

**العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات
الصناعية وبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في
الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها**

**Factors leading to job burnout for workers in industrial
companies and a suggested program from the perspective
of generalist practice of social work to relieve it**

دكتورة / رجاء عبد الكريم أحمد فراج

استاذ مساعد بقسم المجالات

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٥٤ الجزء الثاني ابريل ٢٠٢١
الموقع الإلكتروني: <https://jsswh.journals.ekb.eg> بريد إلكتروني: jsswh.eg@gmail.com

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التوصل إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية. وتنتمي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية. وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للعمال والمسؤولين. وكان حجم العينة العمدية من العمال ١٦٩ عامل، وحجم العينة العمدية من المسؤولين ٢٠ مسئول ومدير.

وتم جمع البيانات بواسطة عدد اثنين من الاستبيانات تم توزيعها وجمعها باليد في مكان العمل على عيني الدراسة في مصنع الزيوت والمنظفات الصناعية ببني قرة- محافظة أسيوط.

ومن أهم نتائج الدراسة أن ضغوط العمل وضعف التحفيز للعاملين من أهم العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية، وأن الإصابة بأمراض معوية، والشعور بالإحباط والرغبة في ترك العمل، وتزايد المشكلات الأسرية من أهم الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال. وتوصلت الدراسة إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، ضغوط العمل، العمال بالشركات الصناعية.

Abstract

The present study aimed to arrive at a suggested program from the perspective of generalist practice of social work to relieve job burnout for workers in industrial companies. The current study belonged to the descriptive and analytical studies.

A social survey method was used for workers and officials. The size of a non- random sample of workers was 169 workers, and a non-random sample of officials was 20 officials and managers.

The data were collected by two questionnaires, which were distributed and collected by hand at the work place to the two study samples in the Oil and Industrial Detergents Factory in Beni Qurra - Assiut Governorate.

Among the most important results of the study was that work pressure and poor motivation for workers are among the most important factors leading to job burnout for workers in industrial

companies, and infection with intestinal diseases, Feeling frustrated, desire to leave work, increasing family problems are the most important effects of job burnout for workers. The study reach to a suggested program from the perspective of generalist practice of social work to relieve job burnout for workers in industrial companies.

Keywords: Job burnout, work stress, workers in industrial companies.

مشكلة الدراسة

يعد الاهتمام بالعنصر البشري ورعايته أهم العوامل التي تسعى إليها المؤسسات في العصر الحديث لما لذلك من تأثير إيجابي على المؤسسات. حيث تولى المؤسسات عناية كبرى بالموارد البشرية والعاملين بها من أجل تطوير أدائها وتحسين مستوى خدماتها للعملاء باعتبار الانسان أهم موارد المؤسسة وهو العامل الرئيسي في عملها ونجاحها وتطورها. حيث تستمد المؤسسات قوتها من قوة وكفاءة العاملين بها. لذا تسعى المؤسسات إلى توفير الجو الملائم للعنصر البشري وإزالة المعوقات التي تحول دون تحقيق هذا الهدف (Elizabeth, et al , 2017,p. 9). لذا تحظى الطبقة العاملة عالمياً بمزيد من الاهتمام والتقدير، متمثلاً في إنشاء منظمة العمل الدولية التي تعمل على سن القوانين المنظمة للحياة العمالية وحقوق وواجبات العمال عالمياً (Sheehan, 2002, 59). ومن العوامل التي تحد من أداء العاملين بالمؤسسات والشركات الصناعية الضغوط التي تواجههم في العمل والتي تؤثر على أدائهم وعلى كفايتهم من الإنتاجية.

فالضغوط أصبحت أحد المظاهر الرئيسية التي تتصف بها حياتنا المعاصرة , وهذه الضغوط ما هي إلا رد فعل للتغيرات الحادة والسريعة التي طرأت علي كافة مجالات الحياة , كما أن الضغوط تمثل السبب الرئيسي وراء الإحساس بالآلام النفسية والأمراض العضوية إضافة إلي ما يترتب عليهما من ضياع للعديد من أيام العمل . (Marks, et. al. , 2000, p. 66) . ويؤدي الشعور بالضغوط المهنية اليومية إلى نوعين من ردود الأفعال: الأول منها إيجابي يتمثل في الأداء المتزايد بفاعلية لزيادة الشعور بالنجاح والثقة في الذات مع مزيد من القدرة على تكيف الذات مع الوضع غير الطبيعي في بيئة العمل. إلا أن رد الفعل الثاني يتمثل في عدم القدرة على التعامل مع الضغوط المهنية ومواجهتها يصل بالفرد إلى حالة من الاحتراق الوظيفي (فرج، عبد العظيم، ٢٠١٤، ص.٣٠).

وتنشأ الضغوط عندما يدرك الفرد عدم قدرته على التوازن بين متطلبات الحياة وقدرته على الاستجابة لها ومن ثم يشعر بهيمنة الضغط عليه ولكنه إذا استطاع التكيف معها فإن الضغط يكون مقبولاً. وتكرار الضغط يجعل الفرد عاجزاً عن اتخاذ القرارات وتضعف تفاعلاته مع الآخرين وتظهر لديه أمراض جسدية وبدنية (الحماقي، ٢٠١٦، ص. ١٥٩). فزيادة ضغوط العمل واستمرارها لفترة طويلة يؤدي إلى الإجهاد والإرهاق البدني والعقلي وهو ما يطلق عليه الاحتراق الوظيفي Job Burnout (أبو النصر، ٢٠١٦، ص. ١٤٨).

والاحتراق الوظيفي هو حالة من "الإرهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تنتج عن الانهك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعالياً وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد في بيئة العمل (سيد، ٢٠١٧، ص. ٣٠٧). ويترتب على الاحتراق الوظيفي العديد من الآثار السلبية منها: غياب العامل أو تأخره عن العمل، ترك العمل، وعدم القدرة على التركيز لذا ينبغي توجيه المزيد من الاهتمام للعامل داخل المنشأة الصناعية حيث أن العامل هو المحور الأساسي للعملية الإنتاجية. فحماية العنصر البشري من المشكلات الوظيفية والنفسية المتعلقة بالعمل هو استثمار يعود بالنفع على جميع أطراف العملية الصناعية (العامل، المصنع، المجتمع ككل). ويختلف الأفراد في استجاباتهم تجاه الضغوط، فبعض الأفراد تكون استجاباتهم تكيفية فهي تساعد في التخفيف من الضغوط، وقد تكون استجابات أفراد آخرين لنفس المواقف الضاغطة استجابات غير تكيفية والتي تؤدي الي تفاقم المطالب المفروضة على الفرد.

والخدمة الاجتماعية من المهن التي تهتم بالعمل مع المشكلات التي تؤثر على الوظائف الاجتماعية كالفقر، والانحراف ونقص الموارد والامكانيات، كما أنها تهتم بالفئات الأكثر تعرضاً للمشكلات من الضعفاء ومهزومي الحقوق (عبد المجيد، ١٩٩٢، ص. ٥). لذا فإنها تلعب دوراً بارزاً في المؤسسات الصناعية حيث تقوم بمساعدة العمال على مواجهة المشكلات الاجتماعية التي تواجه أدائهم الوظيفي ومنها مشكلة الاحتراق الوظيفي. (فنصوه، ٢٠٠١، ص. ٥٠٤). والأخصائي الاجتماعي كمارس عام يتعايش مع العمال في المصنع ويتعامل معهم على أساس مدروس فالمشكلات التي يواجهها هي مشكلات علاقات صناعية

(توفيق، ٢٠٠٤، ص. ٣٤٧٨) في ضوء ذلك هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بالاحترق الوظيفي سنتناولها فيما يلي:

البحوث والدراسات السابقة

- دراسة سماهر مسلم (٢٠١٠) وهدفت إلى التعرف على مدى انتشار الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بغزة، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة عكسية بين صلاحيات العمل وقلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي.
- دراسة اياس راجح (٢٠١١): واستهدفت الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي للعاملين بدور الرعاية في دمشق، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة سلبية بين الذكاء الانفعالي والاجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر.
- دراسة باربارالوبس وآخرون (2012) Barbarlops, et al: وهدفت إلى التعرف على مدى تأثير الدعم الاجتماعي علي الصحة العقلية للعاملين بالمؤسسات الخاصة بتقديم الخدمات والمساعدات الدولية والاحتراق الوظيفي لهم، وأشارت نتائجها إلى وجود علاقة عكسية بين الدعم الاجتماعي وانخفاض مستوى الاحتراق وضغوط العمل.
- دراسة جانكوم وريتاتكو (2013) Jankom & Ritacco: وهدفت إلى معرفة أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في شركة مرافق الكهرباء البتسوانية، وتوصلت نتائجها إلى أن خسارة الأرباح له علاقة بالضغوط، وأن الضغوط لها تأثير سلبي على ضعف الإنتاجية وتؤدي إلى الاحتراق الوظيفي للعاملين.
- دراسة مادهافباليل (2014) Madhavappallil: للتعرف على الاحتراق الوظيفي بين العاملين بمجال الخدمات الإنسانية بكاليفورنيا. وتوصلت نتائجها إلى أن الاحتراق الوظيفي له علاقة بالجنس والتعليم والخبرة والعمر. وأوصت بضرورة الاهتمام بالاحتراق الوظيفي والتنبؤ به مبكراً والتنبؤ بآثاره.
- دراسة Wood head (2014): وهدفت الي التعرف علي ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق (الانهك العاطفي ، اللانسانية ، ضعف الانجاز الشخصي) ، وأشارت نتائجها إلي وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وبين الانهك واللانسانية وضعف مستوي الانجاز.

- دراسة سليمان أحمد (٢٠١٥): واستهدفت الكشف عن واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة ومعرفة المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي. وتوصلت نتائجها إلى أن (ضعف التحفيز المادي، محدودية صلاحيات العمل، ضغوط العمل، صراع القيم) من أهم مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

- دراسة محمد إبراهيم مصطفى (٢٠١٦): وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الحد من الاحتراق الوظيفي في تحسين الالتزام التنظيمي في الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية. وتمثلت أهم النتائج في ضرورة العمل على دراسة أهم الأسباب التي أدت لمعاناة الموظفين من الاحتراق ونقص الالتزام، وضرورة الاهتمام بوضع نظم تساعد في إتاحة الفرص العادلة للتقدم والتطور الوظيفي علي أساس الكفاءة والجدارة.

