

الاستقواء في مكان العمل واثره في تعزيز الاحتراق الوظيفي لدى العاملين

"دراسة استطلاعية لاراء عينة من الموظفين في جامعة زاخو"

داليا روئيل داود و جوتيار حسن كوجر

قسم العلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة زاخو، اقليم كردستان – العراق.

تاريخ الاستلام: 2021/09 تاريخ القبول: 2021/12 تاريخ النشر: 2021/12 <https://doi.org/10.26436/hjuoz.2021.9.4.761>

الملخص:

يسعى هذا البحث الى تحديد دور ابعاد الاستقواء في مكان العمل في تعزيز الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين ، وتم اختيار جامعة زاخو ميداناً لاجراء الجانب العملي حيث استند البحث على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي أُختبرت ميدانياً على (72) من الموظفين المبحوثين ، تم جمع البيانات عبر استمارة استبانة اعدت لهذا الغرض و بالاستعانة بالاساليب التحليلية والاحصائية المتوفرة في برنامج (SPSS V.24) لتحليل علاقة الارتباط والتاثير بين متغيرات البحث، وكانت حصيلة البحث التوصل الى عدة استنتاجات اهمها وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة للمتغير المستقل المتمثل بالاستقواء في مكان العمل والمتغير التابع المتمثل بالاحتراق الوظيفي ، كذلك وجود تاثير معنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع ، في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها قدم الباحثان مجموعة من المقترحات اهمها ضرورة الحرص على توفير مناخ تنظيمي داعم و ايجابي في العمل وذلك عبر توفير قيادة داعمة و فعّالة تضع الموظفين ضمن اهم اولوياتها

الكلمات الدالة: الاستقواء في مكان العمل ، الاحتراق الوظيفي.

1. المقدمة

تم اختيارهما ليكونا متغيري البحث الاساسيين ، تحقيقاً لما تقدم فان هيكلية البحث تتكون من اربعة مباحث ، حيث يتناول المبحث الاول الاطر المنهجية بينما المبحث الثاني يتضمن الاطر النظري للبحث و المبحث الثالث ركز على الاطر الميداني و اخيراً الاستنتاجات و المقترحات التي تم تلخيصها في المبحث الرابع .

2. المبحث الاول: الاطر المنهجية للبحث

1.2. مشكلة البحث :

بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة ببيئة منظمات الأعمال تظهر دوماً ظاهرة الاحتراق الوظيفي كواحدة من أصعب الظواهر التي قد تواجهها اية منظمة لكونها سلبية ومؤلمة وتؤثر على تحقيق الأهداف الموضوعية بكفاءة وفاعلية، لا يمكن أن تكون إنتاجية الموظف و وولائه مرتفعاً إذا كان يعاني من أعراض الاحتراق الوظيفي مثل الضعف المعنوي وقلّة الشعور بالانتماء وعدم وجود طموح مستقبلي في الوظيفية وقد يسبب هذا الاستقالة والعجز في الأداء الوظيفي بالإضافة للآثار النفسية والجسمانية التي قد تكون غير قابلة للشفاء أحياناً ومعالجتها تصبح ضرورة وألوية بالنسبة لمنظمات الأعمال تلافياً لاي مخاطر تطل مستقبلياً وتواجهها ككيان وبيئة تنظيمية تدعم موظفيها وتقدم لهم كل الوسائل المتاحة من أجل أداء

يوصف عصرنا بأنه عصر الضغوط النفسية والمحددات بل ان الامور لشدة تعقيدها وسرعتها باتت اعظم من قدرة المنظمات و الموظفين على التعامل معها سواء من الناحية الاقتصادية او الاجتماعية او البيئية ، في المنظمات تظهر العديد من المشكلات التي تحول دون ان يقوم الموظف بعمله بالمستوى المطلوب وهذا يقوده للشعور بالعجز و تدني الانجاز و تصبح العلاقة بينه و بين وظيفته ضاغطة و انفعالية وتستنزف طموحه و قدراته، هذا يؤدي بدوره الى حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي تحظى باهتمام الباحثين في الحقل الاداري لانها من الظواهر المعاصرة في السلوك التنظيمي وتعد مؤشراً على وجود ازمة حقيقية بين الموظف و محيطه و المتعاملين معه ضمن نطاق الوظيفة ، فالاستقواء في مكان العمل بمختلف ابعاده المتمثلة ب(الاستقواء المتعلق بالعمل ، الاستقواء المتعلق بالفرد، الترهيب الجسدي) يساهم في فهم اسباب حدوث هذه الظاهرة ، اذ حين يتعرض الموظفين اثناء ادائهم لعملهم الرسمي لسلوكيات الاستقواء فهذا يؤدي الى انخفاض روحهم المعنوية ومستوى انجازاتهم و يضع مستقبل منظمات الاعمال في خطر اذا لم تفهم سبب المعالجة و تدرس هذه الظواهر من كل زواياها ، ونظراً لأهمية موضوعي الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي

3.2.اهداف البحث:

من خلال عرض مشكلة وأهمية البحث فان هدف البحث الأساسي ينصب في تحديد دور وابعاد الاستقواء في مكان العمل في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة ، فضلاً عن سعيه لتحقيق مجموعة من الاهداف التالية :

أ.تقديم اطار نظري عن مفهوم الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي من منظور عدة ابحاث ودراسات متخصصة.

ب.التعرف على مستوى وجود الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة.

ت.تقديم العديد من المقترحات للعينة المبحوثة حول كيفية منع الاستقواء في مكان العمل ومعالجة الاحتراق الوظيفي.

4.2.انموذج البحث و فرضياته:

لغرض معالجة مشكلة البحث فقد تم اعتماد أنموذج افتراضي للبحث يعبر عن العلاقة النظرية بين المتغيرات ، حيث يظهر الشكل (1) الانموذج الافتراضي للبحث :

افضل واستقرار وظيفي ، وبناءً على ما ذكر أعلاه يمكن تلخيص مشكلة البحث في مجموعة من الأسئلة الآتية :

أ.ماهي مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة ؟

ب.هل هناك علاقة ارتباط بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة ؟

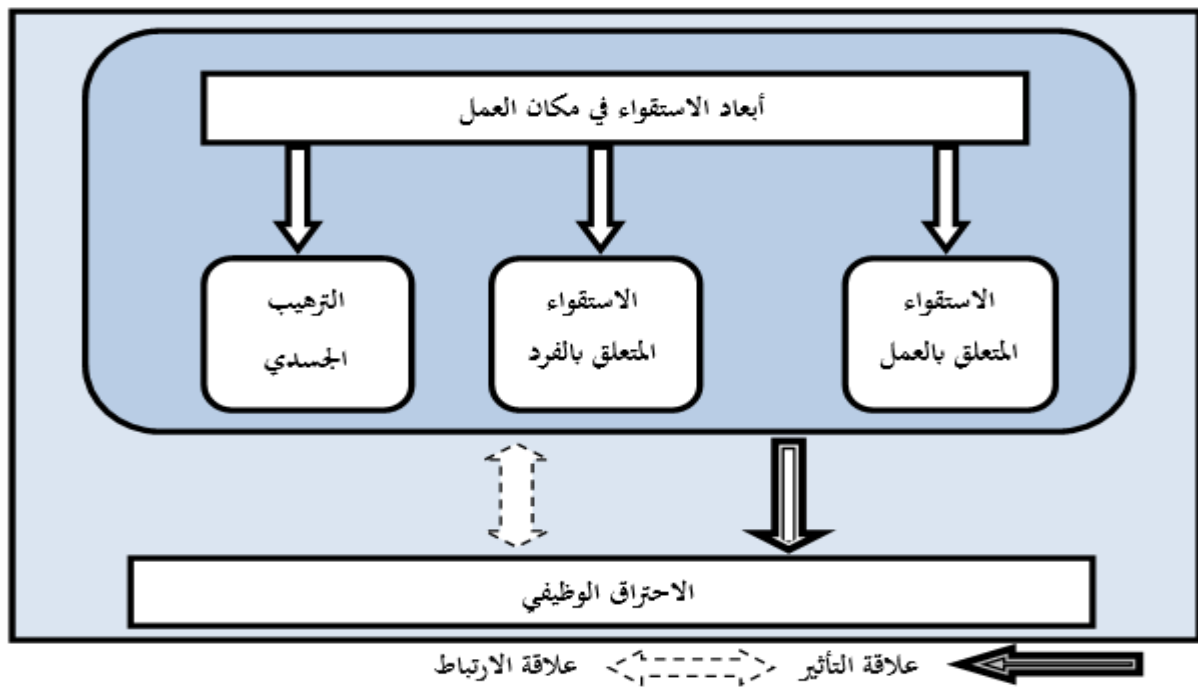
ت.هل تؤثر ابعاد الاستقواء في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة؟

2.2.اهمية البحث:

تنبثق اهمية البحث من الجوانب الآتية :

-الاهمية الاكاديمية: تظهر هذه الاهمية في قدرة البحث على تشخيص و تحليل و معالجة الموضوعات في بيئة تعليمية مثل جامعة زاخو ولاسيما انه يجمع بين متغيرين و هما : الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي

-الاهمية الميدانية : تتجلى الاهمية الميدانية للبحث في انه تناول موضوعات مهمة في الدراسات و البحوث الحالية في حدود اطلاع الباحثان وخصوصاً في مجال جامعة زاخو -اقليم كوردستان العراق



