

٢- أعباء العمل المنخفض

إذا كانت أعباء العمل الزائدة تمثل ضغطاً على الفرد ، فإن نقص تلك الأعباء أيضاً عن حد معين يمثل ضغطاً آخر على الفرد؛ "حيث أن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدراً لإزعاج الفرد، وذلك يتمثل في وجود الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته، كما أن ردود أفعال الفرد تجاه أعباء العمل المنخفضة أو كما تسمى البطالة المقنعة يمكن أن تكون: الانسحاب من العمل، والتغيب، والشعور بالنقص، وكثرة النقد للمؤسسة.[٢٠]

٤- صراع الدور/ الغموض

قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام ، منها ما يتصل بالمنزل، ومنها ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض كأن يتعارض في وقت إنجازهما مثلاً، فصراع وتعارض الدور يحدث نظراً لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به وذلك يتضح في الموظفة العاملة التي تعمل في مؤسسة ما مع أن لديها بيتاً وأسرّة من المفروض عليها الاهتمام بهما، بل إن مسؤوليتها الوظيفية تعطلها في الغالب عن أداء دورها في الأسرة، مما ينشأ عنه صراع وتعارض وظيفي يزيد الضغوط النفسية والمهنية فتظهر عليها علامات مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، والإصابة بضغط الدم. ويمكن تعريف صراع الدور بأنه "تزامن حدوث أثنتين أو أكثر من الضغوط المتعارضة بحيث إذا تم الاستجابة لأحد هذه الضغوط سيصبح عندها من المستحيل الاستجابة للضغط الآخر" [٢١].

٥- العوامل الفردية (الشخصية):

حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء و التزاماً بعمله وإخلاص له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين، و يفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه. وتتمثل العوامل الفردية في العوامل المصاحبة لظروف وسمات الفرد كالاستقرار المالي ورضا الحياة الزوجية، فضلاً عن العوامل الشخصية كالحالة العصبية أو الخجل المفرط أو عدم المرونة. وتساعد مهارات إدارة الضغوط بمجملها في تحديد كيفية مواجهة الفرد للضغوط التي يتعرض لها في عمله الوظيفي، فالتفاعل المتبادل وتراكم الضغوط الشخصية والمهنية يمكن أن تسهم بشكل كبير في نشوء ظاهرة الاحتراق الوظيفي [١٥].

٣.٢ أشكال الاحتراق الوظيفي

تتباين أشكال ظاهرة الاحتراق الوظيفي تبعاً لنوع المسبب الرئيس لهذه الحالة، والتي تعتبر المحصلة النهائية والمأساوية لضغوط العمل الحاصلة جراء الأسباب والظروف التي ذكرت آنفاً، وحيث أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة لا تحدث بشكل فجائي وإنما تأخذ فترات نشوء تختلف من فرد إلى آخر، فمن المهم أن يتم التشخيص المبكر والتصرف حيالها قبل أن تتفاقم المشكلة. فمن الممكن أن تظهر حالة من التوتر المزمن الذي ينعكس على الفرد بشقين أحدهما على الجانب النفسي والجسدي والآخر على الجانب الوظيفي.

فالاعراض المتعلقة بالاحتراق النفسي والجسدي يقوم جسم الإنسان جراء أعباء الضغوط من خلالها بإظهار الاشارات التالية التي اشار لها [١٩] كما في ادناه :

١- الأمراض النفسية: كالمشاكل النفسية والوجدانية التي تكون ظاهرة سلوكياً وجسدياً لديهم.

٢- مشاكل بدنية في الجهاز الهضمي: مثل مرض تهيج القولون العضوي الأكثر شيوعاً.

٣- الصداع.

٤- ارتفاع ضغط الدم.

٥- الأزمة القلبية.

٦- السكتات الدماغية.

٧- طحن الأسنان

٨- الإعياء.

٢.٤ مراحل الاحتراق الوظيفي

أما الجانب الآخر من الاحتراق وهو الاحتراق الوظيفي والتنظيمي فتظهر في سلوك الفرد داخل بيئة عمله وبروز أشارات سلبية في أداءه الوظيفي. وقد تطرق تشيرنس الى أن الاحتراق الوظيفي يمر بثلاث مراحل وكما اشار لها [٤] و [٢٢] كما يأتي :-

المرحلة الأولى: وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل و القدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل.

المرحلة الثانية: وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن، حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب، و الإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.

المرحلة الثالثة: و هي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل: الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية، وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، ما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية.

مما تقدم يتضح بأن الاحتراق الوظيفي و نتيجة حتمية لما يتعرض له الفرد داخل العمل من ضغوط مستمرة وعلى المدى الطويل، وهذا مرتبط بالعديد من ردود الأفعال السلبية في العمل، والواضح أن هذه السلبيات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي لها عواقب مكلفة جدا للمنظمات [٢٠]

وفي سياق منظور الشخصية للأفراد فإن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى أمور سلبية عديدة كقلة احترام الذات والاكتئاب والتعب والقلق وتدهور الصحة البدنية، أما في سياق المنظور التنظيمي فيكون مرتبطا بالتوتر في العلاقات داخل العمل وانخفاض الولاء التنظيمي. وللخطورة التي قد تؤثر سلبا على سير المنظمات، توجب على إداراتها أن تمتلك رؤية واضحة ودقيقة لظاهرة الاحتراق الوظيفي وتفاقمها داخل المنظمات وآلية السيطرة عليها.