- دراسة إبراهيم رضا (٢٠١٧): وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدي معاناة العاملين بالجامعات من الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي (الشعور بالإرهاك العاطفي -تدني الإنجاز الشخصي -الشعور بالأدمية في العلاقات مع الآخرين) ودراسة مدي تأثير كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي على أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية. وتوصلت نتائج الدراسة الي توافر درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالجامعات، وأن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي إلحاحاً هي " السلبية وعدم الأدمية في العلاقات"، يلي ذلك " تدني الإنجاز الشخصي"، وفي المرتبة الأخيرة "الإرهاك العاطفي".

دراسة محمد (٢٠١٨): وهدفت الدراسة إلي التعرف علي طبيعة العلاقة بين عدم الأمان الوظيفي والاحتراق الوظيفي بالتطبيق علي العاملين بشركة إيبيكو للأدوية فرع المنصورة. وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن وجود تأثير معنوي لبعض أبعاد عدم الأمان الوظيفي على أبعاد الاحتراق الوظيفي.

- دراسة باناجيوتا (2019) Panagiota: وهدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق والاكنتاب لدى الأطباء وموظفي الرعاية، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة دالة معنوية بين الاحتراق والاكنتاب، وبين الاحتراق والقلق.

التعقيب علي البحوث والدراسات السابقة

١- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
٢- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن الدراسات السابقة اهتمت بالاحتراق الوظيفي وعلاقته بالاكنتاب أو الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية، أو الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمجال الخدمات الإنسانية بالمنظمات الدولية. والدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية أجريت في فلسطين، الكويت والدول العربية. أما الدراسة الحالية فهي تهتم بدراسة العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركات الصناعية في مصر (جنوب الصعيد).
٣- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتحديد مفاهيمها وتساؤلاتها وفي تحليل نتائج بعض جداول الدراسة.

وفي ضوء ما سبق تحددت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية، وما البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟
أهداف الدراسة

- ١- تحديد العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.
- ٢- التوصل إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.

أهمية الدراسة

١- تكمن أهمية الدراسة في تناولها لفئة هامة وهي فئة العمال فهم رأس المال البشري وأهم عنصر في العملية الانتاجية. وطبقاً لإحصائيات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء وصل عددهم عام ٢٠١٦/٢٠١٧م إلى (٢٣٣٠١٤٩) عامل.
٢- يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات الهامة والتي ينبغي توجيه المزيد من الاهتمام والدراسات لها نظراً لآثارها السلبية على العامل من حيث انخفاض معدل الأداء ، الغياب ، ترك العمل ، الاجهاد بالإضافة إلى آثاره على الصحة النفسية للعامل ، والآثار السلبية على المنشأة الصناعية وعلى المجتمع ككل.

٣- الخدمة الاجتماعية من المهن التي تهتم بالعمل مع المشكلات التي تؤثر على الوظائف الاجتماعية. وتعتبر الخدمة الاجتماعية في المجال الصناعي من أهم مجالات الخدمة الاجتماعية حيث تقوم بمساعدة العمال على مواجهة المشكلات الاجتماعية التي تعوق أدائهم الوظيفي ومنها مشكلة الاحتراق الوظيفي.

تساؤلات الدراسة

تحدد التساؤل الرئيسي للدراسة في: ما العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟ وينبثق من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية هي:

- ١- ما صور الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟
- ٢- ما العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية والمتعلقة (بضغط العمل، محدودية صلاحية العمل، ضعف العلاقات، ضعف التحفيز الإيجابي، صراع القيم)؟
- ٢- ما الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟
- ٣- ما المقترحات اللازمة للتخفيف من الاحتراق الوظيفي لدى العمال بالشركات الصناعية؟
- ٤- ما البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟

مفاهيم الدراسة

* مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه "شكل من أشكال الإحباط والسلبية يتعلق بالضغط والكبت في مزاولة الوظيفة ويصبح العامل متبرماً وغير محفز للعمل وغير خلاق وغالباً يكون غير مستجيب لتحسين الوضع. كما يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: "رد فعل الناتج عن الإجهاد المهني أو الناتج عن العمل ويتميز بالإجهاد الانفعالي والسلوكيات السلبية نحو العمل والتأثير السلبي على العمل" (willmar, et al, 2006, p:166).

ويعرف أيضاً بأنه "مرحلة متأخرة من التعرض للضغوط النفسية المهنية التي تقابل الإنسان في بيئة العمل نتيجة الإحباطات المستمرة وعدم الشعور بالتوازن , فهو يكون ناتج عن المهنة التي يمارسها أو العمل الذي يقوم به أو المناخ العام للمؤسسة التي يعمل فيها " (أبو النصر ، ٢٠٠٢ ، ص ٦٢). كما قدمت كريستينا ماسلاك تعريفاً سنة ١٩٨٢ وصفته بأنه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة

الانفعالية و التجرد من النواحي الشخصية، و الإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني و التي يمكن أن تحدث لدي الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس" (Afzalur & others, 2000,p: 23).

- وبعض العاملين يمرون فيما يتعلق بضغط العمل بالمراحل التالية أثناء عملهم:
- ١- مرحلة السعادة: وحيث يشعر الفرد في البداية بالأمل والحماس ويواجه مشكلات العمل بروح إيجابية.
 - ٢- مرحلة نفاذ الوقود: حيث يشعر الفرد بضعف قوته على المواجهة والتكيف.
 - ٣- مرحلة التوتر المزمن: ويشعر فيها الفرد بأعراض مثل الانهك البدني والنفسي والشعور بالضيق والاكتئاب.
 - ٤- مرحلة الأزمات حيث تزداد أعراض الانهك.
 - ٥- مرحلة الانهيار حيث تزداد الضغوط النفسية وتتجاوز قدرة الفرد على التحمل فيقع صريع المرض سواء المرض النفسي أو سيكوسوماتي (جسمي و نفسي) (ربيع، ٢٠١٠، ص ٢٢٧).

ويقصد بالاحتراق الوظيفي في إطار هذه الدراسة

- ١- مجموعة من الأعراض التي تصيب العمال بالشركات الصناعية نتيجة ضغوط العمل، وضعف العلاقات الاجتماعية وضعف التحفيز الايجابي والصراع ما بين قيم العامل وقيم العمل والمنشأة التي يعمل بها.
- ٢- تتخذ العديد من الصور منها: الاجهاد الانفعالي، تبدل الشخصية، تدني الانجاز.
- ٣- يرتب عليها العديد من الآثار السلبية من تغييب العامل، ترك العمل، ضعف مستوى الأداء المهني، كما يؤدي إلى انخفاض الكفاية الإنتاجية للعامل ومن ثم انخفاض معدل الإنتاج بالمصنع وانخفاض الأرباح كما يؤثر على المجتمع ككل.

*** مفهوم العمال بالشركات الصناعية:**

يعرف العمل بأنه المهنة والفعل. والعامل هو "من يعمل في مهنة أو صناعة، وهو الذي يتولى أمور الرجل في ماله ومملكه وعمله" (الوجيز، ٢٠٠٠، ص ٤٣٥). كما يشير مصطلح العمال إلي "أولئك الذين يعملون في مجال الصناعة أو التعدين أو الزراعة دون أن تدين لهم ملكية الإنتاج، أو الذين يعملون بيدهم، أي العمال اليدويين فقط" (مان، ١٩٩٩، ص ٧٨١).

ويقصد بالعمال في إطار هذه الدراسة (العمال بمصنع الزيوت والمنظفات الصناعية ببني قرة-محافظة أسيوط).

الإطار النظري للدراسة : الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية و الآثار المترتبة عليه:

أولاً: العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي للعمال

١ - العوامل الاجتماعية والديموجرافية: قد تكون العوامل الاجتماعية والديموجرافية مثل العمر والجنس والخبرة والحالة الاجتماعية والتعليم مرتبطة بشكل مباشر بزيادة معدلات الاحتراق الوظيفي ، فعلى سبيل المثال العمال الأصغر سناً تزيد معدلات الاحتراق الوظيفي لديهم عن العمال التي تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة (ماسلاش وآخرون ، ٢٠٠١) فيعود انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي إلى أن تأثير العمر يزيد من التفهم لتوقعات الدور ، وبالتالي يقلل من غموض الدور وبذلك لن يؤثر علي أداء الدور ، وبالنسبة للعمال الأعلى خبرة يقلل من احتمال التعرض للاحتراق مقارنة مع نظرائهم الأقل خبرة وبالتالي انخفاض معدلات الغياب وارتفاع معدلات الرضا الوظيفي . (Choi & et. al,) (2014,p:72)

كما حدد "ماسلاك وليتر" مجموعة من العوامل التنظيمية المؤدية إلى الاحتراق

لدى العاملين بالشركات والمؤسسات تمثلت في:

١- **ضغط العمل:** وهي مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئته والتي تسبب حالة وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق.

٢- **محدودية صلاحيات العمل:** ويقصد به عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل وتأتي هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

٣- **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية أو أعمال إبداعية بدون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً على المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف (أحمد، ٢٠١٥، ص. ١٩٥).

بالإضافة إلى هذه العوامل توجد عوامل أخرى منها:

٤-العوامل الخاصة بالبعد المهني: فظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة ضغوط العمل الواقعة على العامل وعلى ذلك فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وفشله في إشباع احتياجاته من خلال العمل يؤدي إلى انخفاض المعنوية، وعدم الرضا عن العمل ومن ثم الاحتراق الوظيفي (عودة، ١٩٩٨، ص. ٢٠).

٥-صراع الدور: قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام منها ما يتصل بالمنزل، ومنها ما يتصل بالعمل وقد يحدث تعارض بينهما. فصراع الدور يحدث نظراً لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به. ويتضح ذلك في الموظفة العاملة التي تعمل في مؤسسة مع أن لديها بيتاً وأسرة يتطلب منها الاهتمام بل أن مسئوليتها الوظيفية تعطلها عن أداء دورها مما يزيد من الضغوط النفسية (عسكر، ٢٠٠٠، ص. ٩٦)، كما يري البعض أن هناك عوامل أخرى تؤدي للاحتراق الوظيفي ومنها: علاقات العمل الشخصية؛ ونقص المكافآت وغياب الدعم؛ ونظم الأجور والحوافز؛ والرتابة والملل في العمل؛ وضعف استعداد العامل للعمل (الزيود، ٢٠٠٢، ص. ٩٥).