الشكل (1) الأنموذج الافتراضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحثان

- توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاستقواء المتعلق بالعمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة

- توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاستقواء المتعلق بالفرد و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة

استكمالاً لمتطلبات البحث تضمن الأنموذج فرضيتين رئيسيتين و على النحو التالي:

أ.الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي في العينة المبحوثة ، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

تتمثل حدود البحث بالاتي :

أ.الحدود الموضوعية : تتمثل بمتغيرات البحث الرئيسية وكما يلي :

المتغير المستقل والذي هو الاستقواء في مكان العمل وابعاده المتمثلة ب(الاستقواء المتعلق بالعمل ، الاستقواء المتعلق بالفرد ، الترهيب الجسدي) والمتغير التابع المتمثل بالاحتراق الوظيفي

ب.الحدود الزمانية : امتدت الفترة للبحث طيلة أربعة اشهر في جانبها النظري والتطبيقي من 2021/2/1 ولغاية 2021/6/1

ت.الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للبحث بجامعة زاخو ضمن محافظة دهوك

ث.الحدود البشرية: وهم الافراد المبحوثين الذين تم توزيع استمارات الاستبيان عليهم ضمن الجامعة المذكورة ،والجدول (1) عدد الاستبيانات الموزعة والمستلمة والصالحة وكالاتي :

- توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الترهيب الجسدي والاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير معنوي لابعاد الاستقواء في مكان العمل والاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة ، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

-يوجد تأثير معنوي للاستقواء المتعلق بالعمل في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة

-يوجد تأثير معنوي للاستقواء المتعلق بالفرد في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة

-يوجد تأثير معنوي للترهيب الجسدي في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة

5.2. حدود البحث :

الجدول(1) كليات وفاكولتي جامعة زاخو

الكليات	الموزعة	المستلمة	الصالحة
كلية الطب	11	11	10
كلية الهندسة	11	11	9
فاكولتي العلوم الانسانية	12	12	11
فاكولتي العلوم	12	12	11
كلية الادارة والاقتصاد	11	11	10
كلية التربية	12	12	10
كلية التربية الاساس	11	11	11
المجموع	80	80	72

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على موقع الجامعة الرسمي

6.2. اداة جمع البيانات والتحليل الاحصائي :

7.2. وصف عينة البحث و مجتمعه و الافراد المبحوثين:

أ.وصف مجتمع و عينة البحث: يعد مجتمع البحث من المحاور المهمة التي يجب وضعها بنظر الاعتبار لانها تؤثر بشكل مباشر على بيانات البحث، تم اختيار عينة من الموظفين في جامعة زاخو نظراً لأهمية دورها الاكاديمي في المجتمع .

ب.وصف الافراد المبحوثين : في ما يأتي وصف لخصائص الافراد المبحوثين وبموجب البيانات التي تم استقاؤها من استمارة الاستبيان والتي وزعت على افراد العينة وكما يأتي:

اعتمد الباحثان على استمارة الاستبانة للحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني للبحث، والتي تعد الوسيلة الملائمة في جمع البيانات ، لذلك روعي عند صياغتها تمكثها من تشخيص وقياس متغيرات البحث، ولإستكمال عمليات التحليل الاحصائي المطلوبة من اجل اختبار وتحليل فرضيات الدراسة والتثبت من صحتها و ايجاد العلاقات بين متغيراتها تم الاعتماد على العديد من الوسائل الاحصائية وهي استخدام مقاييس وصفية والمتمثلة بال تكرارات و الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط فضلاً عن النسب المئوية .

الجدول (2) توزيع الأفراد المبحوثين حسب الصفات الفردية

الخصائص	الفئات والنسب	
	انثى	ذكر
الجنس	38(52.8٪)	34(47.2٪)
مدة الخدمة	أقل من إحدى عشر سنة 10(39.9٪)	من ست سنوات إلى عشر سنوات 32(44.4٪)
المجموع	72(100٪)	30(41.7٪)

العمر	25-18	35-26	36 فما فوق	المجموع
	13(18.1٪)	42(58.3٪)	17(23.6٪)	72(100٪)
التحصيل الدراسي	معهد	بكالوريوس	شهادة عليا	المجموع
	12(16.7٪)	56(77.8٪)	4(5.6٪)	72(100٪)

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V.24).

في مكان العمل وضرورة وجود قوانين وشرائح تحمي الافراد اثناء ممارستهم لوظائفهم (الدليمي & عبدالله، 2018: 30) يُنظر للاستقواء على انه سوء المعاملة بهدف تحطيم كرامة الآخر ويحدث ذلك عندما لا يكون هناك حماية لابطس حقوق الموظفين داخل منظمات الاعمال وقد يسبب الاستقالات او التغيب وزيادة طلب الاجازات اضافة لكل التأثيرات النفسية على الموظف وغالباً ما يمتنع الفرد من ابداء اية ردة فعل ويفضل السكوت تجنباً لاية مواجهات مع من يمارس سلوك الاستقواء (Kelleher,2017:15) ويقصد به شكل من اشكال السلوك العدواني داخل المنظمة يحدث عندما يمارس فرداً سواء مدير او موظف سلطة غير شرعية على طرف اخر ينتج عن ذلك عدم التوازن والتكافؤ في القوى ، الطرف الاول يسمى المستقوي بينما الطرف الثاني يطلق عليه بالضحية (ابوغزال، 2009 : 80) ويُعرف ايضاً بأنه مجموعة من التصرفات المتطرفة و المؤذية التي تهدف الى الاساءة المستمرة في مكان العمل تسبب الاهانة والحدق والالم ويصبح الفرد ضحية لانه يعاني من الظلم وهي سلوكيات سلبية ومرفوضة وشاذة(Fox&Cowan,2015:116) ويمكن ايضاً وصف الاستقواء في مكان العمل بأنه المعاملة السيئة التي يتلقاها الموظف اثناء الدوام الرسمي وتاخذ اشكالا متعددة من التهديدات المستمرة سواء جسدية او كلامية وقد تمارس ايضاً عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتنشأ لدى الموظف رهبة وخوف وعدم تقبل التواجد في مكان العمل (Mitchell,2010:23) لايمكن النظر للاستقواء بمعزل عن انه ظاهرة معقدة تمثل صورة من صور العنف السري او العلني والتي تمارس على نطاق مشبوه ضمن منظمات الاعمال من قبل فرد او جماعة لحماية مصالحهم حيث يؤثر ذلك سمعة المنظمة والمتعاملين معها من مستثمرين و مستفيدين (Attia et al.,2020 : 84) بحسب دراسة (Catalina & Victor,2021 : 2-1) فان مفهوم الاستقواء في مكان العمل يتحقق اذا ما تمت هذه النقاط سواء كلها او بعض منها وهي :

-تعليقات تنال من جودة عمل الفرد او من مظهره او من ماضيه بغرض التأثير على سمعته .

-لوم الافراد على نتائج اعمال لاتمت لمسؤولياتهم ارتباطاً مباشراً .

-معاملة الفرد بخصوصية بمعزل عن الاخرين في مايتعلق بالترقيات او المكافآت او الاحداث و الفعاليات الاجتماعية .

-الجنس: اغلبية الافراد المبحوثين من الاناث،وبلغت نسبتهم (52.8٪) بينما بلغت نسبة الذكور (47.2٪) وهي نسبة منخفضة نوعاً ما، وقد يشير هذا الى ان النساء اكثر ارتباطاً بالوظيفة الحكومية من الرجال اذ اغلب القطاع الخاص يسيطر عليه الذكور تبعاً للعادات و التقاليد في المجتمعات الشرقية .

-العمر: اغلب الافراد المبحوثين يقعون ضمن فئة (26-35)بمعدل (58.3٪) ثم يليهم فئة (36 فما فوق) بنسبة (23.6٪) ويدل هذا على ان العينة المبحوثة ناضجة وتمتلك كل مؤشرات الحكمة في تقديم الاجابات

-التحصيل الدراسي: اكثرية الافراد المبحوثين من حملة شهادة البكالوريوس وقد بلغت نسبتهم (77.8٪) وهذا يدل على ان الافراد المبحوثين يمتلكون مؤهلات علمية مما يشكل امراً ايجابياً في المؤسسات الاكاديمية خصوصاً.

-مدة الخدمة: تتراوح خدمة المبحوثين بنسبة كبيرة بين الست سنوات والعشر سنوات بنسبة (44.4٪) وهذا يشير الى انهم امضوا فترة مناسبة في العمل و يمتلكون الخبرة للاجابة على اسئلة الاستبانة .