٢.٥ أبعاد الاحتراق الوظيفي

تعددت أبعاد الاحتراق الوظيفي بتعدد التعريفات المختلفة، وأيضاً أسباب ومصادر هذا الاحتراق ، وكذلك المهنة الإنسانية التي يدرس فيها الاحتراق.

تُعد (Maslach) رائدة مجال الاحتراق الوظيفي، وحظي المقياس الذي أعدته بالاشتراك مع تلميذتها سوزان جاكسون تحت مسمى الاحتراق الوظيفي (burnout) "بشهرة عالمية واسعة. ويعتقد أن القائمة تصلح لأغراض التشخيص الإكلينيكي ولأغراض البحث العلمي وهذه الخاصية غير متوفرة في معظم المقاييس المختلف. وأيضاً توفرت للقائمة شروطاً سيكومترية جيدة في ثقافات مختلفة. وأيضاً أكدت معظم التحليلات العملية على الأبعاد الثلاث الرئيسية التالية " التي اشارت لها [٧] على النحو التالي:

١. الانهالك النفسي: وهو الشعور بتراجع الدافعية بإزاء العمل معبراً عنها بالإحباط واليأس والعجز والاكتئاب والحزن والتبلد تجاه العمل، ويظهر الشخص الشعور المتكرر بالاستثارة والغضب بدون سبب محدد" وبذلك يشير إلى أن الفرد مستنفذ انفعاليا نتيجة لضغوط العمل.[٧]

٢- عدم الانسانية: ويشير الى تعبير سالب للآخرين مما يجعل النظرة تجاه الافراد العاملين يشوبها نوع من العدائية ومن ثم يقود إلى تغيير الاتجاهات نحو العمل والزملاء.[23]

٣- عدم الانجاز الشخصي: ويشير هذا البعد إلى تراجع مستوى انجازات الفرد دون مستوى طموحاته وهو ما يجعله يشعر بانخفاض الحيوية اي سلبية التقييم الذاتي. وهو تعبير بعدم الرضا النفسي و المهني والحياة بشكل عام.[٢٤]

٣- تماسك الجماعات

٣.١ مفهوم تماسك الجماعات

ينال مفهوم التماسك النصيب الأكبر من الدراسات والبحوث المتعلقة بالمنظمات والافراد لما له من أهمية كبيرة وفاعلة في التأثير على السلوك التنظيمي والاهداف داخل المنظمة.

برز التركيز على دراسة مفهوم تماسك الجماعة في فترة الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، وكان واحدا من أهم التطبيقات المتعلقة بالعلوم الاجتماعية والنفسية [٢٥]. وقد عرف مفهوم تماسك الجماعة من قبل فتذر (Festinger) بأنها "الحالة الناجمة عن كل القوى المؤثرة على أعضاء المجموعة والتي تحفز لديهم ديمومة البقاء في الفريق [٢٥]. اذا هي الحال التي تجمع افرادالمجموعة وتجعل من عملهم هادف الى تحقيق المصلحة على مستويها التنظيمي والفرد [٢٧]. وهذا ما يعنيه التماسك ان يشترك جميع افراد المجموعة بأنجاز مهامهم من خلال الصلاحيات والاسناد التنظيمي الموجه نحو تحقيق ما تصبو اليه المجموعة في اطار عملها المؤسسي [٢٦] اي ان الفائدة لا تكمن في وجود الجماعة في اطارها المؤسسي او الهيكل فحسب بل ينبغي ان يكون التماسك البوصلة التي تجمع جهود الجماعة وتوجهها نحو اهدافها. [٢٨]

وعلى وفق هذا التعريف فأن هذه القوى التي تؤثر في جماعات العمل وتخلق لديهم حالة من التماسك فيما بينهم يتم توفير بيئة مناخية مناسبة في العمل وهذا ما تتبناه معظم المنظمات الحديثة لصنع بيئة عمل صحية ناجحة وتعاونية وفعالة، وتتمثل تلك القوى بالقيم والاهداف التي يتم اعتمادها كجزء رئيسي من ثقافة المنظمة ونظامها. ويمكن تفسير هذه القيم والاهداف في المنظمات على وفق المنظور التالي الذي طرحه [٢٩] وكما مبين ادناه:-

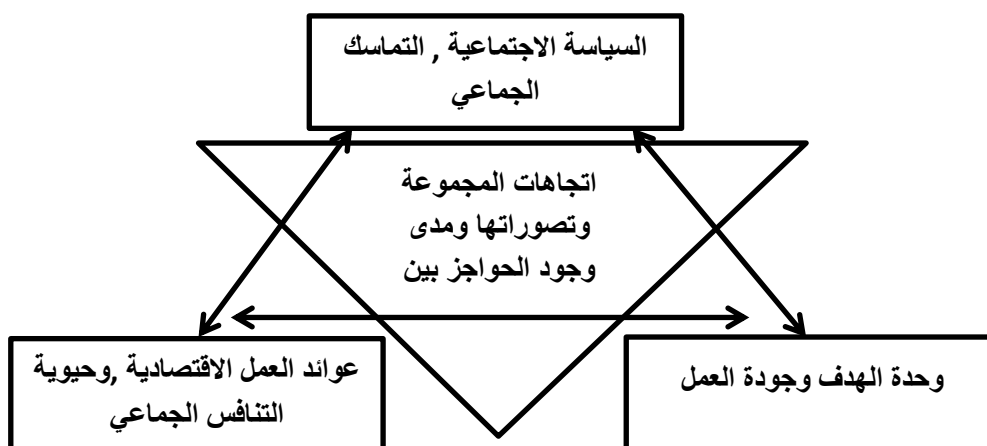
١- ان الجماعة تنتج الحلول المثلى، وأن الحلول المثلى تتطلب أن تكون صادرة من افراد لهم شخصيات مختلفة على عكس الحلول الفردية.