بالإضافة الي ذلك: **عدم كفاءة ونقص الخبرة أو قلة الموظفين:** حينما يوجد في العمل موظفين غير كفاء فإن ذلك يعني تحمل الموظف أو العامل أو الآخر لوظيفة أو أعمال تفوق قدراته ، وأيضاً عندما يوجد عدد قليل من الموظفين في مجال العمل ، فإنهم عادة ما يتحملون قدراً إضافياً من مسئوليات وأعمال فرعية متنوعة ، واستمرار ذلك له اثر سيئ علي كفاءة العمل ، يؤدي إلي الشعور بعدم قيمة العمل كما يؤدي إلي الإحباط والإحساس بالضغط النفسي المهني الذي لا يصاحبه نوع من التفريغ لهذه المشاعر والأحاسيس السلبية تجاه العمل (عبد الباقي ، ٢٠٠١ ، ٢٨٨).

وعدم الاستقرار وفقدان الأمن الوظيفي: يساهم انعدام الأمن الوظيفي في زيادة معدلات الاحتراق الوظيفي ومن المعروف عدم وجود ضمان فرص العمل علي المدى الطويل يمثل أحد أشكال عدم الاستقرار الوظيفي ، وبالتالي يجعل من الصعب الحفاظ علي أداء العمل بصورة جيدة ، ويؤثر أيضاً علي العلاقات الإنسانية بين فريق العمل وصحتهم النفسية ورفاهيتهم ، مما يتطلب بعض التدابير الرامية إلي زيادة الحاجة إلي الأمن الوظيفي التي يتعين اتخاذها في سياق ظروف العمل ولفت الانتباه الي الإجراءات من بينها ما يلي

(Corey et al , 2007,p.) (زيادة امكانية تأمين فرص عمل ثابتة ، حماية حقوق العمال)
59.

ثانياً: الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية

- التأخر أو الغياب: ويقصد بالتأخر تغيب العامل عن عمله لجزء من اليوم وفي العادة يعتبر التغيب لأقل من نصف يوم تأخير ويسبب التأخير إبطاء تقديم الخدمات، ولكن بدرجة أقل مما يحدث في حالة الغياب. أما الغياب هو عدم تواجد العامل في أوقات ومكان العمل الرسمية، وهناك عدة أسباب للغياب تتمثل في أسلوب العمل: مثل زيادة عدد ساعات العمل، وعدم تواجد فترات الراحة. وقد ثبت أن النسبة الكبرى للغياب ترجع لعدم الاقتناع بالعمل بصفة عامة ولوجود معوقات في العمل.

- ترك العمل: هو قمة عدم الرضا عن العمل والاحتراق الوظيفي. فالذين لديهم اتجاهات ايجابية نحو عملهم أكثر رضاً وأقل تغييراً لأعمالهم بالمقارنة بمن يتبنون اتجاهات سلبية نحو العمل. وترك العمل مسألة خطيرة لأي مؤسسة إذ يحملها نفقات اختيار عامل جديد ونفقات تدريبية وتلعب شخصية الفرد الدور الرئيسي في ترك العمل أو البقاء فيه (Philip, 2001, 16).

وحدد كونجهام (١٩٩٢) مجموعة من الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي منها:
الاستجابات الفسيولوجية مثل ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل ضربات القلب ضيق التنفس، آلام المعدة.

واستجابات نفسية مثل: قلق واكتئاب، الوحدة، العدوان (Cunningham, 2019, p. 92).
بالإضافة إلى ذلك توجد مجموعة أخرى من الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي منها:
ضعف الإحساس بالمسؤولية؛ والتخلي عن المثاليات وزيادة السلبية؛ ونقص الفعالية الخاصة بالأداء؛ وعدم الاستقرار الوظيفي؛ ولوم الآخرين في حاله الفشل (الزهراني، ٢٠٠٨، ص.٣٦).

ثالثاً: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

١- نظرية Walter Canon (نظرية المواجهة أو الهروب): وهي من النظريات التي تعتمد على الجوانب الفسيولوجية أو البيولوجية في تفسير الضغوط النفسية، وتشير هذه النظرية إلى أن الحياة البشرية تجلب معها العديد من الأحداث الضاغطة والغير مرغوب

فيها والتي تهدد الحياة مما يفرض على البشرية مقاومة الأحداث أو الهروب منها. وقد وصفت البشر بأنهم واقعون تحت الضغوط وذلك من خلال ملاحظة ردود فعل الجهاز العصبي السمبتاوي في حالة نقص الاكسجين، الغدة الكظرية.

٢- نظرية أحداث الحياة الضاغطة نظرية هولمزوراه: واهتمت هذه النظرية بالأحداث البيئية وتغيرات الحياة التي يتعرض لها الفرد فيعتبر هولمزوراه أبرز من وجهة نظر اهتمامه لأحداث الحياة الضغوط التي يحتمل تأثيرها على الفرد في مختلف مجالات الحياة ومن بينها المجال المهني. وأن هذه الأحداث قد تكون إيجابية أو سلبية، وفسرت هذه النظرية أن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة المتكرر بسبب نقص الأمراض العضوية والنفسية. (كاظم، ٢٠١٣، ص. ١٩٧)

٣- النظرية السلوكية: والتي تؤكد على دور البيئة والمثيرات التي تضعها أمام الفرد في تحديد سلوكه فهي تشير إلى أن الفرد هو نتاج البيئة التي تحيط به. وإذا ما أصاب البيئة أي خلل أو اضطراب فإن ذلك ينعكس على نوعية سلوك الأفراد مما يؤثر على صحتهم النفسية. فالاحترق الوظيفي هو نتيجة اضطراب بيئة العمل وضغوط العمل والتغلب على الاحتراق يتطلب تعديل البيئة المحيطة بالعامل (القذافي، ٢٠١١، ص. ١٤٦).

الإطار المنهجي للدراسة

نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية والتي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة تغلب عليها صفة التحديد والوصف حيث تستهدف تحديد العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.

المنهج المستخدم: استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة على عينة من العمال بمصنع الزيوت والمنظفات الصناعية ببنى قره بأسيوط وعينة من المسؤولين بالمصنع.

مجالات الدراسة

١- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة على مصنع الزيوت والمنظفات الصناعية ببنى قره بمحافظة أسيوط وتم اختيار المصنع نظرا لترحيب المسؤولين به لإجراء الدراسة الحالية، ورفض بعض الشركات الأخرى إجراء الدراسة بها .

٢- المجال البشري: تكون مجتمع الدراسة من :

أ- عينة حجمها ١٦٩ من العمال الدائمين بمصنع الزيوت والمنظفات الصناعية بأسبوط، تم أخذها بشكل عمدي من جميع العمال بالمصنع والذي بلغ (٣٢٦) عامل وذلك بعد استبعاد العمالة المؤقتة والعمال في إجازة خاصة بدون مرتب. وتم تحديد حجم العينة طبقاً لجدول تحديد الحجم الأنسب للعينات في البحوث الاجتماعية عند درجة ثقة ٩٥% ومستوى معنوية ٠,٠٥ (مدحت أبو النصر ، ٢٠١٧ ، ص. ١٧٠).

ب- عينة عمدية من المسؤولين ومديري الإدارات بالمصنع بلغت (٢٠) مفردة، تم أخذها بنفس طريقة أخذ عينة العمال. وبذلك أصبح إجمالي عينة الدراسة (١٦٩) عامل + ٢٠ من المسؤولين ومديري الإدارات).

ج - المجال الزمني للدراسة: تم جمع البيانات من الميدان في الفترة من ٢٠٢١/٢/١٣م إلى ٢٠٢١/٢/٢٨م.

أدوات جمع البيانات

- ١- استمارة استبيان للعمال لتحديد العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي لديهم.
- ٢- استمارة استبيان للمسؤولين ومديري الإدارات بالشركة للتعرف على العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال من وجهة نظرهم ومقترحاتهم للتخفيف من هذه العوامل وتم إعداد هاتين الأدوات كالتالي:

١- تحديد الفقرات والموضوعات الرئيسية وذلك من خلال الاطلاع على الكتابات النظرية والرسائل العلمية والأبحاث التي تناولت الاحتراق الوظيفي وخاصة لدي العاملين بالشركات أو المؤسسات المختلفة.

٢- أيضاً تم بناء الأدوات في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة.

٣- تكونت الأدوات من البنود التالية:

- البيانات الأولية.

- البعد الخاص بصور الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالشركات الصناعية.

- البعد الخاص بالعوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

- البعد الخاص بالمقترحات اللازمة للتخفيف من العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

٤- تطبيق إجراءات الصدق والثبات للاستمارة ويمكن توضيحها في:

أ- الصدق الظاهري: وذلك بعرض الاستمارتين على بعض السادة المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية (جامعات حلوان، الفيوم، اسيوط)، وتم تعديل وحذف العبارات في ضوء ما اسفرت عنه أغلبية الآراء.

ب - باستخدام طريقة **Test-Retest**: حيث يتم تطبيق الاستمارتين على (١٠) مفردات من العمال والمسؤولين (خارج عينة الدراسة) ثم إعادة الاختيار على نفس العينة بفواصل زمني (١٠ أيام) وتم حساب معامل الثبات من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{معامل القدرة على الاسترجاع} = \frac{\text{عدد الأخطأ}}{\text{عدد الأسئلة}} \times 100$$

وكان معامل ثبات الاستمارتين

حوالي ٨٧% وهو معدل يمكن الاطمئنان إليه.

أولاً: نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الأولية لكلاً من العمال والمسؤولين بمصنع الزيوت والمنظفات الصناعية بأسيوط.