3.المبحث الثاني : الاطر النظرية للمبحث

3.1.1.3.الاستقواء في مكان العمل:

3.1.1.3. مفهوم الاستقواء في مكان العمل: يُعد الاستقواء في مكان العمل من المفاهيم الخطيرة و المرتبطة بالسلوكيات السلبية التي تُمارس ضمن نطاق المنظمات بمختلف تصنيفاتها وقد لفت هذا الموضوع اهتمام الباحثين بسبب اثاره على الفرد والمجتمع والمنظمة على حد سواء ، اوائل من تطرقوا لهذا المصطلح وشكلوا مفهومه ومضامينه الفكرية والنفسية كان الباحث (Olweus)في نهايات السبعينات من القرن الماضي حيث طرح الاول مرة مفاهيم مثل (الاستقواء) و(الضحايا) ضمن دراسات موسعة في المؤسسات التعليمية ،ثم ظهرت لاحقاً بحوث اخرى في اوائل الثمانينات للباحث الالمانى (Heinz laiman) وقد اسس بناءً على استنتاجاته في هذا المجال حركة دولية لمحاربة الاستقواء وكان في طليعة الباحثين الذين اشاروا ان صحة الفرد لاتتأثر بما يتناوله او ما يعاني منه جسدياً فقط بل بالممارسات التي تتم ضده في بيئة عمله حيث من الممكن ان يتحول العمل الى رعب يومي وتواتت الدراسات في هذا المجال ومن بينهم دراسات الصحفي المستقل (Andrea Adams) والذي نتيجةً لعمله في محطة (bbc) سلط الضوء على كل الممارسات الخاطئة التي تتم

منظمة الاعمال وتجعلها اكثر قابلية لظهور سلوكيات الاستقواء بين الافراد، وهي : (Yildiz,2007:116-110)

-الاعتماد على التوقعات الشخصية الغير مبنية على المعلومات سواء في وضع الخطط او تنفيذها

-نظام الترقيات والمكافآت يتم وفق العلاقات و المصالح وليس على الاجتهاد و الذكاء

- الاهتمام بالخطط القصيرة الامد دون النظر الى المستقبل البعيد

-منح المصالح الضيقة لجماعات العمل الغير رسمية الاولوية على مصالح المستثمرين و متلقي الخدمة

اما الافراد المعرضون اكثر للاستقواء بحسب دراسة (Lovan&Martin,2008:148) فان صفاتهم تتلخص في كونهم

يمارسون سلوكيات داعمة وفعالة اثناء العمل وغالباً ما يمتلكون شهادات عليا حيث يثيرون نقمة وحسد الاخرين بالاضافة لخصائص اخرى مثل

العطف وعدم رد الاساءة بمثلها ولا يبدون أي ردود فعل صدامية وتضيف الدراسة بان الاقليات العرقية او الاناث معرضون اكثر من غيرهم

في ان يكون ضحايا الاستقواء بينما اشار كل من Caponecchia (105:2018, et al.) بان المستقون يتميزون بعدة خصائص يمكن

ملاحظتها مثل الانانية الشديدة تجاه مصالحهم الشخصية والتقرب المستمر من المسؤولين و متخذي القرار للوصول اسرع من غيرهم الى

مناصب عليا دون استحقاق فهم لا يمتلكون الثقة الكاملة بانفسهم لذا يسعون دوماً لتحطيم الاخر .

2.2.1.3 اشكال الاستقواء في مكان العمل : تتعدد اشكال الاستقواء الممارسة في منظمات الاعمال وكل شكل له تاثيرات مختلفة على الفرد وفي مايلي اكثر اشكال الاستقواء في مكان العمل شيوياً :

(Kyella,2016: 10)

الاستقواء المنظمي : يحدث هذا الشكل من الاستقواء عندما تكون ثقافة المنظمة نفسها تسمح بهذه السلوكيات دون وجود عواقب و عادة

ما يكون المناخ العام للبلد داعماً جداً ان حين تبدو الوظائف شحيحة وفرص العمل قليلة يرضخ الافراد لممارسات الاستقواء بسبب عدم

وجود بدائل .

الاستقواء من المدراء: يعد هذا الشكل اكثر تطرفاً من الاشكال الاخرى اذ يشعر هنا الموظف بالعجز وقد يقدم استقالته لان السلوك

المتأتي من المدراء يكون مجحفاً .

الاستقواء من الزملاء : ياخذ شكل التنمر او الايذاء او نشر الاشاعات التعليقات الغير مرحب بها ، تمارس ضد اشخاص او

مجموعات .

الاستقواء السري: وهذا شكل غير مباشر ويهدف الى اذاء الافراد عاطفياً والهدف النهائي يكمن في عزل الضحية عن التجمعات او حرمانها

من معلومات او قرارات تؤثر على ظروف العمل .

2.3 الاحترق الوظيفي:

-الرقابة الدقيقة التي تبحث عن الاخطاء وليس المعالجات الانية او الوقائية.

-الاهانة و الاذى سواء كان لفظياً أم لا ، حتى القاء النكت التي هدفها الاستهزاء بالفرد فان تندرج ضمن سلوكيات الاستقواء.

تأسيساً لكل مسبب فان التعريف الاجرائي الذي سيتم اعتماده هو: "الاستقواء في مكان العمل كل الممارسات الغير انسانية و الغير عادلة التي يتعرض لها الموظف اثناء تادية وظيفته نتيجة لسوء استخدام

السلطة من الاخرين وينتج عنه بيئة عمل غير سليمة" .

2.1.3. ابعاد الاستقواء في مكان العمل : اعتماداً على دراسات متعددة مثل (Nielsen, et al ., 2012 : 39) و (الفتلاوي

واخرون ، 2017: 707) و (Anjum&Adeel et al ., 2013:417) فان الابعاد الاساسية للاستقواء في مكان العمل تتلخص

في مجموعة من النقاط والتي لخصناها على النحو الاتي :

الاستقواء المتعلق بالعمل : وهي ممارسة الاستقواء على الفرد في الجوانب المتعلقة بوظيفته ، اذ يتم ممارسة الاستقواء و التسلسل داخل

بيئة العمل نفسها ، وقد يتخذ عدة صور مثل اعطاء معلومات خاطئة للموظف بهدف تضليله او دفعه لارتكاب الاخطاء او تكليفه بمهام

خاطئة لا تتناسب مع مسؤولياته او حرمان الفرد من أي فرصة للتنافس والنمو الوظيفي ، اذ يتم محاصرته في اطار تنظيمي ضيق سواء مع

زملائه او الادارة .

الاستقواء المتعلق بالفرد: وهي مجموعة من الممارسات السلطوية التي تنال من ذات الفرد ، وتسبب تراكمياً من المشاعر القاسية ، اذ

يشعر الموظف انه ضحية ونتيجة لذلك قد يمضي نحو اية فرصة عمل اخرى ، قد ياخذ هذا البعد عدة اشكال مثل الصراعات بين الافراد ،

الغضب، القيود المفروضة على الموظف والتي لا تهدف منها ، اضافةً لاستهداف مكانة الموظف الشخصية و زعزعة اعتزازه بنفسه... الخ

الترهيب (الايذاء) الجسدي: أي اذاء الفرد جسدياً وتحطيم اشياءه الخاصة، الاعتداء عليه لفظياً أو جسدياً، سواء وقع التهديد حيز التنفيذ

ام لا ، الا ان تراكم هذه التهديدات يؤدي الى الانهيار العصبي ، بل في افضل الاحوال استخدام القوة الجسدية تجاه الموظف في بيئة العمل

يؤدي الى العجز او الموت او التحطيم المعنوي ، او ياخذ اشكالاً مثل الخدش ، الصفع ، سحب الشعر، اللكم ، الحرق او حتى يمكن ان يتم

استخدام الالات حادة مثل السكاكين او المسدس او أي نوع من الاسلحة من شأنه ان يهدد امن وسلامة الشخص .

1.2.1.3. علامات الاستقواء في مكان العمل : يؤثر سلوك الاستقواء سلباً على سمعة المنظمة لذا فادارة الادارة العليا هي التي من

يجب ان يوفر بيئة صحية و سليمة للافراد العاملين حيث وجود هكذا سلوكيات سلبية دون معالجة دقيقة ووفق اطر تنظيمية سليمة يؤدي

الى تفاقم الوضع (Halley,2013:10) وهناك علامات تتجلى في

(الحايك،200:21). بينما (الطباع،2015:182) يشير بان الاحتراق الوظيفي مجموعة من الاعراض التي تتضمن التبدل الشخصي والاستنفاد الانفعالي والاحساس بعدم الرضا المهني. وتأسيساً لما سبق فان التعريف الاجرائي للاحتراق الوظيفي هو: "مجموعة من الضغوط في بيئة العمل التي يواجهها الافراد العاملون وتنعكس على ادائهم وطموحهم وتسبب لهم استنزافاً في الطاقة والمجهود وقلة حيوية وتؤثر على المنظمة واهدافها".

2.2.3. اسباب الاحتراق الوظيفي: حددت دراسة (Olaitan, 339-340 : 2010) مجموعة من الاسباب التي تؤدي الى الاحتراق الوظيفي وهي:

أ. فجوة القيم :اي التعارض والاختلاف بين قيم المنظمة وقيم الموظف ، ان كلما زادت الفجوة كلما زاد عدم الالتزام تجاه المنظمة و اهدافها و خططها الموضوعية.

ب. اللامعالية : يتم تحميل الموظفين احياناً مسؤوليات هم ليسوا اهلاً لها ويتم محاسبتهم عند تقصيرهم وقد لا يكون السبب منهم انما لاسباب تعود لطبيعة العمل او المكائن او الاجراءات التنظيمية مما يخلق حالة من الخوف والتشوش لدى الموظف.

ت. المناخ الاجتماعي: الانسان بطبيعته كائن اجتماعي ، واذا غاب المناخ الايجابي الفعّال و سادت الاجهزة والتكنولوجية فلن يكون ذلك لصالح التفاعلات الاجتماعية الحيوية داخل العمل و التي تضمن الانسيابية في تحقيق التعليمات .

ث. محدودية صلاحيات العمل : عدم اعطاء صلاحيات كافية للموظف لانتماء عمله لن يمنحه فرصة النمو و التطور الوظيفي ومع السياسات الصارمة فقد يؤدي به الى الخيبة .