٢- إن الجماعة المتماسكة أكثر استعدادا وحامسا ونشاطا للعمل مقارنة بالجماعات الأقل تماسكاً.

٣- تكون الجماعات المتماسكة ذات ميول إبداعية خلاقة أكثر من تلك الجماعات غير المنسجمة.

٤- يرتبط الإبداع طردياً مع حجم الجماعة وتماسكها.

وتختلف الجماعات اختلافا كبيرا في انشطتها وانماط العلاقة فيما بينها، لكن هنالك سمة واحدة تجتمع عندها وتخلق لديها مستوى عالٍ من التماسك، والتي يمكن تعريفها بأنها (وحدة الهدف والعمل)، وهنالك الكثير من الباحثين الذي أخذوا على عاتقهم اختزال ومقاربة المعايير الأساسية التي تأسست على ضوئها تلك المجاميع المتماسكة لغرض الوقوف عليها وحصرها [٣٠] ويمكن بيان مفهوم التماسك من خلال الشكل (٣)



الشكل (٣) مفهوم تماسك الجماعة

Source: Cannon-Bowers, J.A., S.I Sales, E. & Vople, C.E, " Team Effectiveness And Decision Making In Organizations" E. Sales & Associates (EDS), Jessey-Bass, 1995.[30]

٣.٢: العوامل المؤثرة في تماسك الجماعة:

إن عملية التشاور بين أعضاء الفريق الواحد تقع في المقام الاول من عملية وصف كيفية تفاعل اعضاء المجموعة مع بعضهم البعض، وهذه الارتباطات الاجتماعية بين أفراد المجموعة تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في آلية الأداء وانجاز العمل، فعندما تقوم جماعات العمل بتعزيز هذه التفاعلات فيما بينها فإنه من المرجح أن تؤدي هذه المجموعات المهام الموكلة اليها بنجاح، وتشمل هذه التفاعلات داخل المجموعة ما يلي.[٣١]

١- الاتصال: تعتبر عملية الاتصال من اكثر العوامل اهمية وتأثير في سلوك الجماعة وتماسكها، كون الاتصال هو الوسيلة الأساسية لارسال واستقبال الافكار والمواقف والمشاعر. وتأخذ الاتصالات اشكالا عديدة من اهمها التحدث والتواصل عبر الحديث، كذلك يمكن ان تشمل لغ الجسد بما في ذلك تعابير الوجه والتلملح وحركات اليد. [٣٢]

لذلك فإن الاتصالات الشخصية بين الافراد داخل جماعات العمل هي المحدد الاساسي لتماسك الجماعات، وتعتبر العامل الاساسي للسلوك التنظيمي، لذلك فإن الاتصال الناجح والمدرس هو الذي يحقق التماسك لدى افراد المجموعة العمل فيما بينهم من جانب وبينهم وبين رئيس المجموعة من جانب آخر. [٣٣]

٢- الادوار الوظيفية لأعضاء المجموعة: يأخذ الباحثون بنظر الاعتبار الأدوار المختلفة في نوع العمل والسلطة داخل جماعة العمل الواحدة، إذ يجب ان تدرس المهام والوظائف الموكلة لكل فرد، اضافة الى معرفة وفهم هوية الافراد في تلك الوظائف ومؤهلاتهم والصلاحيات الممنوحة لهم. وعلة فيجب الاندماج مع الافراد لمعرفة كيفية التوزيع الحالي للادوار والمسؤوليات والصلاحيات وصولاً الى تحليل دقيق لوصف العمل والقائمين عليه، فقد يتطلب الامر اعادة هيكلة الادوار والمسؤوليات لاحقاً. فتوزيع الادوار بالشكل الصحيح للصلاحيات والمسؤوليات من قبل الادارة سوف يخلق حالة التجانس والالتزام بين الجماعة، ومن ثم تحقيق ديمومة نجاح العمل داخل المنظمة. [٣٤]

٣- حل مشاكل الجماعة واتخاذ القرارات: تقع النسبة الكبرى من حل مشاكل مجموعة العمل واتخاذ القرار الصائب على عاتق رئيس المجموعة او الادارة العليا، ولكي يكون القرار فعالاً فإن اشراك جماعة العمل في صنعه له دور مهم جداً حيث تحديد المشاكل ودراسة البدائل وتحليلها واتخاذ القرار في ضوء ذلك، حيث ان لمشاركة الافراد في اتخاذ القرار وحل مشاكل العمل له أثر كبير في تماسك الجماعة كونه يخلق حالة من الرضا الوظيفي لديهم ويجعلهم اكثر تقبلاً للعمل داخل المجموعة.