جدول رقم (١) نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الأولية للعمال والمسؤولين بمصنع

الزيوت والمنظفات الصناعية بأسيوط ن = ١٦٩

١- النوع	العمال		المسؤولين		٢- السن	العمال	المسؤولين
	عدد	نسبة	عدد	نسبة			
أ- ذكر	١٦٩	%١٠٠	١٥	%٧٥	متوسط حسابي	٤٥ سنة	٥٠ سنة
ب- أنثى	-	-	٥	%٢٥	انحراف معياري	٧,٢	٨,٢
المجموع	١٦٩	%١٠٠	٢٠	%١٠٠	المجموع		
٣- الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة	العدد	النسبة	٤- مدة العمل بالشركة	العمال	المسؤولين
أ- أعزب	٤	%٢,٤	-	-	متوسط حسابي	٢٢ سنة	٢٧
ب- متزوج	١٦٢	%٩٦	١٨	%٩٠	انحراف معياري	٥,٣ سنة	٩,٥
ج- مطلق	-	-	-	-	٥- الدخل الشهري	العمال	المسؤولين
د- أرمل	٣	%١,٦	٢	%١٠	متوسط حسابي	١٥٠٠ ج	٢٥٠٠ ج
٥- المجموع	١٦٩	%١٠٠	٢٠	%١٠٠	انحراف معياري	٦٥٠ ج	٩٥٠ ج

النسبة	العدد للمسنولين	النسبة	العدد للعمال	٦- الحالة التعليمية
-	-	٣%	٥	أ-أمي
-	-	٣٢,٢%	٥٥	ب-بقرأ وتكتب
-	-	٩%	١٥	ج-شهادة إعدادية
٥٥%	١١	٥١%	٨٦	د-مؤهل متوسط
٤٥%	٩	٤,٥%	٨	هـ-مؤهل جامعي
١٠٠%	٢٠	١٠٠%	١٦٩	المجموع
النسبة	العدد للمسنولين	النسبة	العدد للعمال	٧- الحالة الوظيفية
٢٠%	٤	٢٣%	٣٩	أ-موظف إداري
-	-	٥٠%	٨٥	ب-عامل فني
-	-	٢٧%	٤٥	ج-عامل غير فني
١٥%	٣	-	-	د-عضو مجلس إدارة
٦٥%	١٣	-	-	هـ-رئيس قسم
١٠٠%	٢٠	١٠٠%	١٦٩	المجموع

(١) نتائج البيانات الأولية الخاصة بالعمال بالمصنع كانت كالآتي:

يتضح من نتائج الدراسة أن نسبة (١٠٠%) من العمال بالمصنع من الذكور وأن النساء لا يعملن في الإنتاج لصعوبة العمل مع الماكينات والمجال الصناعي بصفة عامة ويعملن في الوظائف الإدارية. كما يتضح أن نسبة ٩٦% من العمال من المتزوجين وأن نسبة (٥١%) منهم من حملة المؤهلات المتوسطة، بينما نسبة (٣٢,٥%) ممن (يقرأون ويكتبون) ونسبة (٣%) من الأميين ويعكس ذلك انخفاض المستوى التعليمي للعاملين بالمصنع والحاجة الي فتح فصول محو المية وتعليم الكبار كما أشار لذلك العمال بالمصنع. كما يتضح أن متوسط سن العمال بالمصنع بلغ (٤٥ سنة) وأن نسبة (٥٠%) منهم من العمال الفنيين وأن نسبة (٢٧%) من العمالة غير الفنية. بلغ متوسط الدخل الشهري للعامل بالمصنع (١٥٠٠ جنيه) وهذا يشير إلى انخفاض مستوى الدخل مقارنة بارتفاع الأسعار والحاجة إلى زيادة الأجور والحوافز وتحسين دخل العاملين. وبلغت متوسط مدة العمل للعامل بالمصنع (٢٢ سنة) وهذا يعكس توافر قدر معقول من الخبرة العملية للعامل بالمصنع.

(٢) نتائج البيانات الأولية الخاصة بالمسؤولين بالمصنع وكانت كالآتي :

يتضح من الجدول أن نسبة (٧٥%) من عينة الدراسة من المسؤولين من الذكور، وأن نسبة ٢٥% منهم من الإناث. وأن نسبة (٩٠%) منهم من المتزوجين، ونسبة (١٠%) منهم من الأرمال. وبلغ متوسط سن المسؤولين بالمصنع (٥٠ سنة) ويعكس هذا توافر الخبرة العملية لدى المسؤولين وأن نسبة (٤٥%) منهم من حملة المؤهلات الجامعية بينما نسبة (٥٥%) من حملة المؤهلات المتوسطة. وأن متوسط الدخل الشهري للمسؤولين بالمصنع بلغ (٢٥٠٠ جنيه) وأن نسبة (٦٥%) منهم يعملون كرؤساء أقسام بينما نسبة (١٥%) عضو مجلس إدارة. كما يتضح أن متوسط مدة العمل بالشركة للمسؤولين (٢٧ سنة) للمسؤولين ويشير ذلك لتوافر قدر كبير من الخبرة العملية لدى المسؤولين .

ثانياً: نتائج الدراسة الخاصة بصور الاحتراق الوظيفي لدى العمال بالمصنع من وجهة نظر عينة الدراسة من العمال:

جدول (٢) نتائج الدراسة الخاصة بالإنهاك الجسمي والنفسي للعمال ن=١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			الإنهاك الجسمي والنفسي
				لا	إلى حد ما	نعم	
١	٠,٩٥	٢,٩	٤٨٤	٩	٥	١٥٥	١- أشعر بالإحباط في عملي
٣	٠,٩٣	٢,٨	٤٧٤	١٤	٥	١٥٠	٢- العمل يستنفذ كامل طاقتي في نهاية اليوم
٢	٠,٩٤	٢,٨٤	٤٨٠	١١	٥	١٥٣	٣- أشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل
٤	٠,٩٢	٢,٧	٤٦٤	١٩	٥	١٤٥	٤- لا أتحمس للقيام بالأعمال الموكلة إلي
٥	٠,٦٦	١,٩٩	٣٣٧	٨٠	١٠	٧٩	٥- أتعمد الذهاب إلى العمل متأخراً
		١٣,٢	٢٢٣٩				المجموع
	٨٨%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم صور الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمصنع

والمعلقة بالإنهاك الجسمي والنفسي للعمال كانت كالآتي:

- أشعر بالإحباط في عملي وذلك باتفاق نسبي بلغ (٩٥%) يليه
- الشعور بالراحة عن التغيب عن العمل بنسبة ٩٤% يليه
- العمل يستنفذ كامل طاقتي في نهاية اليوم باتفاق نسبي بلغ ٩٣%.
- وجاء في المرتبة الأخيرة (الذهاب للعمل متأخراً) بنسبة ٦٦%.

يتضح من ذلك أن الإحباط في العمل هو من أهم صور الانهك الجسمي والنفسي للعامل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (محمد ابراهيم، ٢٠١٦) ودراسة (Wood head, 2014) والتي أشارت نتائجهم إلى أن الإنهك العاطفي والجسمي يؤدي إلى زيادة معدلات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركات الصناعية.

جدول (٣) نتائج الدراسة الخاصة باضطرابات علاقات العمل لدى العمال بالمصنع
ن = ١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			اضطرابات العلاقات
				لا	إلى حد ما	نعم	
١	٠,٩٥	٢,٨٢	٤٧٩	١٤	—	١٥٥	١- أشعر بسيادة العلاقات القائمة على الماديات والمصالح الشخصية من الزملاء
٦	٠,٥٧	١,٧	٢٨٩	٦٩	٨٠	٢٠	٢- توجد صراعات شخصية بيني وبين زملائي في العمل
٢	٠,٩٤	٢,٨	٤٧٧	١٤	٢	١٥٣	٣- علاقتي مع زملائي تقتصر على العمل فقط دون مجالات.
٥	٠,٧٥	٢,٢	٣٧٩	٤٩	٣٠	٩٠	٤- لا أتوجه لرئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة
٤	٠,٨٩	٢,٧	٤٤٩	١٩	٢٠	١٣٠	٥- الثقة بيني وبين الزملاء ضعيفة
٣	٠,٩٣	٢,٨	٤٧٤	١٤	٥	١٥٠	٦- زملائي لا يساعدوني وقت احتياجي لهم
		١٥,١	٢٥٤٧				المجموع
	٨٤%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم صور الاحتراق الوظيفي للعمال بالمصنع والمتعلقة (باضطراب علاقات العمل) كانت كالآتي:

- أشعر بسيادة العلاقات القائمة على الماديات والمصالح الشخصية باتفاق نسبي بلغ ٩٥%.
- يليه علاقتي مع زملائي تقتصر على العمل فقط دون مجالات بنسبة ٩٤%.
- ثم زملائي لا يساعدوني وقت احتياجي لهم بنسبة ٩٣%.
- وجاء في المرتبة الأخيرة توجد صراعات بيني وبين زملائي في العمل باتفاق نسبي بلغ ٥٧%.

- يتضح من ذلك أن تغليب المصلحة الشخصية لبعض العمال على حساب مصلحة زملائهم وسيطرة الماديات وضعف العلاقات بين العمال خارج العمل واقتصرها على العمل فقط هو من أهم صور اضطراب علاقات العمل والمؤدى للاحتراق الوظيفي

للعاملين. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Wood head, 2014)، ودراسة (سليمان أحمد ، ٢٠١٥) والتي أشارت نتائجهم إلى أن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى اضطراب علاقات العمل وعدم الإنسانية وأوصت بضرورة التنبؤ بالاحتراق الوظيفي للعاملين.
جدول (٤) نتائج الدراسة المتعلقة بضعف الانجاز في العمل لدى العمال بالمصنع ن=

١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			ضعف الانجاز في العمل
				لا	إلى حد ما	نعم	
٤	٠,٥٧	١,٧	٢٨٩	٩٩	٢٠	٥٠	١- أشعر بتقدير الآخرين لي في العمل.
٣	٠,٦١	١,٨	٣٠٩	٨٩	٢٠	٦٠	٢- لدى إحساس بالنشاط والقدرة على العمل.
٥	٠,٥٥	١,٦٥	٢٧٩	١٠٩	١٠	٥٠	٣- أشعر بالراحة أثناء قيامي بالعمل
٤	٠,٥٧	١,٧	٢٨٩	٦٩	٨٠	٢٠	٤- أشعر بانني أؤثر في الآخرين من خلال العمل.
١	٠,٩٨	٢,٩٥	٤٩٩	٤	-	١٦٥	٥- أشعر بعدم الاستقرار النفسي في وظيفتي الحالية.
٢	٠,٩٦	٢,٩	٤٨٥	١١	-	١٥٨	٦- أشعر بأن مؤهلاتي العلمية أكبر مما يتطلبها عملي.
		١٢,٨	٢١٥٠				المجموع
	%٧١						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم النتائج المتعلقة بضعف الإنجاز كأحد صور الاحتراق الوظيفي للعمال كانت كالآتي:

- الشعور بعدم الاستقرار النفسي في الوظيفة الحالية باتفاق نسبي بلغ ٩٨% يليه.
 - المؤهلات العلمية للعامل أكبر مما يتطلبها العمل بنسبة ٩٦%.
 - ثم الاحساس بالنشاط والقدرة على العمل بنسبة ٦١% وهي نسبة متوسطة.
 - وفي المرتبة الأخيرة الشعور بالراحة أثناء القيام بالعمل بنسبة ٥٥%.
- يتضح من ذلك أن عدم التناسب بين مؤهلات العامل وبين العمل المكلف به، وعدم إحساس العامل بالنشاط وبالراحة أثناء العمل من أهم مسببات ضعف الانجاز لدى العامل والذي يساهم في حدوث الاحتراق الوظيفي للعاملين وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Jankom & Ritacco, 2013) ودراسة (سليمان، ٢٠١٥) والتي أشارت إلى علاقة بين ضعف الانجاز وبين زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

يتضح مما سبق أن أهم صور الاحتراق الوظيفي لدى العمال بالمصنع كانت كالآتي :

١- الانهالك الجسمي والبدني بنسبة ٨٨%.