ج. قلة التشجيع : بذل الجهود من قبل الموظفين دون وجود تشجيع كافي سواء كان عبر مقابل مادي او معنوي مُسبب اخر للمعاناة و الاحتراق الداخلي للموظف .

3.2.3. ابعاد الاحتراق الوظيفي: بحسب دراسة (Bin Zaid,2019:127) فان الابعاد الثلاثة التالية هي ابعاد ظاهرة الاحتراق الوظيفي :

الانهك النفسي والعاطفي: ان يفقد الموظف الثقة بادائه وذاته ويولي ذلك انخفاضاً ملحوظاً في الروح المعنوية وفي الاعمال التي تتطلب اتصالاً مباشراً مع المستفيدين فقد لا يستطيع التعامل مع ذلك ، حيث يشعر بان طاقاته مستنفذة بالكامل ، بل وتظهر عليه اعراض جسمانية مثل التعب والصداع والشروخ المستمر ، ان يفقد الموظف تركيزه تماماً أثناء العمل ، هذا الانهك ان ما استمر طويلاً قد يسبب اخطاءً متعددة في العمل وشعور عام بالنفور يستمر طول فترة الدوام الوظيفي .

الانسانية: نتيجة لتعرض الموظف لظروف غير انسانية في العمل او نتيجةً للقسوة او الظلم وعدم التقدير من قبل رؤساء العمل ، لايقدر

1.2.3. مفهوم الاحتراق الوظيفي يتعرض الانسان بين الالوة والاخرى لمختلف الضغوط ولكن تتباين تاثيرات هذه الضغوط لذلك استجابة الافراد تختلف مقارنةً بنمط شخصيتهم و نوع البيئة التي عاشوا فيها ، اذ تلعب الشخصية دوراً مهماً في طريقة تعامل كل فرد مع الضغط الذي يتعرض له، خلال العمل الوظيفي ايضاً تظهر الصعوبات التي تحد من عمل الموظفين وهذا يؤدي بهم للعجز في ان يتوصلوا للمستوى المطلوب للاداء او يشعر بانهم خذل رؤسائهم ، وعندما تبدأ هذه المشاعر المحبطة فان لها تاثيرات سلبية طويلة الامد تؤدي الى استنزاف الموظفين نفسياً وجسدياً وقد ينتج عن ذلك عدم رضا الوظيفي ان يصبح امام الفرد خيارات عدة كأن يشعر بعدم الانتماء للمنظمة او الاستقالة او عدم القدرة على تلبية المطلوب منه ، وهذه الظاهرة خطيرة متى وجدت في منظمات الاعمال اذ من المستحيل تحقيق اهداف المنظمة المرسزة في ظل معاناة الموظف النفسية ويصاحب هذه الظاهرة التي يطلق عليها الاحتراق الوظيفي الكثير من الانفعالات السلبية الخطيرة نتيجة عجز الموظف عن تغير وضعه نحو الافضل (جبر، 2010 : 49)

حظي موضوع الاحتراق الوظيفي خلال السنوات الماضية اهتمام الاكاديميين و المشتغلين في الحقل الاداري وذلك لخطورة هذه الظاهرة وصعوبة قياس ومعالجة اثارها ، ان تحولت المجتمعات منذ بدايات القرن العشرين الى مجتمعات صناعية ، يعتمد المجتمع برمته على مايقدمه الافراد العاملون واي ضرر يعانون منه يؤدي الى ضرر للمجتمع بأكمله و توقف لحركة سير الانتاج ، ظهرت عدة نظريات اخذت على عاتقها تناول موضع الاحتراق الوظيفي بالدراسة و التحليل منها النظرية السلوكية و التي نظرت للاحتراق الوظيفي على انه الضغط الذي ينعكس على الموظف نتيجةً لبيئة العمل الغير صحية بينما النظرية المعرفية اشارت على انه ناتج عمليات عقلية تخص الموظف وتلعب المنظمة دوراً ثانوياً في ذلك بينما النظرية السايكولوجية فسرت على انه الصراع بين مكونات الانا و الانا العقلية (منصور، 2013:12)

بالاعتماد على المعجم الوسيط فان الفعل (حرق..يحرق)ياي بدلالة الفشل او الانهيار أي ان يصح منهاراً ومنهكاً نتيجةً للطاقة التي يبذلها اذ يبدو الاحتراق الوظيفي ناتجاً عن حالة الشد العصبي المتأتمية من ضغط العمل (ادعيس،2012:42)

ويُعرف الاحتراق الوظيفي بانه احد اشكال الانهك المزمن الذي ينتج من فترات طويلة من الضغط العملي اذ تغير من طبيعة الفرد وتقوده الى التشاؤم وفقدان أي طموح شخصي وينتج عنه فقدان القدرة على الابـداع (Ghorpada,2007:241) ويقصد به ايضاً حالة عاطفية و عقلية متعبة خصوصاً في وظائف تتطلب الحضور والتعامل المباشر مع الناس اذ يشعر العاملون بانهم يعطون اكثر مما ياخذون ، اذ يشعر الموظف بالتوتر والانحدار المستمر في الاداء

يتضمن هذا المحور وصف وتشخيص المتغيرات البحثية ، اذ تم وضع رموز بهدف تصنيف البيانات ومعالجتها ثم تحليلها باستخدام التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع باستخدام برنامج (SPSS) الاحصائي، وصُنفت درجة الاتفاق الخاصة بالمبجوثين استناداً الى قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجاباتهم ، ولغرض بيان ذلك قُسم البحث الى محاور ثلاث وهي:

1.1.4.1. وصف الاستقواء في مكان العمل : يظهر في الجدول (3) وصف الاستقواء في مكان العمل وتشخيصه بابعاده المتكونة من : (الاستقواء المتعلق بالعمل ، الاستقواء المتعلق بالفرد، الترهيب الجسدي) حيث يستعرض الجدول المذكور قيم التوزيعات التكرارية والاساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بكل اجابة من اجابات المبجوثين في المستوى الكلي ، والتالي وصف لهذه الابعاد:

1.1.1.4.1. الاستقواء المتعلق بالعمل : يستعرض الجدول (3) بان نسبة الاتفاق تجاه مضمون العبارات $(X_5 - X_1)$ بلغت (42.76%) من المؤشر الكلي، حيث اغلب الافراد المبجوثين يتفوقون على تواجد الاستقواء المتعلق بالعمل لدى العينة المبجوثية بمتوسط حسابي (3.088) وانحراف معياري (1.168)، بينما نسبة عدم التاكّد وصلت (15.84%) مقارنةً بنسبة عدم الاتفاق والتي مقدارها (41.36%) ، و اعلى نسبة اتفاق كانت للعبارة (X_1) وبنسبة اتفاق عالية بلغت (80.6%) وبوسط حسابي مقداره (4.097) وانحراف معياري بلغ (0.995) وهذا يدل على ان اخفاء المعلومات الهامة و الضرورية في العمل يؤثر سلباً على الاداء الوظيفي حسب اراء المستجيبين، اما اقل قيمة كانت للعبارة (X_4) بنسبة اتفاق بلغت (63.8%) بمتوسط حسابي (2.486) وانحراف معياري (1.198) وهو المؤشر المتعلق بمدى تقديم الجامعة المبجوثية الاجازات المرضية والاعتيادية للافراد.

2.1.1.4.2. الاستقواء المتعلق بالفرد: يظهر من معطيات الجدول (3) ان اجابات الافراد المبجوثين لهذا البعد و عباراته $(X_{10} - X_6)$ وعلى المستوى الكلي، تميل باتجاه الاتفاق على توفر الاستقواء المتعلق بالفرد في العينة المبجوثية وبنسبة اتفاق بلغت (34.18%) ويا انحراف معياري (1.182) ومتوسط حسابي (2.813) مقابل نسبة (21.4%) من الافراد المبجوثين التزموا الحياد مقابل (44.4%) ذهبوا باتجاه عدم الاتفاق ، اعلى نسبة اتفاق كانت للعبارة (X_{10}) حيث بلغت (48.6%) بوسط حسابي وانحراف معياري بلغا (3.402) و(1.158) على التوالي، وهذا يدل على ان الافراد المبجوثين متفقين على ان العلاقات القائمة على المصالح تتحكم في سير العمل والمهام الوظيفية بينما اقل اتفاق كان من نصيب الفقرة (X_6) حيث بلغت النسبة (72.2%) بمتوسط حسابي (2.125) وانحراف معياري

الموظف على الشعور بالفخر او الاعتزاز بالنفس بل تنخفض قدراته ايضاً في التعامل مع زملائه، وتظهر فجوة واسعة بين العمل كمجال حيوي يستغرق ساعات طويلة من حياة الموظف وبين تطلعاته و شعوره بالمعنى من كل ذلك ، فالابداع الانساني تحركه السعادة وليس الاكتئاب والقهر والظلم وتلك العواطف الدفينة التي تؤدي بالموظف الى الشعور بانه مجرد وسيلة لجني الارباح لدى مدراء المنظمة .

تدني مستويات الانجاز: يجد الموظف عمله دوماً على انه مضيعة للوقت ولا يرغب باي تطوير مستقبلي اذ يشعر بانه لافائدة تذكر ، وهي اخر مرحلة من مراحل الاحتراق الوظيفي بل هنا قد يقضي الموظف فترة طويلة لدى اطباء النفسين او لمعالجة امراض مثل القولون العصبي والقلب وغيرها من الامراض التي تكون عرضاً لمشاعر داخلية سلبية او نتيجة لعدم امكانية الموظف في التعامل مع قلق العمل ، اذ يرتكب الاخطاء وتتم معاقبته مما تزيد من شعوره العميق بان لا طائل من التعب ، اذ لن يحصل على التقدير المطلوب .