كذلك فان ادارة فريق العمل الناجحة لديها استراتيجية خاصة بوضع الحلول لمشاكل الفريق، فإذا واجه المدير المسؤول عن المجموعة قائمة طويلة من المشاكل التي تحتاج الى حل فإن الاجراء الصحيح هو ان يضع ترتيباً لهذه المشاكل حسب الاولويات، ويمكن ان يستند هذا الاسلوب على الاهمية النسبية للمشاكل المستقلة من ناحية وعلى اهمية المشاكل المتصلة فيما بينها، وفي ضوء ذلك يتم اعطاؤها الاولوية في حلها واتخاذ القرار الصائب بشأنها. [٣٥]

٤- معايير وقيم المجموعة: وهذا العامل يتعلق بالمبادئ والمفاهيم التي تقوم عليها الجماعة وخاصة اذا كانت الجماعة تعمل معاً منذ فترة زمنية طويلة، حيث تتطور لديهم معايير السلوك حول ماهو جيد وماهو سيء وماهو الصحيح أو الخاطئ وما هو ممنوع أو مسموح... الخ. ضمن منظور هذا العامل فإن تدخل الادارة من خلال ثقافة المنظمة سوف يكون مفيداً جداً في مساعدة المجموعة على الانصهار مع معايير وقيم المنظمة وازالة التعارضات بين معايير المجموعة ومعايير الثقافة المنظمة، مما يجعل جماعات العمل تنمو بشكل ايجابي وتتعاظم بانسيابية وواقعية مع بيئة العمل في المنظمة والاستفادة المثلى من مخرجاتها ([٣٦].

٥- استخدام القيادة والسلطة: ان عملية القيادة واختلاف اساليبها لها أثر كبير في تماسك الجماعة كونها يمكن ان تساعد أو تعيق عمل المجموعة، فالقيادة الفعالة هي التي تستطيع تحقيق الانسجام بين فريق العمل الذي يحتوي على افراد مختلفين من حيث الثقافات والسلوك والدافعية، لذلك فإن القيادة تستخدم سلطة اتخاذ القرار على ضوء فهم افراد المجموعة لتشمل كافة الافراد بغية الوصول الى توافق في الاراء حيث ان ذلك يمكن ان يكون اكثر استقراراً في ضمان الانصياع للقرارات مما هو عليه في اتخاذ القرارات بشكل فردي. [٣٧]

٣.٣ ابعاد تماسك الجماعة

تناول الباحثين ابعاد ومؤشرات قياس تماسك جماعة العمل الا أن المقياس الاقرب لواقع الدراسة من حيث المجتمع وعينة البحث هو مقياس جامعة (Queensland) الذي حدده الباحث [٣٨] والذي حدد ثلاثة أبعاد تتمثل :-

- ١- الانتماء للمجموعة:- إن الانتماء صفة جماعية فضلاً عن كونها صفة فردية، اي وهو ظاهرة نفسية لا تخضع للملاحظة المباشرة لانها نابعة ذاتياً من داخل الفرد، ويمكن تلمسها تطبيقياً من خلال نتائجه، وهو شروط التي تجمع الافراد معاً في عمل واحد مشترك [٣٩].
- ٢- الايجابية والتأثير:- المحافظة على التوازن السليم في إدراك مختلف المشكلات، وهي: أسلوب متكامل في العمل المؤسسي، ويعني التركيز على الإيجابيات وجعلها مؤثرات ايجابية دافعة في أي موقف بدلاً من التركيز على السلبيات ، وذلك يعني خلق حالة من التحفيز الجماعي الهادف [٤٠].
- ٣- روح الفريق:- تعني الشبكة الاجتماعية المعبرة عن قوة الإرادة لاجتماع الفريق في تشكيل كيان كلي متماسك. وفعال بوصفه شكلاً جديداً من تمكين المهام التنظيمية والانشطة التي يتحقق من خلالها الانجاز المؤسسي [٤١].

٤- عرض و تحليل النتائج في ضوء إجابات العينة

٤.١ عرض واقع الاحتراق الوظيفي واثره على مستوى تماسك جماعة العمل و تحليل إجابات المبحوثين

لمعرفة مستوى قيمة الاحتراق الوظيفي في معمل اطارت الديوانية على وفق استجابة العينة، سيتم الاعتماد على التوزيعات التكرارية لإجابات عينة البحث والنسب المئوية لها وصولاً إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتلك الإجابات. ولأن هذا البحث قد اعتمدت على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات عينة البحث للأستبانة، فسيكون مستوى كل متغير محصوراً بين (١-٥) بخمسة مستويات والجدول (١) يوضح ذلك، ويشتمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي البالغ (٣) فيكون جيد إذا ما تراوح بين (٣-٤) و جيد جداً إذا زاد عن (٤) كذلك يتضمن مستويين إذا انخفض عن الوسط الفرضي (٣) فيكون ضعيف إذا تراوح بين (٢-٣) و ضعيف جداً إذا ما انخفض عن (٢)

جدول (١) قوة المتوسطات

درجات المقياس	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
قيمة المتوسطات	٥	٤	٣	٢	١

$$\text{الوسط الفرضي} = (\text{مجموع الأوزان} \div \text{عدد البدائل}) = ١+٢+٣+٤+٥ \div ٥ = ٣$$

٤.٢ الاحتراق الوظيفي

٤.٢.١ الانهك النفسي

وفقاً لنموذج البحث الفرضي فقد تم اعتماد الانهك النفسي كأحد ابعاد الاحتراق الوظيفي إذ يظهر الجدول (٢) التوزيعات التكرارية لإجابات العينة و النسب المئوية لها و الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتلك الإجابات إذ جاءت بوسط حسابي (٤.٠٢) وبمستوى متوسط وانحراف معياري (٠.٨٣) مما يدل على ان العاملين في المعمل يشعرون بالانهك النفسي ما ينعكس سلباً على الاداء الكلي للمعمل.