٢- اضطراب علاقات العمل بنسبة ٨٤%.

٣- ضعف الانجاز في العمل بنسبة ٧١%.

ثالثاً: نتائج الدراسة الخاصة بالعوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي من وجهة نظر المسؤولين بالمصنع:

جدول (٥) نتائج الدراسة الخاصة بضغط العمل من وجهة نظر العمال بالمصنع =

١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			ضغوط العمل
				لا	إلى حد ما	نعم	
٢	٠,٩٥	٢,٨٥	٤٨٣	١٠	٤	١٥٥	١- أجد صعوبة في الحصول على اجازة للراحة.
١	٠,٩٦	٢,٩	٤٨٩	٩	—	١٦٠	٢- المهام المسندة لي صعبة ومعقدة
٤	٠,٩١	٢,٧	٤٥٩	٢٤	—	١٤٥	٣- أتأخر في الذهاب للعمل نظراً لتعدد واجباتي الاسرية.
٥	٠,٨٣	٢,٥	٤١٩	٣٩	١٠	١٢٠	٤- أشعر بضيق الصدر اثناء ادائي لمهام عملي.
٣	٠,٩٤	٢,٨٢	٤٧٩	٩	١٠	١٥٠	٥- ضعف الامكانيات والموارد يعوق دون تحقيق أهداف العمل.
٦	٠,٨٢	٢,٤٦	٤١٧	٤٠	١٠	١١٩	٦- عملي يعوقني عن أداء مهامي الاسرية
		١٦,٢	٢٧٤٦				المجموع
	٩٠%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من الجدول السابق أن أهم نتائج الدراسة والخاصة (بضغوط العمل) كأحد العوامل

المسببة بالاحتراق الوظيفي للعمال بالمصانع كانت كالآتي:

- المهام المسندة للعامل صعبة ومعقدة بنسبة ٩٦%.

- يليها صعوبة حصول العامل على اجازة بنسبة ٩٥% يليها.

- ضعف الامكانيات والموارد يعوق دون تحقيق أهداف العمل بنسبة ٩٤%.

- ثم التأخر في الذهاب للعمل نظراً لتعدد الواجبات الاسرية وذلك بنسبة ٩١%.

- وأخيراً العمل يعوق العامل عن أداء المهام الاسرية بنسبة ٨٢%.

يتضح من ذلك أن ضغوط العمل والتمثلة في صعوبة المهام المكلف بها العامل، ضعف الموارد والامكانيات وتأثير العمل على الواجبات الاسرية وعدم القدرة على الإيفاء بها، كل ذلك يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمصنع. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Bar al, 2012)، ودراسة (Jankom & Ritacco, 2013) والتي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي للعمال.

جدول (٦) نتائج الدراسة الخاصة بصلاحيات اتخاذ القرار لحل مشكلات العمل من وجهة نظر العمال بالمصنع ن = ١٦٩

الترتيب	درجة نسبة	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			صلاحيات اتخاذ القرار
				لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٠,٧١	٢,١	٣٥٩	٦٩	١٠	٩٠	١- يتيح لي العمل صلاحيات لأداء مهام عملي.
٤	٠,٦٨	٢,-	٣٤٤	٦٩	٢٠	٨٠	٢- يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعملتي دون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.
٥	٠,٥٧	١,٧	٢٨٩	٨٩	٤٠	٤٠	٣- الأعمال المكلف بها تناسب قدراتي ومؤهلاتي.
٦	٠,٥٣	١,٦	٢٦٩	١٠٩	٢٠	٤٠	٤- يفوضني رئيسي لانخفاض قرارات تتعلق بالعمل.
١	٠,٩٦	٢,٩	٤٨٩	٩	-	١٦٠	٥- عدم إتاحة الفرص المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
٢	٠,٩٥	٢,٨٥	٤٨٣	١٠	٤	١٥٥	٦- ليس لدى قدر كاف في التحكم في وظيفتي
		١٣,٢	٢٢٣٣				المجموع
	٧٣%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم النتائج المتعلقة بصلاحيات اتخاذ القرار كأحد العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال كانت كالآتي:

- لا يتاح للعامل الفرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل بنسبة بلغ ٩٦%.
- يليها ليس لدى القدر الكاف للتحكم في وظيفتي بنسبة ٩٥%.
- يتيح لي العمل الصلاحيات لأداء مهام عملي بنسبة ٧١%.

- وأخيراً يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل بنسبة ٥٣% وهي نسبة منخفضة تعكس محدودية الصلاحيات المتاحة للعامل لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل دون الرجوع لرئيس العمل أو القسم أو المشرف على الوردية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (سليمان، ٢٠١٥) ودراسة مسلم (٢٠١٠) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين صلاحيات العمل وبين الاحتراق الوظيفي للعاملين. وهذا يعكس مدى الحاجة إلى إتاحة الفرصة للعمال للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل والحد من الروتين الذي يعرقل الانتاجية في المصانع والشركات الصناعية.

جدول (٧) نتائج الدراسة الخاصة بضعف التحفيز من وجهة نظر العمال بالمصنع ن = ١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			ضعف التحفيز
				لا	إلى حد ما	نعم	
٧	٠,٦٠	١,٨	٣٠٩	٨٩	٢٠	٦٠	١-المشرفون ورؤساء العمل يقدرون جهودي بالعمل
١	٠,٩٩	٢,٩٥	٤٩٩	٤	—	١٦٥	٢-لا يتناسب مرتبي مع العمل الذي أقوم به.
٣	٠,٩٧	٢,٩	٤٩٢	٦	٣	١٦٠	٣-حصلت على الترفيه في عملي.
٢	٠,٩٨٢	٢,٩٤	٤٩٨	٦	٣	١٦٢	٤-لا أحصل على حوافز تشجيعية تحفزني على العمل.
٥	٠,٩٧	٢,٩	٤٩٠	٧	٣	١٥٩	٥-البرامج التدريبية غير متاحة لنا.
٤	٠,٩٦٨	٢,٩	٤٩١	٧	٢	١٦٠	٦-لا توجد حوافز معنوية (شكر، تقدير... الخ) في العمل.
٦	٠,٩٦	٢,٨٨	٤٨٧	١٠	—	١٥٩	٧-ضعف المكانة الاجتماعية التي يمنحها العمل لي.
			٣٢٦٦				المجموع
	٩٢%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم المؤشرات الخاصة بضعف التحفيز كأحد العوامل

المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال كانت كالآتي:

- لا يتناسب مرتبي مع العمل الذي أقوم به بنسبة ٩٩%.
- يليها عدم الحصول على حوافز تشجيعية بنسبة ٩٨,٢%.
- يليها عدم الحصول على الترقية في العمل بنسبة ٩٧,٠%.
- ثم عدم وجود حوافز معنوية (شكر، تقدير...) بنسبة ٩٦%.

- وفي المرتبة الأخيرة المشرفون لا يقدرّون جهودهم بالعمل بنسبة ٦٠%.
وقد حصل هذا البعد على نسبة ٩٢% وهو معدل مرتفع جداً مما يعكس مدى ضعف التحفيز المقدم للعامل من (أجور وحوافز مادية ومعنوية وفرص للتقدم والتقدير) ومن ثم انعكاسه على ضعف إنتاجية العامل وعلى ازدياد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمصنع. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (سليمان، ٢٠١٥) ودراسة (Jankom & Ritacco, 2013)، (Bor et al, 2012).

جدول (٨) يوضح نتائج الدراسة الخاصة بصراع القيم داخل العمل لدى العاملين من وجهة نظر العمال ن = ١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			صراع القيم
				لا	إلى حد ما	نعم	
٤	٠,٤٣	١,٣	٢٠١٩	١٣٩	١٠	٢٠	١- بعض الأعمال المطلوبة تتنافى مع القيم التي أؤمن بها.
١	٠,٩٦	٢,٩	٤٨٩	٩	-	١٦٠	٢- هناك تمييز في المعاملة بين العاملين لا تقوم على أسس موضوعية.
٣	٠,٤٥	١,٤	٢٢٩	١١٩	٤٠	١٠	٣- القيم السائدة في العمل لا تشعرني بالولاء والانتماء للعمل.
٥	٠,٤٤	١,٣	٢٢٤	١٢٩	٢٥	١٥	٤- قوانين وسياسات العمل تتعارض مع قيمي.
٢	٠,٥٠	١,٥	٢٤٩	١١٩	٢٠	٣٠	٥- يوجد توتر في علاقات العاملين راجع لاختلاف ولائهم السياسي.
		٨,٣	١٤١٠				المجموع
	٥٧%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم المؤشرات الخاصة بصراع القيم كأحد العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال كانت كالآتي:

- التمييز في المعاملة بين العاملين ولا يقوم على أسس موضوعية بنسبة ٩٦%
 - يوجد توتر في العلاقات بين العاملين راجع لاختلاف ولائهم السياسي بنسبة ٥٠%.
 - القيم السائدة في العمل لا تشعرني بالولاء والانتماء للعمل بنسبة ٤٥%.
 - وأخيراً قوانين وسياسات العمل تتعارض مع قيمي بنسبة ٤٤%.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة كلاً من (سليمان، ٢٠١٥) ودراسة (Wood head, 2014) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين صراع القيم للعامل وزيادة الاحتراق الوظيفي لديه.

ينضح مما سبق أن أهم العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالمصنع كانت كالاتي:
١- ضعف التحفيز للعامل بنسبة ٩٢%.

٢- ضغوط العمل بنسبة ٩٠%.

٣- محدودية صلاحية اتخاذ القرارات بنسبة ٧٣%.

٤- صراع القيم بنسبة ٥٧%.