4.2.3. قياس الاحتراق الوظيفي : توجد عدة مقاييس في الادبيات الادارية التي تناولت قياس ظاهرة الاحتراق الوظيفي اكثرهم رواجاً كان نموذج (Maslach) لذا سنتعرض لنموذجان فقط وهما بحسب دراسة (Chau & Wilmar, 2009: 205) الاكثر شيوعاً في قياس الاحتراق الوظيفي وعلى النحو الاتي:

أ. مقياس ماسلاخ (Inventory) Maslach Burnout : وفقاً لهذا القياس فان الاحتراق الوظيفي يقاس وفق الاتي: (الاتجاهات السلبية التي تظهر على الافراد تجاه ذاتهم وتجاه الآخرين / تدني او عدم وجود أي انجازات شخصية / التعب العاطفي او الانهاك عند ممارسة العمل)، كما ان مقياس (maslach) يتضمن استبانة تعتمد على مقاييس اخرى تم تحديثها مثل الانجاز والتعب العاطفي والانسانية ، اذ يركز هذا المقياس على البيئة الاجتماعية للافراد داخل العمل، كما ان التحديث مستمر اذ تضمن النموذج (22) قياساً لتغطي مختلف التوجهات حول العمل.

ب. مقياس اولدنبورك (Oldenburg Burnout Inventory) : هذا المقياس هو البديل الاكثر استخداماً للمقياس الاول في منظمات الاعمال ويتكون من فقرتين وهما: (الانهاك النفسي: وهو نتيجة التوتر الجسماني والعاطفي ولايشمل العواطف فقط بل ايضاً الجانب الجسدي / اللامبالاة: البعد النفسي و الانساني بين الموظف و الفرد المراجع (متلقي الخدمة) بحيث يعامله بقساوة ودون اهتمام انساني)

4. المبحث الثالث : الاطار الميداني

1.4.1. وصف و تشخيص متغيرات البحث:

كانت على عبارة (X14) اذ بلغت (13.9٪) من الاجابات بوسط حسابي و انحراف معياري مقدارهما (1.086) و (2.125) على التوالي وهذا يشير على ان العينة المبحوثة تجد ان السعي للايذاء الجسدي بين زملاء العمل يتم بدافع الحقد و المنافسة نحو الامتيازات ، بينما اقل نسبة اتفاق كان للعبارة (X13) حيث وصلت النسبة الى (83.4٪) حيث جاءت هذه القيم بوسط حسابي (1.763) و انحراف معياري (1.027) أي ان العينة المبحوثة لاتتفق عن نص العبارة الذي يستعرض الاهانات و الصراخ من قبل ارباب العمل لايذاء كرامة الموظفين .

(1.086) وتنص هذه الفقرة على (يتدخل رؤسائي في حياتي الشخصية بما يشكل عقبة في اداء عملي)
3.1.1.4. الترهيب الجسدي : تشير نتائج التحليل الوصفي لهذا البُعد والواردة في الجدول (3) بان نسبة الاتفاق الكلية تجاه العبارات (X11 – X15) والتي استخدمت في قياسه ، حيث بلغت نسبة الموافقة بين الافراد المبحوثين (12.22٪) بحيث جاءت هذه القيمة بمتوسط حسابي (1.952) و انحراف معياري (1.069) مقابل نسبة عدم تاكد بلغت (9.49٪) و نسبة (78.34٪) من الافراد المبحوثين الذين ذهبوا باتجاه عدم الموافقة و هذا يدل على ان المبحوثين يرون ان هذا البُعد غير متوفر في الجامعة المبحوثة ، اعلى نسبة نسبة اتفاق

الجدول (3) التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد الاستقواء في مكان العمل

تسلسل	رقم المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		أتفق		لا أتفق بشدة		الانحراف المعياري
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
الاستقواء المتعلق بالعمل												
1	X1	29	40.3	29	40.3	8	11.1	4	5.6	2	2.8	4.097
2	X2	15	20.8	15	20.8	20	27.8	15	20.8	5	6.9	3.305
3	X3	10	13.9	18	25	9	12.5	28	38.9	7	9.7	2.944
4	X4	5	6.9	13	18.1	8	11.1	32	44.4	14	19.4	2.486
5	X5	6	8.3	12	16.7	12	16.7	32	44.4	10	13.9	2.611
	المؤشر الكلي	42.78		15.84		41.36						3.088
الاستقواء المتعلق بالفرد												
6	X6	1	1.4	11	15.3	8	11.1	28	38.9	24	33.3	2.125
7	X7	12	16.7	17	23.6	20	27.8	14	19.4	9	12.5	3.125
8	X8	2	2.8	11	15.3	12	16.7	23	31.9	24	33.3	2.222
9	X9	11	15.3	23	31.9	15	20.8	15	20.8	8	11.1	3.194
10	X10	14	19.4	21	29.2	22	30.6	10	13.9	5	6.9	3.402
	المؤشر الكلي	34.18		21.4		44.4						2.813
الترهيب الجسدي												
11	X11	1	1.4	6	8.3	5	6.9	28	38.9	32	44.4	1.833
12	X12	3	4.2	7	9.7	9	12.5	26	36.1	27	37.5	2.069
13	X13	1	1.4	7	9.7	4	5.6	22	30.6	38	52.8	1.763
14	X14	2	2.8	8	11.1	11	15.3	27	37.5	24	33.3	2.125
15	X15	4	5.6	5	6.9	5	6.9	29	40.3	29	40.3	1.972
	المؤشر الكلي	12.22		9.44		78.34						1.952

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V.24)

بلغت (77.8٪) بوسط حسابي (3.847) وانحراف معياري (1.263) حيث تدل العبارة على ان الراتب الشهري لايسدد الاحتياجات الاساسية للافراد المبحوثين ، في المقابل اعلى نسبة عدم الاتفاق كانت من نصيب العبارة (Y6) اذ وصلت (73.8٪) والتي تشير الى ان الضغوط في بيئة العمل تؤدي الى تقديم الاستقالة من العمل الوظيفي حيث جاءت هذه النتيجة بوسط حسابي بلغ (2.111) و انحراف معياري مقداره (1.094).

2.1.4. الاحتراق الوظيفي : تبين من نتائج التحليل الواردة في الجدول (4) الى ان اجابات الافراد المبحوثين حول بُعد الاحتراق الوظيفي من خلال فقراته (Y1-Y15) وعلى مستوى العينة المبحوثة تميل الى عدم الاتفاق وبمستويات مرتفعة وبنسبة بلغت (43.33٪) بوسط حسابي قدره (2.950) وانحراف معياري (1.188) بينما وصلت نسبة الاتفاق بين الافراد المبحوثين الى (39.08٪) في حين نسبة عدم التاكد جاءت (17.59٪) ، اعلى نسبة اتفاق كان للعبارة (Y9) اذ

الجدول (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد الاحتراق الوظيفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		رقم المتغير	تسلسل
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد				
1.255	3.027	9.7	7	34.7	25	11.1	8	31.9	23	12.5	9	Y1	1
1.229	2.402	27.8	20	33.3	24	15.3	11	18.1	13	5.6	4	Y2	2
1.089	3.652	5.6	4	11.1	8	15.3	11	48.6	35	19.4	14	Y3	3
1.247	2.777	9.7	7	47.2	34	12.5	9	16.7	12	13.9	10	Y4	4
1.149	2.125	34.7	25	38.9	28	9.7	7	12.5	9	4.2	3	Y5	5
1.094	2.111	31.9	23	41.7	30	15.3	11	5.6	4	5.6	4	Y6	6
1.050	2.902	5.6	4	37.5	27	23.6	17	27.8	20	5.6	4	Y7	7
1.061	3.472	2.8	2	19.4	14	20.8	15	41.7	30	15.3	11	Y8	8
1.263	3.847	8.3	6	8.3	6	12.5	9	31.9	23	38.9	28	Y9	9
1.200	3.347	9.7	7	13.9	10	25	18	34.7	25	16.7	12	Y10	10
1.197	2.875	12.5	9	30.6	22	23.6	17	23.6	17	9.7	7	Y11	11
1.285	2.805	13.9	10	36.1	26	20.8	15	13.9	10	15.3	11	Y12	12
1.186	3.000	12.5	9	22.2	16	27.8	20	27.8	20	9.7	7	Y13	13
1.340	3.430	5.6	4	29.2	21	12.5	9	22.2	16	30.6	22	Y14	14
1.186	2.486	25	18	30.6	22	18.1	13	23.6	17	2.8	2	Y15	15
1.188	2.950	43.33				17.59		39.08				المؤشر الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS V.24)

بناءً على ما تقدمين من نتائج وصف وتشخيص المتغيرات توفر العمل المرتبة الثانية بنسبة اتفاق مقداره (29.726%). وكما هو مبين مستويات منخفضة لجميع المتغيرات حيث أن المتغير التابع الاحتراق الوظيفي أحتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية الترتيبية بنسبة الاتفاق (39.08%) في حين احتل المتغير المعتمد المستقل الاستقواء في مكان