الجدول ((٢))

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		ضعيف جدا		ضعيف		متوسط		جيد		جيد جدا		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
١.٣٤	٤.١٦	٥٦.٨	٢١	٢٩.٧	١١	٠	٠	١٣.٥	٥	٠	٠	١- اشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل
٠.٦٠	٤.٥٤	٥٩.٥	٢٢	٣٥.١	١٣	٥.٤	٢	٠	٠	٠	٠	٢- أتعهد الذهاب إلى العمل متأخرا
١.٦٢	٣.٣٧	٣٧.٨	١٤	٢٧.٠	١٠	٥.٤	٢	٢٧.٠	١٠	٢.٧	١	٣- أتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل
٠.٨٣	٤.٠٢											المجموع

٤.٢.٢ عدم الانسانية

بيّنت النتائج البحث ان بعد عدم الانسانية في المعمل المبحوث قد بلغ بوسط حسابي (٣.٩٣) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري (٠.٩٩) كما مبين في الجدول (٣) مما يدل على وجود حالة من عدم الانسانية داخل المعمل اذ وجد الباحث ان الموظفين لا تسودهم اجواء التعامل الانساني مما يجعل الصراع هي الحالة الابرز، وهذا ما يجعل المناخ المؤسسي متوتراً الأمر الذي بدوره ينعكس سلباً على النسيج الاجتماعي داخل المعمل المبحوث.

(الجدول ٣)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		ضعيف جدا		ضعيف		متوسط		جيد		جيد جدا		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
١.٦٥	٣.٤٥	٣٧.٨	١٤	٢٧.٥	١٠	٥.٤	٢	٢٧.٠	١٠	٢.٧	١	٤- اشعر بأنني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف و المجاملات
١.٠٢	٤.٣٢	٥٦.٨	٢١	٢٩.٧	١١	٨.١	٣	٥.٤	٢	٠	٠	٥- أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ توليت هذا العمل
١.٣٠	٤.٠٢	٤٥.٩	١٧	٣٦.٨	١٤	٠	٠	١٠.٨	٤	٥.٤	٢	٦- لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين
٠.٩٩	٣.٩٣											المجموع

٤.٢.٣ الانجاز الشخصي

يظهر ((الجدول ٤)) التوزيعات التكرارية لإجابات العينة و النسب المئوية لها والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتلك الإجابات اذ جاءت الوسط الحسابي (٢.٠٠) وبمستوى ضعيف وبأنحراف معياري (٠.٦٤) مما يدل على ان الانجاز الشخصي في المعمل المبحوث يعاني من حالة التراجع عند العينة المبحوثة لذا فإن صفة الانجاز الشخصي عندما تقل او تنعدم على مستوى الافراد فانها تجعل دافعية الانجاز الفردي للعاملين في ادنى مستوياتها مما يجعل من الصعب تحقيق الاهداف على المستويين الفردي والمؤسسي.

(الجدول ٤)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		ضعيف جدا		ضعيف		متوسط		جيد		جيد جدا		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠.٦٥	١.٥١	٠	٠	٠	٠	٨.١	٣	٥٦.٨	٢١	٣٥.١	١٣	٧- اشعر بالرضا عن عملي
١.٥١	٢.٦٧	١٠.٨	٤	٣٢.٤	١٢	٥.٤	٢	٣٥.٨	١٣	١٦.٢	٦	٨- أتمنحني الإدارة ما استحق من تقدير
١.١٥	١.٨	٥.٤	٢	٥.٤	٢	٨.١	٣	٥٤.١	٢٠	٢٧.٠	١٠	٩- أنجزت الكثير من الأشياء الناقصة في عملي الحالي
٠.٦٤	٢.٠٠											المجموع

٤.٢ تماسك الجماعة

١- الانتماء للمجموعة

اظهرت النتائج المبينة في الجدول (٥) ان الانتماء للمجموعة قد جاء بوسط حسابي (١.٨٨) وبمستوى ضعيف وبأنحراف معياري (٠.٦١) مما يدل على تراجع مستوى الانتماء للمجموعة من قبل موظفي المعمل وقد جاء هذا التراجع نتيجة ما يسود من اجواء التقاطع والاختلاف في التوجهات التي تستحوذ على تصرفات افراد مجموعات العمل في المعمل .

الجدول (٥)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		ضعيف جدا		ضعيف		متوسط		جيد		جيد جدا		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠.٩٧	١.٦٤	٢.٧	١	٢.٧	١	١٠.٨	٤	٥٩.٥	٢٢	٢٤.٣	٩	١٣- اشعر بأهمية علاقتي بقائد المجموعة.
٠.٩٦	١.٧٠	٢.٧	١	٢.٧	١	١٠.٨	٤	٥٤.١	٢٠	٢٩.٧	١١	١٤- انا وقائد الفريق يثق بعضنا ببعض الآخر.
٠.٩٠	١.٧٢	٠	٠	٥.٤	٢	١٣.٥	٥	٥١.٤	١٩	٢٩.٧	١١	١٥- أؤمن بأن قائد الفريق يهتم بحسن ادائي.
٠.٦٥	١.٦٨											المجموع

٢- بعد الإيجابية والتأثير

بينت اجابات العينة مستوى الايجابية والتأثير في المعمل المبحوث قد جاء وبمستوى ضعيف وبوسط الحسابي (١.٦٨) وبأنحراف معياري (٠.٦٥) مما يدل على تراجع بعد الايجابية والتأثير بين العاملين وكذلك نحو معلمهم وهذا ما عززته اجابات العينة باوساطها الحسابية ازاء هذا البعد وكما مبين في الجدول (٦).