جدول (٩) نتائج الدراسة الخاصة بالآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر

العمال ن=١٦٩

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			الآثار
				لا	إلى حد ما	نعم	
٥	٠,٩١	٢,٧	٤٥٩	٢٤	-	١٤٥	١-الاجهاد الجسمي واستنزاف الطاقة الجسمية
٩	٠,٨٥	٢,٦	٤٣٣	٣٣	٨	١٢٨	٢-الإرهاق الشديد والصداع المستمر
١	٠,٩٥	٢,٩	٤٨٣	١٠	٤	١٥٥	٣-الإصابة بأمراض معوية (القولون-قرحة بالمعدة)
٢	٠,٩٤	٢,٨	٤٧٨	١٠	٩	١٥٠	٤-الشعور بالإحباط والرغبة في ترك العمل.
٨	٠,٨٦	٢,٦	٤٣٨	٣٠	٩	١٣٠	٥-التنمر والشكوى المتواصلة من العمل.
٦	٠,٨٩	٢,٦٥	٤٤٩	٢٩	-	١٤٠	٦-التغيب أو التأخر عن العمل.
٣	٠,٩٣	٢,٨	٤٧٠	١٦	٥	١٤٨	٧-عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين والانغلاق على الذات.
٧	٠,٨٧	٢,٦	٤٣٩	٣٤	-	١٣٥	٨-ضعف الانتباه والتركيز في العمل.
١٠	٠,٨٣	٢,٥	٤٢٣	٣٧	١٠	١٢٢	٩-تزايد المشكلات الأسرية.
٤	٠,٩١	٢,٧	٤٦٠	٢٠	٧	١٤٢	١٠-نقص فاعلة الداء في العمل وضعف الإنجاز.
		٢٦,٨	٤٥٣٢				المجموع
	٨٩%						الدرجة النسبية للبعد ككل

ينضح من هذا الجدول أن أهم الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال

بالمصنع كانت كالاتي:

- الإصابة بأمراض معوية (القولون، آلام المعدة) وذلك بنسبة ٩٥%.

-الشعور بالإحباط والرغبة في ترك العمل بنسبة ٩٤%.

- عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين والانغلاق على الذات بنسبة ٩٣%.

- نقص فاعلية الأداء في العمل وضعف الإنجاز بنسبة ٩١%.

- وفي المرتبة الأخيرة تزايد المشكلات الاسرية بنسبة ٨٣%.
وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Wood, 2014) التي أشارت إلى ضعف الإنجاز وعلاقته بالاحترق الوظيفي وكذلك دراسة (Jankom & Ritacco, 2013) ودراسة مصطفى، ٢٠١٦ والتي أشارت إلى زيادة الغياب ومعدلات ترك العمل ونقص الانجاز نتيجة الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية. وهذا يعكس مدى الحاجة إلى توجيه المزيد من الاهتمام لدراسة الاحتراق الوظيفي والآثار المترتبة عليه ومحاولة التخفيف منه لما له من آثار سلبية على منظومة العمل بأكملها (العامل - الإدارة - المصنع - المجتمع ككل).

جدول (١٠) النتائج الخاصة بمقترحات العمال للتخفيف من العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي ن = ١٢٠

م	المقترحات	العدد	النسبة	ترتيب
١	الاهتمام بالأنشطة الترفيهية للعمال واسرهم.	١١٧	%٩٨	٢
٢	تقديم الحوافز التشجيعية والمعنوية للعمال لتحفيزهم على العمل.	١١٥	%٩٦	٣
٣	زيادة الأجور والمكافآت بما يتناسب مع ازدياد تكاليف المعيشة.	١٢٠	%١٠٠	١
٤	العدالة في المعاملة مع العمال على حسب الكفاءة وليست المعايير الشخصية.	١١٠	%٩٢	٤
٥	فتح فصول لمحو الأمية وتعليم الكبار	٧٠	%٥٨	٧
٦	توفير الموارد والإمكانيات بالعمل للعمل على تحقيق أهداف العمل.	١٠٠	%٨٣	٦
٧	إتاحة الفرصة للعمال للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	١٠٨	%٩٠	٥

يتضح من هذا الجدول أن أهم مقترحات العمال للتخفيف من الاحتراق الوظيفي

كانت كالآتي:

- زيادة الأجور والمكافآت بنسبة ١٠٠% من آراء العمال.
- الاهتمام بالأنشطة الترفيهية وخاصة الرحلات للعمال واسرهم بنسبة ٨٩%.
- تقدير الحوافز التشجيعية والمعنوية للعمال بنسبة ٩٦%.
- وأخيراً فتح الفصول لمحو الأمية وتعليم الكبار بنسبة ٥٨%.

****نتائج الدراسة الخاصة بالمسؤولين بالمصنع:**

جدول (١١) نتائج الدراسة الخاصة بـ صور الاحتراق الوظيفي لدى العمال من وجهة نظر عينة الدراسة من المسؤولين ن = ٢٠

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			صور الاحتراق
				لا	إلى حد ما	نعم	
١	٠,٩٣	٢,٨	٥٦	٢	—	١٨	أ- الانهك الجسمي والنفسي.
٣	٠,٨٠	٢,٤	٤٨	٥	٢	١٣	ب- اضطراب علاقة العمل.
٢	٠,٨٧	٢,٦	٥٢	٣	٢	١٥	ج- ضعف مستوى الانجاز.
		٧,٨	١٥٦				المجموع
		%٨٧					الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم صور الاحتراق الوظيفي للعمال بالمصنع من

وجهة نظر المسؤولين كانت كالآتي:

- الانهك الجسمي والنفسي للعمال بنسبة ٩٣%.
- ضعف مستوى الانجاز بنسبة ٨٧%.
- اضطراب علاقات العمل بنسبة ٨٠%.

وتتفق هذه النتيجة مع آراء العمال في أن الانهك الجسمي والنفسي من أهم صور الاحتراق الوظيفي للعاملين.

***نتائج الدراسة الخاصة بالعوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي لدى العمال من وجهة نظر المسؤولين بالمصنع:**

جدول (١٢) نتائج الدراسة الخاصة بـ ضغوط العمل من وجهة نظر المسؤولين بالمصنع ن = ٢٠

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			ضغوط العمل
				لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٠,٧٧	٢,٣	٤٦	٦	٢	١٢	١- صعوبة حصول العامل على اجازة.
١	٠,٨٧	٢,٦	٥٢	٤	—	١٦	٢- تاخر العامل في الذهاب للعمل.
٤	٠,٧٢	٢,٢	٤٣	٧	٣	١٠	٣- المهام المسندة للعامل صعبة ومعقدة.
٢	٠,٨٣	٢,٥	٥٠	٤	٢	١٤	٤- ضعف الموارد والإمكانات تحول دون تحقيق أهداف العمل
		٩,٦	١٩١				المجموع
		%٨٠					الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم ضغوط العمل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال من وجهة نظر المسؤولين بالمصنع كانت كالاتي:

- تأخر العامل في الذهاب للعمل بنسبة ٨٧%.
 - يليها ضعف المواد والامكانيات بالمصنع بنسبة ٨٣%.
 - ثم المهام المسندة للعامل صعبة ومعقدة بنسبة ٧٢%.
- وتتفق هذه النتيجة مع آراء العمال في أن صعوبة المهام وتعقدها وعدم توافر الإمكانيات لتحقيق أهداف العمل كأهم الضغوطات المتعلقة بالعمل والمؤدية للاحتراق الوظيفي للعاملين بالمصنع. وتتفق مع نتائج الدراسات السابقة والتي أشارت إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.
- جدول (١٣) نتائج الدراسة الخاصة بعدم صلاحيات اتخاذ القرارات للعمال من وجهة نظر المسؤولين بالمصنع ن=٢٠

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			صلاحيات اتخاذ القرارات
				لا	إلى حد ما	نعم	
٢	٠,٧٢	٢,٢	٤٣	٧	٣	١٠	١- لا يتيح العمل الصلاحيات للعامل لاتخاذ قرارات خاصة بأداء مهام العمل
٤	٠,٦٠	١,٨	٣٦	١١	٢	٧	٢- رئيس العمل لا يفوض العامل لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.
١	٠,٧٧	٢,٣	٤٦	٦	٢	١٢	٣- عدم مشاركة العامل في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
٣	٠,٦٣	١,٩	٣٨	١٠	٢	٨	٤- يمكن للعامل اتخاذ قرارات دون الرجوع لرئيس العمل
	٠,٦٨	٨,٢	١٦٣				المجموع
							الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول السابق أن أهم المؤشرات الخاصة بعدم صلاحيات اتخاذ القرارات للعمال من وجهة نظر المسؤولين كانت كالاتي:

- عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل بنسبة ٧٧%.
- يليها لا يتيح العمل للعامل الصلاحيات لاتخاذ قرارات خاصة بمهام العمل بنسبة ٧٢%.

- وفي المرتبة الأخيرة (رئيس العمل لا يفوض العامل لاتخاذ قرارات متعلقة بعمله) بنسبة ٦٠%.

وتتفق هذه النتيجة مع آراء العمال بأن عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات بالعمل ومحدودية صلاحياته في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل من أهم العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعاملين بالمصنع.

جدول (١٤) نتائج الدراسة الخاصة بضعف التحفيز للعاملين من وجهة نظر عينة

الدراسة من المسؤولين ن = ٢٠

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			ضعف التحفيز
				لا	إلى حد ما	نعم	
٤	٠,٦٧	٢,٠	٤٠	٩	٢	٩	١-المشرفون ورؤساء العمل يقدرون مجهود العامل
١	٠,٩٣	٢,٨	٥٦	٢	—	١٨	٢-الأجر لا يتناسب مع العمل الذي يقوم به العامل.
٤	٠,٦٧	٢,٠	٤٠	٨	٤	٨	٣-تأخر بعض العمال في الحصول على الترقيات.
٣	٠,٧٨	٢,٤	٤٧	٥	٣	١٢	٤-لا توجد حوافز تشجيعية للعمال.
٢	٠,٨٣	٢,٥	٥٠	٥	—	١٥	٥-الحوافز المعنوية (شكر ، التقدير) غير متاحة بالشركة.
		١١,٧	٢٣٣				المجموع
	٧٨%						الدرجة الكلية

يتضح من هذا الجدول أن أهم المؤشرات الخاصة بضعف التحفيز للعاملين كأحد العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال من وجهة نظر المسؤولين بالمصنع كانت كالآتي:

- الأجر لا يتناسب مع العمل الذي يقوم به العامل بنسبة ٩٣%.
- الحوافز المعنوية (الشكر، التقدير) غير متاحة بنسبة ٨٣%.
- وأخيراً تأخر بعض العمالة في الترقيات بنسبة ٦٧%.