الجدول (5) مستويات توافر المتغيرات لدى العينة المبحوثة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نسبة الاتفاق%	متغيري البحث	ت
1.188	2.950	39.08	الاحتراق الوظيفي	1
1.139	2.617	29.726	الاستقواء في مكان العمل	2

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS V.24)

2.4. قياس علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث: يهدف هذا المحور الى استعراض العلاقات بين متغيرات البحث الجزئية والكليه عبر اختبار الفرضيات بالاستعانة بالعديد من الادوات و الاساليب الاحصائية لغرض الحكم على انموذج البحث ويتحقق هذا عبر تحليل علاقات الارتباط و الأثر بين المتغير المستقل و المتغير التابع و ذلك من خلال المحاور التالية:

1.2.4. تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث: يسعى هذا المحور الى اختبار والتأكد من معنوية علاقات الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسية و الفرعية في العينة المبحوثة عند مستوى المعنوية ($p < 0.05$) بالاعتماد على قيم معامل الارتباط البسيط و المتمثلة بوجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة و كالاتي:

1.1.2.4. تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي على المستوى الجزئي و الكلي:

أ. تحليل علاقة الارتباط بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل مجتمعاً و الاحتراق الوظيفي: توضح نتائج تحليل بيانات الجدول (6) الى ان هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة ذات دلالة احصائية بين الاستقواء في مكان العمل كمتغير مستقل و بين الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع على مستوى العينة المبحوثة، إذ بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.807) وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.001)

موجبة بين الاستقواء المتعلق بالفرد و الاحتراق الوظيفي اذ وصلت قيمة الارتباط بينهما (0.740) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد على ان كلما تواجد بُعد الاستقواء المتعلق بالفرد كلما ظهر الاحتراق الوظيفي ، وهكذا تُقبل الفرضية الفرعية الثانية والتابعة للفرضية الرئيسية الاولى والتي تشير الى ان " توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستقواء المتعلق بالعمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة "

ث. علاقة الارتباط بين بُعد الترهيب الجسدي و الاحتراق الوظيفي : بحسب معطيات جدول (6) فان هناك علاقة ارتباط معنوية بين بُعد الترهيب الجسدي و الاحتراق الوظيفي اذ بلغت قيمة الارتباط (0.606) عند مستوى المعنوية (0.01) وهي قيمة موجبة و يؤكد هذا انه كلما توفر بُعد الترهيب الجسدي كلما توفر الاحتراق الوظيفي ايضاً ، وهكذا تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التابعة للفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على ان " توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الترهيب الجسدي و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة "

واعتماداً على هذه النتيجة فانه كلما توفرت مستويات مرتفعة من الاستقواء في مكان العمل كلما ظهر الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة ، اذن تُقبل الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص ان هناك "علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة "

ب. علاقة الارتباط بين بُعد الاستقواء المتعلق بالعمل و الاحتراق الوظيفي : من نتائج الجدول (6) يلاحظ وجود علاقة ارتباط موجبة احصائية معنوية بين بُعد الاستقواء المتعلق بالعمل و الاحتراق الوظيفي ، اذ بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.743) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.01) وعليه فان كلما زاد وجود الاستقواء المتعلق بالعمل كلما انعكس ذلك ظهور على الاحتراق الوظيفي ، اذن تُقبل الفرضية الفرعية الاولى التابعة للفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على ان "توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستقواء المتعلق بالعمل و الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة "

ت. علاقة الارتباط بين بُعد الاستقواء المتعلق بالفرد و الاحتراق الوظيفي : يتبين من نتائج جدول (6) الى وجود علاقة ارتباط معنوية

الجدول(6) علاقة الارتباط بين كل بُعد من أبعاد الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي على مستوى العينة المبحوثة

Sig.	الاحتراق الوظيفي (المؤشر الكلي)	المتغير المستقل
		المتغير المعتمد
0.000	0.743**	الاستقواء المتعلق بالعمل
0.000	0.740 **	الاستقواء المتعلق بالفرد
0.000	0.606 **	الترهيب الجسدي
0.000	0.807 **	المؤشر الكلي

*علاقة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) ، ** علاقة معنوية عند مستوى دلالة (0.01) (N=72)

بكثير من المستوى الافتراضي للبحث البالغ (0.05) بدلالة معامل التحديد (R^2) والذي قيمته (0.651) وهذا يشير الى مانسبته (65.1٪) من الاستجابة يعود الى هذا المتغير، اما بقية النسبة (34.9٪) فتفسرها عوامل عديدة اخرى لم يتضمنها انموذج البحث الحالي ، يؤكد ذلك قيمة (F) الجدولية بينهما و البالغة (2.25) وهي اقل من بكثير من قيمتها المحسوبة و البالغة (130.433) عند درجة حرية (1.70) ، قيمة ميل خط الانحدار (Beta) بلغت (0.807) وهي قيمة معنوية بدلالة (T) الجدولية و البالغة (1.660) والتي هي اقل من المحسوبة البالغة (11.421) والذي يعني ان تغيراً مقداره وحدة واحدة من الاستقواء في مكان العمل سيؤدي الى تغير مقداره (0.807) في الاحتراق الوظيفي. وبذلك تتحقق صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS V.24)

2.2.4. تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث: يهدف هذا المحور الى اختبار علاقات التأثير المعنوية بين المتغيرات ، و المتمثلة بتاثير الاستقواء في مكان العمل في الاحتراق الوظيفي ، و ما ينبثق منها من فرضيات فرعية عبر استخدام معامل الانحدار البسيط وعلى النحو التالي:

1.2.2.4. تأثير الاستقواء في مكان العمل في الاحتراق الوظيفي على المستوى الجزئي و الكلي:

أ. تأثير الاستقواء في مكان العمل في الاحتراق الوظيفي مجتمعةً: يلاحظ من نتائج الجدول (7) وجود تاثير معنوي ذات دلالة احصائية لمتغير الاستقواء في مكان العمل لكونه المتغير المستقل في الاحتراق الوظيفي والذي يمثل المتغير التابع على مستوى العينة المبحوثة ، اذ كانت قيمة مستوى الدلالة الافتراضي المحسوب (0.000) وهي اقل

(2.25) وهي اقل من قيمتها المحسوبة البالغة (84.743) عند درجة الحرية (1.70) وبلغت قيمة (β_1) الميل الحدي (0.740) وهي قيمة معنوية بدلالة (T) الجدولية البالغة (1.660) وهي اقل من قيمتها المحسوبة وبالباغلة (9.206) والتي تعني ان تغيراً مقداره وحدة واحدة من الاستقواء المتعلق بالفرد سيقود بالتبعية الى تغير مقداره (0.740) في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة وبهذا تتحقق الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير الى ان " يوجد تأثير معنوي للاستقواء المتعلق بالفرد في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة"

ث. تأثير بُعد التهيب الجسدي في الاحتراق الوظيفي: يشير الجدول (7) ان هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للترتيب الجسدي ان كانت قيمة مستوى المعنوي الافتراضي للبحث (0.05) وهي اكبر من مستوى الدلالة المحسوبة و البالغة (0.000) بدلالة معامل التحديد (R^2) بينهما وقدره (0.367) وهذا يدل على ان الاستقواء المتعلق بالعمل يفسر (36.7%) من التغيرات الحاصلة في الاحتراق الوظيفي في حين بلغت قيمة (F) الجدولية بينهما (2.25) وهي اقل من قيمتها المحسوبة البالغة (40.528) عند درجة الحرية (1.70) وبلغت قيمة (β_1) الميل الحدي (0.606) وهي قيمة معنوية بدلالة (T) الجدولية البالغة (1.660) وهي اقل من قيمتها المحسوبة وبالباغلة (6.366) والتي تعني ان تغيراً مقداره وحدة واحدة من بُعد التهيب الجسدي سيقود بالتبعية الى تغير مقداره (0.606) في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة وبهذا تتحقق الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير الى ان " يوجد تأثير معنوي للتهيب الجسدي في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة"

تنص إلى "يوجد تأثير معنوي للاستقواء في مكان العمل في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة"

ب. تأثير بُعد الاستقواء المتعلق بالعمل في الاحتراق الوظيفي: يتضح من مكونات الجدول (7) ان هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للاستقواء المتعلق بالعمل في الاحتراق الوظيفي ان كانت قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للبحث (0.05) وهي اكبر من مستوى الدلالة المحسوبة و البالغة (0.000) بدلالة معامل التحديد (R^2) بينهما وقدره (0.552) وهذا يدل على ان الاستقواء المتعلق بالعمل يفسر (55.2%) من التغيرات الحاصلة في الاحتراق الوظيفي في حين بلغت قيمة (F) الجدولية بينهما (2.25) وهي اقل من قيمتها المحسوبة البالغة (86.276) عند درجة الحرية (1.70) وبلغت قيمة (β_1) الميل الحدي (0.743) وهي قيمة معنوية بدلالة (T) الجدولية البالغة (1.660) وهي اقل من قيمتها المحسوبة وبالباغلة (9.288) والتي تعني ان تغيراً مقداره وحدة واحدة من الاستقواء المتعلق بالعمل سيقود بالتبعية الى تغير مقداره (0.743) في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة وبهذا تتحقق الفرضية الفرعية الاولى ضمن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير الى ان " يوجد تأثير معنوي للاستقواء المتعلق بالعمل في الاحتراق الوظيفي لدى العينة المبحوثة"