الجدول (٦)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		ضعيف جدا		ضعيف		متوسط		جيد		جيد جدا		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
١.٣٠	٢.٠٢	٢.٧	١	١٨.٩	٧	١٠.٨	٤	٥٤.١	٢٠	١٣.٥	٥	10- يقبل أعضاء الفريق بعضهم البعض في كل الاحوال.
١.٥١	٢.٥٩	١٠.٨	٤	٢٩.٧	١١	٥.٤	٢	٣٧.٨	١٤	١٦.٢	٦	11- الجهود موزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة.
١.٤٦	٢.٢٩	١٠.٨	٤	١٦.٢	٦	١٠.٨	٤	٤٥.٩	١٧	١٦.٢	٦	12- تشعر المجموعة بأهمية أعضائها في حال تغيب احدهم.
0.61	١.٨٨											المجموع

٤.٣ روح الفريق

أظهرت النتائج أن مستوى التعامل بروح الفريق في المعمل المبحوث قد جاء بمستوى ضعيف وبوسط حسابي (١.٦٤) وبانحراف معياري (٠.٨٥) مما يدل على تراجع وضعف في سيادة العمل بروح الفريق بين اوساط العاملين في المعمل مما قد يهدد البناء المؤسسي الذي بدوره قد يحرف المنظمة عن مسارها في تحقيق ما تصبو إليه من اهداف وهذا ما اكدته إجابات العينة بإزاء هذا البعد وكما مبين في الجدول (٧).

الجدول (٧)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		ضعيف جدا		ضعيف		متوسط		جيد		جيد جدا		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
١.٠٦	١.٧٥	٥.٤	٢	٠	٠	١٣.٥	٥	٥٤.١	٢٠	٢٧.٠	١٠	16- انا مقبول من قبل الفريق رغم عدم الاتفاق معي في بعض الأمور.
٠.٧٣	١.٥٤	٠	٠	٢.٧	١	٥.٤	٢	٥٦.٨	٢١	٣٥.١	١٣	17- اشعر بالارتياح كوني جزءاً من الفريق الذي اعمل به.
٠.٧٨	١.٦٤	٠	٠	٢.٧	١	١٠.٨	٤	٥١.٤	١٩	٣٥.١	١٣	18- اشعر بان لي تأثيرا جيدا على أعضاء الفريق.
٠.٨٥	١.٦٤											المجموع

وبصورة عامة ومن خلال مستوى إجابات عينة البحث عن (تماسك الجماعة) حقق هذا المتغير وسطا حسابيا بلغ (١.٨٧) وبمستوى ضعيف وبانحراف معياري (١.٠٧) وهذا مما يدل على ضعف مستوى تماسك جماعات العمل في المعمل المبحوث وهو ما يؤثر حالة سلبية في بيئة العمل.

٥- اختبار فرضيات الارتباط

للقوف لى العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث (المتغيرات المستقلة) المتمثلة في متغير الاحتراف الوظيفي وأبعادها (الانهاك النفسي وعدم الانسانية و الانجاز الشخصي) مع المتغير المعتمد والمتمثل في متغير تماسك الجماعة بأبعاده اجمالا وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات وكانت النتائج كما يلي:

٥.١ الارتباط ما بين الانهاك النفسي و تماسك الجماعة بصورة كلية

لاختبار الفرضية الفرعية الاولى و المنبقة من الفرضية الرئيسية الاولى (يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين الانهاك النفسي و تماسك الجماعة) جاءت النتائج كما يلي :

بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد الانهاك النفسي و تماسك الجماعة (٠.٧٠٨) وهي قيمة موجبة ومتوسطة ودالة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهي اصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٠١) كما في جدول (٨) ما يدل على وجود ارتباط ما بين الانهاك النفسي وهذا مما يدل على ان حالة الانهاك النفسي لها دور كبير في حالة تماسك جماعة العمل داخل المعمل المبحوث.

٥.٢ الارتباط ما بين عدم الانسانية و تماسك الجماعة اجمالاً

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية والمنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى (يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين عدم الانسانية و تماسك الجماعة اجمالاً)

اجمالاً) جاءت النتائج كما يلي:

بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد عدم الانسانية و تماسك الجماعة (٠.٥٧٢) وهي قيمة طردية ومتوسطة وذات دالة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهي اصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٠١) كما في جدول (٨) مما يدل على وجود ارتباط ما بين عدم الانسانية و تماسك الجماعة وهذا ما يشير على ان سيادة حالة عدم الانسانية تؤثر سلباً في تحقيق حالة تماسك الجماعة عند العاملين في المعمل المبحوث.