وتتفق هذه النتائج مع آراء العمال من حيث أن انخفاض الأجور وعدم وجود حوافز تشجيعية ومعنوية يؤدي الي ضعف التحفيز لدي العامل ومن ثم زيادة الاحتراق الوظيفي له.

جدول (١٥) نتائج الدراسة الخاصة بصراع القيم داخل العمل لدى العمال من وجهة نظر
المسؤولين ن = ٢٠

الترتيب	درجة نسبية	متوسط مرجح	مجموع أوزان	استجابات			صراع القيم
				لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٠,٥٣	١,٦	٣٢	١٣	٢	٥	١-تناقض قيم العامل مع قيم المصنع
٢	٠,٦٣	١,٩	٣٨	١٠	٢	٨	٢-التمييز بين العمال على أسس غير موضوعية
٤	٠,٤٥	١,٤	٢٧	١٥	٣	٢	٣-صراع في علاقات العمل بسبب الانتماءات السياسية
١	٠,٧٣	٢,٢	٤٤	٨	-	١٢	٤-تفضيل العامل مصلحته الشخصية على مصلحة العمل
		٧,١	١٤١				المجموع
	٥٩%						الدرجة النسبية للبعد ككل

يتضح من هذا الجدول أن أهم المؤشرات الخاصة على صراع القيم لدى العمال من وجهة
نظر المسؤولين كانت كالآتي:

- تفضيل العامل مصلحته الشخصية على مصلحة العمل بنسبة ٧٣%.
- التمييز بين العمال على أسس غير موضوعية بنسبة ٦٣%.
- وجاء في المرتبة الأخيرة صراع في علاقات العمل بنسبة الانتماءات السياسية بنسبة
٤٥%.

جدول رقم (١٦) النتائج الخاصة بالآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال من وجهة نظر
المسؤولين ن=١٥

الترتيب	النسبة	العدد	الآثار
٣	٧٣%	١١	١-تأخر العامل عن العمل
٢	٨٧%	١٣	٢-تغيب أو انقطاع العامل عن العمل.
٤	٦٧%	١٠	٣-كثرة الشكاوى والتذمر من العامل.
١	٩٣%	١٤	٤-انخفاض إنتاجية العامل.
٢	٨٧%	١٣	٥-الأمراض الجسمية للعامل
٥	٥٣%	٨	٦-ترك العامل للعمل

يتضح من هذا الجدول أن أهم الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال
بالمصنع من وجهة نظر المسؤولين كانت كالآتي:

- تغيب العامل أو انقطاعه عن العمل بنسبة ٨٧%.

- يليها تأخر العامل عن العمل بنسبة ٧٣%.

- وفي المرتبة الأخيرة ترك العامل للعمل بنسبة ٥٣%.

جدول (١٧) نتائج الدراسة الخاصة بمقترحات المسؤولين بالمصنع للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال ن = ١٤

الترتيب	النسبة	العدد	المقترحات
١	١٠٠%	١٤	١-مراعاة وضع العامل في المكان الذي يتناسب مع قدراته ومؤهلاته.
٣	٨٦%	١٢	٢-التحفيز الإيجابي للعامل من خلال (زيادة الأجور والحوافز والمكافآت التشجيعية والعينية).
٤	٧١%	١٠	٣-عقد لقاءات مستمرة مع العمال لمناسبة مشكلاتهم.
٤	٧١%	١٠	٤-مشاركة العمال في اتخاذ القرارات بالشركة.
٢	٩٣%	١٣	٥-تقديم الدعم المالي للعامل وخاصة في المناسبات الاجتماعية (الزواج، إنجاب، المدارس)

يتضح من الجدول السابق أن مقترحات المسؤولين بالمصنع للتخفيف من

الاحتراق الوظيفي للعمال كانت كالآتي:

- وضع العامل في المكان الذي يتناسب مع مؤهلاته وقدراته بنسبة ١٠٠% من آراء المسؤولين بالمصنع.

- يليها تقديم الدعم المالي للعامل وخاصة في المناسبات الاجتماعية (الزواج، إنجاب، الاعياد، دخول المدارس) بنسبة ٩٣%.

- يليها التحفيز الإيجابي من خلال الحوافز التشجيعية والمعنوية للعامل بنسبة ٨٦%.

- وأخيراً مشاركة العمال في اتخاذ القرارات واللقاءات المستمرة مع الإدارة للتعرف على مشكلاتهم والعمل على حلها.

نتائج الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول: ما صور الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟ وكانت الإجابة كالتالي:

١- بالنسبة للعمال بالمصنع كانت استجاباتهم كالتالي:

- الانهك الجسمي والبدني بدرجة نسبية بلغت ٨٨% وهي نسبة مرتفعة جدا تعكس مدى الحاجة للاهتمام بالاحتراق الوظيفي للعمال بالمصنع لما له من اثار سلبية علي العامل وعلي منظومة العمل بأكملها.

- اضطراب علاقات العمل بنسبة ٨٤%.

- ضعف الإنجاز في العمل بنسبة ٧١%.

٢- بالنسبة للمسئولين بالمصنع كانت استجاباتهم كالتالي:

- الانهك الجسمي والبدني بدرجة نسبية بلغت ٩٣%

- اضطراب علاقات العمل بنسبة ٨٧%.

- ضعف الإنجاز في العمل بنسبة ٨٠%.

ويعكس ذلك اتفاق اراء كلا من المسئولين والعمال بالمصنع حول صور الاحتراق الوظيفي للعمال بالمصنع. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ابراهيم، ٢٠١٦) ودراسة (Wood, 2014) والتي أشارت نتائجهم إلي أن الإنهك العاطفي والجسمي يؤدي إلى زيادة معدلات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركات الصناعية.

التساؤل الثاني: ما العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية؟ وكانت إجابة التساؤل كالتالي:

١- بالنسبة للعمال بالمصنع كانت استجاباتهم كالتالي:

- ضعف التحفيز بنسبة ٩٢%.

- ضغوط العمل بنسبة ٩٠%.

- محدودية صلاحية اتخاذ القرارات بنسبة ٧٣%.

- صراع القيم بنسبة ٥٧%.

٢- بالنسبة للمسئولين بالمصنع كانت استجاباتهم كالتالي:

- ضعف التحفيز بنسبة ٨٧%.

- ضغوط العمل بنسبة ٨٠%.

- محدودية صلاحية اتخاذ القرارات بنسبة ٦٠%.

- صراع القيم بنسبة ٥٩%.

ويتضح من ذلك اتفاق كلاً من المسؤولين والعمال بالمصنع حول أن ضعف التحفيز والذي يتمثل في عدم وجود الحوافز التشجيعية المادية أو المعنوية، وانخفاض الأجور والحوافز، وعدم التقدير للعامل من أهم العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Bar et al, 2012)، ودراسة (Jankom & Ritacco, 2013) والتي أشارت نتائجهم إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي للعمال، ومع دراسة (سليمان، ٢٠١٥) ودراسة مسلم (٢٠١٠) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين محدودية صلاحيات اتخاذ القرارات وبين الاحتراق الوظيفي للعاملين.

التساؤل الثالث: ما الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعمال وكانت الإجابة كالآتي:

١ - بالنسبة للعمال بالمصنع كانت استجاباتهم كالآتي:

- الإصابة بأمراض معوية (القولون، آلام المعدة). - الشعور بالإحباط والرغبة في ترك العمل.

- الانغلاق على الذات. - تزايد المشكلات الاسرية.

٢ - بالنسبة للمسؤولين بالمصنع كانت استجاباتهم كالآتي:

- انخفاض إنتاجية العامل - تغيب العامل أو انقطاعه عن العمل.

- تأخر العامل عن العمل. - ترك العامل للعمل

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Wood, 2014) التي أشارت إلى ضعف الإنجاز وعلاقته بالاحتراق الوظيفي وكذلك دراسة (Jankom & Ritacco, 2013) ودراسة مصطفى، ٢٠١٦ والتي أشارت إلى زيادة الغياب ومعدلات ترك العمل ونقص الانجاز نتيجة الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.

التساؤل الرابع: ما المقترحات اللازمة للتخفيف من العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية.

وكانت الإجابة كالآتي:

* مقترحات للعمال بالمصنع:

- زيادة الأجور والمكافآت للعامل بما يتناسب مع ارتفاع تكاليف المعيشة.

- الاهتمام بالنواحي الترفيهية للعامل واسرته وكذلك الأنشطة الرياضية الثقافية.

- الحوافز التشجيعية المادية والمعنوية للعامل.

- مشاركة العامل في اتخاذ القرارات بالعمل.

- عقد لقاءات مستمرة مع العمال لمناقشة مشكلاتهم.

***مقترحات المسؤولين:**

- وضع العامل في المكان الذي يتناسب مع مؤهلاته وقدراته.
- يليها تقديم الدعم المالي للعامل وخاصة في المناسبات الاجتماعية (الزواج، إنجاب، الاعياد، دخول المدارس).
- يليها التحفيز الإيجابي من خلال الحوافز التشجيعية والمعنوية للعامل بنسبة.
- وأخيراً مشاركة العمال في اتخاذ القرارات واللقاءات المستمرة مع الإدارة للتعرف على مشكلاتهم والعمل على حلها.

برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية:

(١) الأسس التي يقوم عليها البرنامج المقترح:

- تحليل نتائج الدراسات السابقة.
- الإطار النظري للدراسة وما تضمنه من مفاهيم متعلقة بالاحتراق الوظيفي، ضغوط العمل والآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.
- نتائج الدراسة الحالية وما توصلت إليه من وجود العديد من العوامل التي تؤدي للاحتراق الوظيفي لدى العمال منها (ضغوط العمل، اضطرابات علاقات العمل، محدودية اتخاذ القرارات، صراع القيم)

(٢) الأهداف التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها: الهدف الرئيسي للبرنامج هو تخفيف العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي لدى العمال بالشركات الصناعية.

(٣) انساق التعامل:

- نسق الهدف: العمال بالشركات الصناعية وكذلك نسق الإدارة بالمصنع.
- نسق محدث التغيير: الأخصائي الاجتماعي كمارس عام وما يمتلكه من معارف ومهارات والقيم وأسس خاصة بالخدمة الاجتماعية.
- نسق المؤسسة: ويتمثل في المصنع والشركات الصناعية بما لديها من موارد وامكانيات.