ت. تأثير بُعد الاستقواء المتعلق بالفرد في الاحتراق الوظيفي: تشير معطيات الجدول (7) ان هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للاستقواء المتعلق بالفرد ان كانت قيمة مستوى المعنوي الافتراضي للبحث (0.05) وهي اكبر من مستوى الدلالة المحسوبة و البالغة (0.000) بدلالة معامل التحديد (R^2) بينهما وقدره (0.548) وهذا يدل على ان الاستقواء المتعلق بالعمل يفسر (54.8%) من التغيرات الحاصلة في الاحتراق الوظيفي في حين بلغت قيمة (F) الجدولية بينهما

الجدول (7) تأثير أبعاد الاستقواء في مكان العمل في الاحتراق الوظيفي على مستوى العينة المبحوثة

Sig.	الاحتراق الوظيفي				R^2	β_1	β_0	المتغير المعتمد
	T		F					
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة				
0.000	1.660	9.288	2.25	86.276	0.552	0.743	0.605	الاستقواء المتعلق بالعمل
0.000	1.660	9.206	2.25	84.743	0.548	0.740	0.548	الاستقواء المتعلق بالفرد
0.000	1.660	6.366	2.25	40.528	0.367	0.606	0.413	التهيب الجسدي
0.000	1.660	11.421	2.25	130.433	0.651	0.807	0.698	المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج البرنامج (SPSS V.24). N =72DF (1,70)

توصل الباحثان الى عدة استنتاجات حيث يمكن تلخيصها بالاتي:

1. تسبين من تحليل فقرات وصف المستجيبين ان اغلبية الموظفين في الجامعة المبحوثة من الفئات العمرية اليافعة

5. الاستنتاجات و المقترحات

1.5. الاستنتاجات:

- الاستعانة بالاساليب الادارية التي من شأنها تخفيف الضغط على الموظفين مثل الاثراء الوظيفي والتوسع الوظيفي والتدوير الوظيفي .

2. ضرورة الحرص على توفير مناخ تنظيمي داعم وايجابي في العمل .

3. اعطاء دورات مركزة و فنية دورياً في فن التعامل مع المشاعر السلبية و ايجاد حلول مستحدثة و اعطاء حوافز معنوية و كيفية التعبير عن المشاعر السلبية لغرض التعرف على المصادر المسببة للاحتراق الوظيفي .

4. زيادة الانشطة الاجتماعية و الترفيهية بين الكوادر الوظيفية لزيادة مشاعر الالفه و الترابط بينهم مما يقلل من أي سلوك عدواني قد يظهر

5. منح الحوافز المادية و المعنوية مما يخلق شعوراً عميقاً بالتقدير لدى الموظفين ، مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد من اجل الحصول على الترقية ضمن السلم الوظيفي

6. معاينة أي تصرف خارج عن الاطر الوظيفية و الاخلاقية لمنع اية سلوكيات مشابهة لاحقاً

6. المصادر

1.6. المصادر باللغة العربية:

1. ابوغزال، معاوية، 2009، الاستقواء وعلاقته بالشعور بالوحدة والدعم الاجتماعي ، المجلة الاردنية في العلوم التربوية ، المجلد الخامس، العدد الثاني، عمان، الاردن

2. الدليمي محمود و عبدالله ، حسين ، 2018، تأثير الاستقواء في مكان العمل على سلوكيات العمل السلبية : بحث تحليلي استطلاعي لاراء عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة كربلاء ، مجلة الادارة و الاقتصاد ، المجلد السابع ، العدد السابع و العشرون ، العراق.

3. الفتلاوي، ميثاق هاتف ، حسين ، سحر عباس، عبد ، علي و محمود، فهد ، 2016، العلاقة بين سلوك الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق النفسي : بحث تحليلي لعينة من اساتذة كلية الادارة و الاقتصاد جامعة كربلاء، المؤتمر العلمي الحادي عشر ، كلية الادارة و الاقتصاد ، جامعة كربلاء ، المجلد الاول .

4. الحايك، هيام، 2000، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الاردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك ، عمان ، الاردن

5. الطلاع، سليمان، 2015، واقع الاحتراق الوظيفي و اسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة، سلسلة العلوم الانسانية ، جامعة الازهر ، كلية الدراسات المتوسطة ، المجلد الاول، العدد الثاني

6. ادعيس، الاء حمدي، 2012، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين-دراسة حالة، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الخليل ، فلسطين

7. جبر، نهاية ، 2016، الاحتراق الوظيفي و العوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس ، فلسطين .

و يمتلكون شهادات جامعية و لهم خبرة في مجال عملهم وهذا يدل على انهم امضوا فترة طويلة في العمل الوظيفي مما يضمن تقديم اجابات دقيقة .

2. تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر الخطيرة و السلبية في منظمات الاعمال و هي ضغط عصبي يتعلق بالاداء الوظيفي ، حيث يتدنى الانتاجية و افتقاد الهوية ، ليست مرضاً ذات ابعاد طبية بل خطورته تكمن في اغلب الافراد قد لا يعتقدون ان وظائفهم في الدرجة الاولى هي السبب الرئيسي ، يُسبب عوائق صحية و نفسية منها امراض السكر و الضغط و مرض القلب و قد تمتد الى تعاطي الكحول بالاضافة الى الاكتئاب و القلق ، الاحتراق الوظيفي قد يتكون اخطر ظاهرة في منظمات الاعمال الحديثة

3. الاستقواء في مكان العمل من السلوكيات السلبية و الضارة التي تتخذ عدة اشكال و هيئات و كلها تحمل العنف ، تؤثر بشكل مباشر ضار على الضحية و التي لها نتائج بعيدة المدى ليس على الافراد فقط ضمن بيئة العمل التنظيمية بل على المجتمع باكماله مما يستدعي اجراءات عاجلة و جذرية

4. وجود علاقة ارتباط موجبة و معنوية بين الاستقواء في مكان العمل و الاحتراق الوظيفي و هذا يدل على ان أي زيادة او انخفاض في مستوى الاستقواء في العينة المبحوثة يرتبط مع زيادة او انخفاض في مستوى توافر الاحتراق الوظيفي عند العينة المبحوثة .

5. كما ظهر من اجابات المبحوثين وجود تأثير معنوي للاستقواء في مكان العمل في متغير الاحتراق الوظيفي مما يعزز انموذج الدراسة اذ لا يمكن حدوث الاحتراق الوظيفي دون وجود ظاهرة الاستقواء في مكان العمل.

2.5. المقترحات:

يقترح الباحثان مجموعة من الاقتراحات و التي يمكن ادراجها بالاتي:

1. العمل على معالجة الاسباب التنظيمية للاحتراق الوظيفية عبر تحقيق مجموعة من المتطلبات مثل:

- ضرورة تبني اصحاب القرار استراتيجيات بناءة تكسر الجمود و الروتين في الوظيفة الحكومية على وجه الخصوص، ان تبني تدوير بحيث لا يبقى الموظف في وظيفته لسنوات طويلة حتى يصل سن التقاعد .

- اشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات و وضع الخطط و الاخذ بملاحظاتهم و اقتراحاتهم .

16..Fox,Suzy&Cowan,Renee,2015,Revision Of Workplace Bully Checklist The Importance Of Human Resource Management Involve Of Defining And Addressing With Place Bulling , Human Resource Journal, Vol.25,No.1

17.Halley,Carol,2013,Leaders Who Bully : An Adlerian Perspective On The Purpose And Impact Of Bullying In Organization And What Excutive Can Do To Eliminate It, Faculty Of Adler , Canada

18.Kelleher,Andrea,2017,Gendered Hntent To Turnover Resulting From Workplace Bulling In Nursing And Medical Fields, Dissertation Presented Of Requirement For The Degree Doctor Philosophy , Capella University

19.Kyella,Kissa,2016, An Assessment Of Workplace Bullying Practice And Its Effect To Teachers Performance In Tanzania , Master Thesis , University Of Tanzania

20.Olaitan,O.L.,Oyerinda,O.,Obiyemi,O.,& Kayoed ,O., 2010, Prevalence Of Job Stress Among Primary School Teachers In South West Nigeria, African Journal Of Microbiology Research , Vol.4, No.5

21.Lovan,H.,&Martin,W.,2008,Bullying In The U.S. Workplace : Normative And Process Oriented Ethical Approaches,Journal Of Business Ethics,Vol.83,No.2

22.Mitchell,A.,2010,Complex Ptsd Devasting Health Effects From Workplace Bullying , Retrived From : [www.Workplace Bullying.Org/Suite1010/](http://www.WorkplaceBullying.Org/Suite1010/)

23.Nielsen, Morten, Hetland,John & Einarsen,Stale,2012,Longitudinal Relationships Between Workplace Bullying And Psychological Distress, Scand J Work Environ Health ,Vol.38,No.1

24.Yildiz,S.,2007,A New Problem In The Workplace :Psychological Abuse , Journal Of Academic Studies,Vol.9,No.34

8.منصور، لنا حسن محمد ، 2013، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية و التعليم محافظة الخليل ، رسالة ماجستير منشورة، جامعة القدس المفتوحة ، كلية الدراسات العليا ، فلسطين.