٥.٣ الارتباط ما بين العلاقات الانجاز الشخصي و تماسك الجماعة اجمالاً

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين الانجاز الشخصي و تماسك الجماعة اجمالاً) جاءت النتائج على وفق ما يأتي:

بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد العلاقات الاجتماعية والالتزام التنظيمي (٠.١٦٤) وهي ضعيفة و غير دالة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٣٣٣) وهي اكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٠٥) كما في جدول (٨) وهذا ما يدل على ضعف علاقة الارتباط ما بين الانجاز الشخصي و تماسك الجماعة. وبهذا نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم التي تنص على (لا يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانجاز الشخصي و تماسك الجماعة)

جدول (٨) يبين معامل ارتباط بيرسون للارتباط بين الاحتراق الوظيفي و تماسك جماعة العمل

المتغير التابع	R	قيمة	الدلالة
المتغير المستقل	الارتباط	SIG	
الانهاك النفسي	٠.٧٠٨	٠.٠٠٠	دال
عدم الانسانية	٠.٥٧٢	٠.٠٠٠	دال
الانجاز الشخصي	٠.١٦٤	٠.٣٣٣	غير دال

وبهذه النتائج فقد تم اثبات الفرضية الرئيسية الاولى، والتي مفادها (يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية بين الاحتراق الوظيفي و تماسك الجماعة اجمالاً)

واما الفرضيات الفرعية فقد كانت وفق ما يلي:

(يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين الانهاك النفسي و تماسك الجماعة)

(يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين عدم الانسانية و تماسك الجماعة اجمالاً)

(لا يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية بين الانجاز الشخصي و تماسك الجماعة اجمالاً)

٦- الاستنتاجات والتوصيات

٦.١ الاستنتاجات :-

- ١- يشعر العاملون بالإنهاك النفسي ما يدفعهم الى محاولة التسرب من العمل او الواجبات التي يكلفون بها بسبب ارتفاع معدل الاحتراق الوظيفي.
- ٢- هنالك جو من الشعور بعدم الانسانية ينتاب اغلب العاملين مما يجعل التقاطعات هي السمة الابرز في المنظمة المبحوثة.
- ٣- تراجع نسب الانجاز على المستوى الفردي.
- ٤- عدم رغبة اغلب العاملين للعمل بشكل مجموعات وهو ما يؤثر حالة سلبية في العلاقات الاجتماعية دخل المعمل.
- ٥- ضعف معدل الادوار التي يقوم بها اعضاء الجماعات بسبب عدم الاهتمام لانها في الغالب غير ايجابية وضعيفة التأثير في انجازاتهم.
- ٦- أن اهمال متغير الاحتراق وعدم الاهتمام بدراسته له الأثر الكبير في التقليل من تماسك جماعات العمل وهذا ما اكده اثبات الفرضية الرئيسة للبحث .
- ٧- اثبتت النتائج ثبات فرضيتي البحث الفرعيتين الاولى والثانية في حين لم تثبت الفرضية الفرعية الثالثة.

٦.٢ التوصيات

- ١- ان تعمل ادارة المعمل على استقصاء اراء العاملين بشكل مستمر كأن يكون كل شهر او بشكل فصلي او نصف سنوي للوقوف على اسباب ومسببات الاحتراق الوظيفي . ويتم ذلك عن طريق اعداد استمارة إستبيان او عقد اجتماعات لهذا الغرض او اعتماد اسلوب الملاحظة اثناء العمل.
- ٢- العمل على تحديث الوصف الوظيفي للمعمل بشكل مستمر حتى يتمكن العاملون من فهم ادوارهم ومواقعهم الوظيفية بهدف التخلص من غموض الدور وصراع الدور كأسباب رئيسة للاحتراق الوظيفي.
- ٣- احترام جميع الوظائف وادوارها وعدم الاستهانة بأي جهد يبذل وجعلها تتكامل فيما بينها على شكل اهداف وظيفية لتحقيق الهدف الاكبر او الهدف الكلي للمعمل .على ان يتم ذلك عن طريق اعداد بطاقات للاداء يعبر عنها بدراجات حتي يتم حفظ حقوق من يعملون بجدا.
- ٤- استخدام اسلوب السجلات المفتوحة بهدف الابتعاد عن السرية او الغموض وتفعيل الاجتماعات بشكل مكثف بين مختلف المراكز الوظيفية لتقليل نسب التقاطعات بينها كي يشعر العاملون بأن المعمل ونجاحه مسؤولية الجميع.
- ٥- على الادارة تشمين جهود العاملين عن طريق المكافآت المادية او المعنوية بهدف احتواء المهارات والانجازات التي يتميز بها بعض العاملين ليشعروا بأهميتهم.

CONFLICT OF INTERESTS:

There are no conflicts of interest.

المصادر

[١] الدليمي، عماد علي محمود. " أثر التوجه السوقي والتعلم المنظمي في أداء الأعمال " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال، ٢٠٠٩.

[2] B.W.Schaufeli, P.Leiter, M. and C. Maslach, " Burnout: 35 Years of Research and Practice". *Career Development International Journal*, Vol. 14 No. 3. 2009.

[3] C.Maslach, & J. Goldberg. Prevention of burnout: New perspectives, Applied and Preventive Psychology. 1998.

[٤] [الزهراني، نوال، " الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، ٢٠٠٨.

[5] C.Maslach, & M. P. Leiter, "Stress and burnout: The critical research in Cooper, C.L. (Ed.), Handbook of Stress Medicine and Health", Lancaster: CRC Press, 1997.

[6] D.C.Shepherd, A. Tashchian and E. R.Ridnour "An Investigation of the Job Burnout Syndrome in Personal Selling", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 2011.

[7] [الطحاينة، لطفي، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، ١٩٩٥.

[8] C.Maslach and S. Jackson " the Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, pp 105-128. 1981.