- نسق الموارد: ويتمثل في الموارد والامكانيات المتاحة داخل الشركة أو في البيئة المحيطة بها للاستعانة بها في حل مشكلات العمال وتقديم الخدمات المختلفة لهم.
- (٤) الاعتبارات التي يجب مراعاتها في البرنامج المقترح:
- هناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب مراعاتها حتى يحقق البرنامج الهدف منه:
- أ- أن يتفق البرنامج مع حاجات ورغبات العمال بالشركات الصناعية.
- ب - أن يتناسب مع المستوى الثقافي والتعليمي للعمال.
- ج - أن تتنوع الأنشطة من (ندوات، محاضرات، أفلام تسجيلية، مطبوعات، ملصقات، مناقشات).
- د - أن يتمشى أهداف البرنامج بأهداف المنشأة الصناعية.
- هـ - مراعاة العمر والنوع، الزمان، المكان.
- * النظريات التي يعتمد عليها البرنامج المقترح: النظرية السلوكية، نظرية مواجهة الضغوط، نظرية الأنساق البيئية.
- * الاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج
- استراتيجية تقوية الذات: وذلك بالتركيز على جوانب القوة لدى العمال من أجل مواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية التي تواجههم في العمل وتؤدي للاحتراق الوظيفي.
- * استراتيجية الافناع: بإقناع إدارة الشركة بضرورة عقد لقاءات مستمرة وفتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال، مشاركة العمال في اتخاذ القرارات، وإقناع العمال بتعديل السلوكيات التي تزيد من الضغوط المؤدية للاحتراق الوظيفي.
- استراتيجية تعديل السلوك: وذلك لمساعدة العمال على تعديل وتغيير السلوكيات السلبية والتي تؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي. كالتشاجر مع الزملاء ورؤساء العمل.
- استراتيجية تغيير الاتجاهات: وذلك لمساعدة العمال على تغيير الاتجاهات السلبية للعمال نحو أنفسهم ونحو زملائهم ورؤسائهم في العمل.
- * أساليب الممارسة المهنية وتتضمن: المقابلة، الاجتماعات، الندوات، المناقشات، المحاضرات، أفلام تسجيلية.

* أدوار الممارس العام في إطار البرنامج المقترح:

- ١- دور المعلم: وذلك من خلال الشرح والتوضيح للعمال حول كيفية مواجهة الضغوط التي تؤدي للاحتراق الوظيفي.
- ٢- دوره الوسيط: بين العمال وإدارة الشركة وذلك لحل المشكلات وتدعيم العلاقات بينهم.
- ٣- دوره كممكن: وذلك لمساعدة العمال على اكتشاف جوانب القوة في شخصياتهم وكيفية استغلالها في مواجهة المشكلات والضغوط التي تؤدي للاحتراق الوظيفي.
- ٤- دوره كباحث: وذلك من خلال قيامه بإعداد البحوث أو الدراسات حول العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال وكيفية مواجهتها.
- ٥- دوره كمعالج: وذلك من خلال مساعدة العمال على تعديل سلوكياتهم نحو زملائهم والإدارة وتعديل اتجاهات الإدارة ورؤساء العمل والمشرفين نحو العمال.
- ٧- دوره كمدافع: وذلك للمطالبة بحقوق العمال والمطالبة بتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية لهم.

جدول رقم (١٨) البرنامج المقترح للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية

م	النشاط	النسق المستهدف	هدف النشاط	الأدوار	الاستراتيجيات	التكنيكات
١	مقابلة	- إدارة الشركة - العمال - القائمين على تنفيذ البرنامج	التعرف والاتفاق على بنود البرنامج	- مقدم معلومات - جامع بيانات	البناء المعرفي	- الإقناع - التوضيح
٢	محاضرة	العمال بالشركة	شرح مفهوم ضغوط العمل والاحتراق	- مقدم معلومات - معلم	البناء المعرفي	- التعليم - التدريب
٣	محاضرة	العمال	شرح أسباب الاحتراق الوظيفي	- معلم - مرشد - موجه	البناء المعرفي	التعليم التوضيح
٤	مناقشة جماعية	العمال	حول كيفية مواجهة المشكلات التي تؤدي للاحتراق الوظيفي	- مرشد - موجه	المشاركة	- التعليم - التدريب
٥	فيلم تعليمي	العمل	عن مسببات الاحتراق	- مرشد - موجه	البناء المعرفي	مناقشة تدريب

			الوظيفي وكيفية التغلب على هذه المسببات			
٦	ندوة	العمال	كيفية التخفيف من الضغوط المودية للاحتراق الوظيفي	- موجه - مقدم معلومات - مفسر	البناء المعرفي المشاركة	مناقشة تعليم
٧	جلسات مناقشة وعصف ذهني					
٨	إنهاء البرنامج					
٩	تقييم البرنامج					
١٠	المتابعة					

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية

- رضا، إبراهيم (٢٠١٧). أثر الاحتراق الوظيفي على السلوكيات المضادة للإنتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- حنبل، إبراهيم حسن (١٩٩٠). الخدمة الاجتماعية العمالية، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- عمر، أحمد مختار (٢٠٠٨). معجم اللغة العربية المعاصرة، ط٢، عالم الكتب، القاهرة.
- الحريري، إياد إدريس أحمد علي (٢٠١٢). أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- علي، تامر حسين ، المساعيد ، عبدالكريم عبدالله (٢٠١٤) . سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، ط١، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حبيب، جمال شحاته (٢٠٠٩). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- يوسف، جمعة سيد (٢٠٠٧). إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة، ٣٧.
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء المصري. مؤشرات أعداد العاملين في منشآت الإنتاج الصناعي للقطاع العام/ الأعمال العام متاح على www.compas.gov.eg
- خليل، زكية عبد القادر (٢٠١١). الممارسة العامة في مجالات الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
- الطلاع، سليمان أحمد (٢٠١٥). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر، مج١٧، ع٢٤.
- عياد، سماهر مسلم (٢٠١٠). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (٢٠٠١). السلوك الانساني في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- عسكر، علي (٢٠٠٠). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

قنصوه، عوني (٢٠٠١). مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة، فرع الفيوم.
عبد المجيد، لبنى (١٩٩٢). استخدام طريقة تنظيم المجتمع في مساعدة النقابات العمالية على تحقيق أهدافها، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
لمادر الزيود (٢٠٠٢). واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء، مجلة العلوم التربوية، الأردن.

مجمع اللغة العربية. المعجم الوجيز (٢٠٠٠): جمهورية مصر العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم.
مصطفى، محمد إبراهيم (٢٠١٦). أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قناة السويس، كلية التجارة.
توفيق، محمد نجيب (٢٠٠٤). دور الخدمة الاجتماعية العمالية في تحديث وتنمية مهارات واتجاهات الانتاج لدى شباب العمال في المصانع، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
محمد، محمد سرور خليل (٢٠١٨). تأثير عدم الأمان الوظيفي على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بشركة إبيكو للأدوية بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التجارة.

ربيع، محمد شحاتة (٢٠١٠). علم النفس الصناعي والمهني، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
توفيق، محمد نجيب (٢٠٠٤). دور الخدمة الاجتماعية العمالية في تحديث وتنمية مهارات واتجاهات الإنتاج لدى شباب العمال في المصانع، (جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ورقة عمل بالمؤتمر العلمي السابع عشر.

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٢). اكتشاف شخصيتك وتعرف على مهارتك في الحياة والعمل، ابتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٦). برمج عقلك من جديد تنمية الذات وإدارة المشاعر والسلوك، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٧). مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
مان، ميشيل (١٩٩٩). موسوعة العلوم الاجتماعية، ترجمة عادل مختار الهواري، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

الزهراني، نوال (٢٠٠٨). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
فرج، هويدي، وأحمد، أشرف عبد العظيم (٢٠١٤). ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية بحث منشور، كلية الآداب، جامعة عمر المختار، البيضاء، ٣.
الحماقي، وليد طلعت (٢٠١٦). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس، مجلة الإرشاد النفسي، ع ٤٦.
عودة، يوسف (١٩٩٨). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس ومعلمات مدارس التربية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Afzalur, M. et. al (2000). Do Just Perceptions Influence Style Of Handling Of Handling Conflict With Supervisors? What Justice Perceptions?, International Journal Of Conflict Management, Vol. 11, No.1
- Brendelo E. et al (2017). Stress and disparities, American Psychological Association, Washington, D.C.
- Cunningham W. (1992). Teacher burnout, planning & changing.
- Corey, Gerald et al (2007). Issues and Ethics In The Helping professions, Thomson Brooks/Cole. USA.

- Choi, Jong & et .al** (2014). Correlates of Job Burnout among Human Services Workers : Implications for Workforce Retention, Journal of Sociology & Social Welfare, , Number 4 .
- Erin L., Woodhead et .al** (2014). Stress, social Support and Burnout Among Long term care Nursing staff Journal of Applied Gerontology.
- Jaffe, Philip** (2001). The Mental Health Aspects Of Trafficking in Human Beings , International Committee of the Red Cross
- Koutsimani, Panagiota et .al** (2019). The relationship between burnout, depression and anxiety A systematic review and meta analysis, <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019...284>.
- Lops, Barbar & et.al**, (2012). Psychological distress Depression, Anxiety and Burnout among international Humanitarian Aid Workers, A longitudinal study, Wayne state university U.S.A.
- Madhavappallil, Thomas, et.al** (2014). Correlates of top Burnout among human services workers, implication for work place Retention Journal of sociology & social welfare.
- Marks D. et .al** (2000). Health psychology theory research and practice, London, sag publications
- Madhavappallil, Thomas, et.al** (2014). Correlates of top Burnout among human services workers, implication for work place Retention Journal of sociology & social welfare.
- Marks D. et .al** (2000). Health psychology theory research and practice London, sag publications
- Pluek, Jankome & Ritacco** (2013). The impact of stress and Burnout on Employee's performance at Botswana Power Corporation, Journal of Contemporary research in business, vol.5, No.6.
- Sheehan, Jackie** (2002). Chinese Workers anew History USA, published in the Taylor & Francis E-Library.
- Schaufeli, Willmar, et .al** (2006) .Burnout and work Engagement; Independent Factors or Opposite Poles; Journal of Vocational Behavior.

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٥٤ الجزء الثاني ابريل ٢٠٢١
الموقع الالكتروني: <https://jsswh.journals.ekb.eg> بريد الكتروني: jsswh.eg@gmail.com