[9] S.Jackson."Organizational Practices for Preventing Burnout. In A. Sethi and R. Sehular (Eds.), Handbook of Organizational Stress Coping Strategies". Cambridge, MA: Ba Uinger. 1984.

[10] B.Perlman and E.Hartman. "Burnout: Summary and Future Research, Human Relations".35, pp. 283-305.1982.

[11] M. Mattson, and J. Ivancevich, "Managing job stress and health , New York : the free press. 1982.

[12] L .Levi." Stress in Industry". London. New Fetter Lane. 1984.

[13] R. Webster , J.A. Beehr , T.D. Christianse, "Toward a better understanding of the effects of hindrance and challenge stressors on work behavior ", *Journal of Vocational Behavior* , Vol.76, pp.68-77, 2010.

[14] K. Ahola., A. Vaananen, A. Koskinen, A. Kouvonen and A. Shirom, "Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: a 10-year prospective register-linkage study" , *Journal of Psychosomatic Research*, 5 January, pp 1-7, 2010.

[15] Beheshtifar ,Malikeh, Ali Reza Omidvar; "Causes To Create Job Burnout In Organizations". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 3, No. 6 , June 2013.

[16] J. B. Arden,"Surviving Job Stress, How To Overcome Workday Pressure"; The Career Press,NJ-USA, 2002.

[17] Anthony J.Cedoline "Excerpts from Job Burnout in Public Education": Symptoms, Causes, and Survival Skills, Columbia University, 1982. Vol. 1(2) pp. 12-25, Available.

[18] الكلابي، سعد بن عبد الله، " غموض وتعارض الأدوار الوظيفية " دار جامعة الملك سعود للنشر، ٢٠١١.

[19] [هيجان، عبد الرحمن. " ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها " الرياض: معهد الإدارة العامة رسالة ماجستير منشورة . ١٩٩٧

[20] المشعان، عويد. " مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة"، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية والتربوية - جامعة دمشق، المجلد (٢٠٣ - ٢٤١)، العدد، (١٦) ٢٠٠٠

[21] C.Maslach and A. Pine." the Burnout Syndrome in the Day Care Setting", *Child CareQuarterly*, 6, pp.100-113. 1998 .

- [22] الخرابشة، عمر، وعربيات، اح مد، "الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات، التعلم في غرف المصادر"، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية، م ١٧، ع ٣١٢، ص ٢٩. ٢٠٠٥.
- [23] M. A. Hogg. "The Social Psychology of Group Cohesiveness" Harvester. Wheatsheaf, New York, 1992.
- [24] John Bruhn, "The Group Effect, Social Cohesion And Health Outcomes", Springer Dordrecht Heidelberg London New York, 2009.
- [25] Mackall, Joe. "Teamwork Skills", Third Edition, Ferguson Publishing, USA. 2009.
- [26] West, Michael. "EFFETIVE TAEMWORK", Third Edition, SPI Publisher Services, Pondicherry, India. 2012
- [27] Ryan, shaun. " When is a team a team? Teamworking and the reorganization of work in commercial cleaning", Published Master Thesis, Emerald Group Publishing, Vol. 34 , No. 3 , p p 255-270. 2012
- [28] سلطان، محمد، "دراسات نفسية في الابداع والتلقي" الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٢.
- [29] Cannon-Bowers, J.A., S.I Sales, E. & Vople, C.E, " Team Effectiveness And Decision Making In Organizations" E. Sales & Associates (EDS), Jessey-Bass, 1995.
- [30] J.Marks, S. Mathieu, and Zaccaro, "A Temporally Based Framework And Taxonomy Of Team Processes" Academy of Management Review No. 26, 2001.
- [31] Julius Fast, "Body Language In The Workplace", Penguin Books, The Phillip Group Inc, 1994.
- [32] Thomas E. Harris, Mark D. Nelson, " Applied Organizational Communication, Theory And Practice In Global Environment" 3rd Edition, Tylor & Francis Group LLC, New York 2008.
- [33] Desjardins & Co. "Guide For Farm Successor" Desjardins Magazine, No.3, 2015.
- [34] J.William Altier, "The Thinking Manager Toolbox, Effective Process For Problem Solving And Decision Making", Oxford University press Inc., New York, 1999.
- [35] Thomas G. Cumming, Christopher G. Worley, "Organization Development &Change", South Western cengage Learning, Mason-USA, 2009.
- [36] Tony Kippenberger, "Leadership Styles", Capstone Publishing, United Kingdom, 2002.
- [37] Bordia, Prashant "A Multi-Dimensional Approach to the Group Cohesion - Group Performance Relationship". University of Queensland(2006). Academy of Management Review No. 22, 2008.
- [38] سلامه، انتصار محمد طه" مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية". رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية. قسم الادارة التربوية. ٢٠٠٣.
- [39] بيفر، فيرا. "التفكير الإيجابي" الطبعة الأولى. مكتبة جرير، الرياض. ٢٠٠٣.
- [40] Litzcke, Steven Max, " Stress, Mobing and burnout am Arbeitsplatz" Springer Medizin verlag Heidelberg., "Academy of Management Review, 18(4), pp. 621-656. 2007
- [41] Elit L, Trim K, Mand-Bains IH, Sussman J, 2004, Grunfeld E. Job satisfaction, "Stress, And Burnout Among Canadian Gynecologic Oncologists" *Society of Gynecologic Oncology Canada*. Vol 1 No: 94 Gynecol Oncol. 2004.