2.6.المصادر باللغة الانكليزية:

9.Anjum, Muhammad &Adeel,Pervez,2013,Counter productive Behavior Work: A Comparison Of Blue Ollar And White Collar Workers, Pakistan Journal Of Commerce And Social Science, Vol.7,No.3

10.Attia,Amira, Abo Gad , Reda & Sholair,Maha , 2020, Workplace Bullying And Its Effect On Staff Nurses Work Engagement ,Tanta Scientific Nursing Journal,Vol.`8, No.1

11.Bin Zaid, Wafaa, 2019,The Impact Of Job Burnout On The Performance Of Staff Member At King Abdul Aziz , International Journal Of Business And Social Science, Vol.10, No, 4

12.Chau,Feli, Wilmar,B.,2009,Burnout: 35 Years Of Research And Practice , Emerland Group Publishing Limited, Career Development International, Vol.14.No.3

13.Catalina , Ng & Victor, Chan , 2021, Prevalence Of Workplace Bullying And Risk Group In Hong Kong, International Journal Of Environmental Research And Public Health, Vol.18,No.32

14.Caponecchia,Carlo, Branch,Sara&Murray,Jane,2018, Development Of A Taxonomy Of Workplace Bullying Intervention Types : Informing Research Direction And Supporting Organizational Decision Making, Group And Organization Management,Vol.45,No.1

15.Ghorpada,Jai,2007,Burnout And Personality:Evidence From Academia, Journal Of Career Assessment , Vol.15,No.2



إقليم كردستان - العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زاخو
كلية الإدارة والاقتصاد / قسم العلوم الإدارية

إلى الموظفين في جامعة زاخو... المحترمون
م/ استمارة الاستبيان

السادة الأفاضل

بين أيديكم استمارة الاستبانة الخاصة بالدراسة الموسومة : "الاستقواء في مكان العمل وأثره على تعزيز الاحتراق الوظيفي لدى العاملين / دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في جامعة زاخو" إجاباتكم الدقيقة عن كل ما ورد فيها له أثر كبير في إنغناء وإكمال مسيرة البحث العلمي. ويتقدم الباحثان بالشكر والامتنان للإجابات التي سترد إليها.

معلومات عامة /

1. يرجى الاطلاع على المصطلحات التي تتضمنها استمارة الاستبيان لإزالة اللبس والغموض فيها قبل البدء بالاجابة على الفقرات.
2. يرجى الإجابة على جميع الأسئلة دون ترك سؤال لأن ذلك يعني عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي.
3. يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظركم .

الباحث

م.م. جوتيار حسن كوجر

الباحثة

م.داليا روئيل داود

أولاً: المعلومات التعريفية

1. الجنس : ذكر () الأنثى () .
2. مدة الخدمة : اقل من خمس سنوات () ، من ستة سنوات إلى عشر سنوات () ، أكثر من إحدى عشر سنة () .
3. العمر : 18-25 () ، 26-35 () ، 36 فما فوق () .
4. التحصيل الدراسي : معهد () ، بكالوريوس () ، شهادة عليا () .

ثانياً: متغيرات البحث : يرجى بيان مدى اتفاقك مع العبارات الآتية :

أ. المتغير المستقل : الاستقواء في مكان العمل : وهو الأفعال والتصرفات الخارجة عن السياقات الاجتماعية والرسمية التي تمارس من قبل طرف على طرف آخر أضعف منه .

1. الاستقواء المتعلق بالعمل: هي السلوكيات الغامضة التي تمارس على الموظف الضحية تسبب غموضاً في المعلومات أو طرق أداء الوظائف .

العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
1. إخفاء المعلومات عني بشكل متقصد يؤثر سلباً على أدائي لوظيفتي					
2. الوظيفة التي أشغلها دون مستوى قدراتي وطموحاتي العملية					
3. اخضع لأساليب صارمة في الرقابة تؤثر على إبداعي الوظيفي					
4. لا احصل على إجازات اعتيادية أو مرضية					
5. لا يهتم رؤسائي بالعمل بالأخذ بمقترحاتي أو آرائي العملية					

2. الاستقواء المتعلق بالفرد: هي الاضطرابات النفسية والجسدية التي تظهر على الفرد نتيجة ضغوطات الوظيفة والممارسات الخاطئة التي يتعرض لها.

العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
6. يتدخل رؤسائي في حياتي الشخصية بما يشكل عقبة في أداء عملي					
7. لا اكلف بالقيام بالمهام التي تعكس تخصصي و رغبتي					

					8. اتعرض للإشاعات والتنمر المستمر من قبل زملائي
					9. الوظيفة تأخذ الكثير من صحتي و قدراتي الجسدية
					10. أشعر بان العلاقات القائمة على المصالح تتحكم في سير العمل

3. الترهيب الجسدي : الاعتداء الجسدي والنفسي المباشر وغير المباشر على الموظف.

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	العبارات
					11. كثيراً ما أتعرض لتهديدات جسدية وهذا يسبب لي الارتباك والخوف
					12. أواجه الكثير من الانتقاد والنميمة من قبل زملائي أثناء الدوام الرسمي
					13. أواجه الصراخ بوجهي من قبل رؤسائي مما يؤدي كرامتي واعتزازي بنفسني
					14. أشعر بان الموظفين يسعون لايزائني بدافع المنافسة أو الحقد
					15. طرق تعامل الموظفين معي تسبب لي الأذى النفسي

ب. المتغير التابع : الاحتراق الوظيفي : هي مجموعة من الاضطرابات وعدم الرضا والشكوى من قبل الموظف نتيجة لاستنزاف طاقاته وتدني مستوى الإنجاز الشخصي .

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	العبارات
					16. لا أشعر بالرضا التام عن مسار تقديمي في وظيفتي
					17. شخصيتي تغيرت نحو الأسوأ منذ بدأت عملي الحالي
					18. أتمنى لو أنال فرصة للمشاركة في وضع الخطط و القرارات الخاصة بتنفيذ العمل
					19. يعرقل رؤسائي في العمل طرق أداء المهام المتعلقة بوظيفتي
					20. لاتربطني علاقات إيجابية مع زملائي في العمل
					21. كثيراً ما أرغب بتقديم استقالتي بسبب الضغوط المختلفة التي اتعرض لها في بيئة العمل
					22. كثرة التعليمات الإدارية وتشعبها اضافة لمهامي الأساسية تسبب عبئاً مستمراً عليّ
					23. يغلب على بيئة العمل الروتين الإداري الممل
					24. راتبي الشهري لايسد احتياجاتي الأساسية
					25. لاتقدم لي الوظيفة أي أمان بشأن المستقبل من ناحية التقاعد مثلاً
					26. أشعر بانني أودي وظيفة غير جديرة بالتقدير
					27. الثقافة السلبية السائدة في بيئة العمل تسبب لي الشعور المستمر بالوحدة والإحباط وعدم الدعم من قبل زملائي
					28. رغبتني تتضائل في القدوم إلى عملي يوماً بعد يوم
					29. فرص النمو والترقية في عملي بطيئة ومعقدة
					30. السعي المستمر لإرضاء رؤسائي في العمل يسبب لي ضغطاً نفسياً مستمراً يؤثر حتى على حياتي العائلية

پۆخته:

ئەف ئەكۆلینە پێكۆلی دكەت بۆ دەستنیشانكرنا رۆلی پەهەندی نۆرداری ل جهی کارکرنی ل سەر زیدە کرنا شه پزە بوونا ئەرکی ل دەف فرمانبەران، زانکۆیا زاخۆ ژبو ئەجامدانا لایەنی پراکتیکی ئەفی ئەکۆلینی هاتیه هەلبژارتن کو پشتبەستنی ل سەر کۆمه کا گریمانە بی ن سەرەکی و لاوهکی دكەت و ب شیوه یکی مەیدانی ل سەر (72) فرمانبەران هاتیه تاقیکرن، داتا ب پیکا پرسیارنامەیی هاتینه کۆمکرن ئەوا کو ژبو ئەفی مەبەستی هاتیه بەرەهە فکرن و ب پەنا برن بۆ شیواژین شروقه کاری و ئاماری بەر دەست د پروگرامی (SPSS V.24) دا ژبو شروقه کرنا پە یوه ندییا پیکه گریدان و کارتی کرنی دنا فە را بگۆرین ئەکۆلینی، ئەکۆلین گە هشتە چە ند دەر ئە نجامە کان گرنگترین ئەوان هە بوونا پە یوه ندییا پیکه گریدانا ئەرینی بۆ بگۆرێ سەر بە خۆ ئەوی نواندنا نۆرداری ل جهی کارکرنی و بگۆرێ ل پە ی، ئەوی نواندا شه پزە بوونا ئەرکی دكەت، هەروە سا هە بوونا کارتی کرنا واتایی بۆ بگۆرێ سەر بە خۆ د بگۆرێ ل (پە ی) دا، ل بەر پونا هییا ئەوان دەر ئە نجامین ئەکۆلەر گە هشتینی، ئەکۆلەر ان کۆمه کا پێشنیازان پێشکێشکرن گرنگترین ئەوان رۆدی ل سەر پە یادکرنا سە قایەکی پیکه خستی پالپشت و ئەرینی د کاریدا ئەوژی ب پیکا پە یادکرنا سەر کردایە تییه کا پشتە فان و کارا کو فرمانبەران ژ گرنگترین کارین خۆ بدانن.

پە یقین سەرەکی: نۆرداری ل جهی کارکرنی، شه پزە بوونا ئەرکی.

Bullying in the workplace and its impact on enhancing employee burnout An exploratory study of the opinions of a sample of employees at the University of Zakho

Abstract:

This research seeks to determine the role of the dimensions of bullying in the workplace in promoting job burnout among employees. The University of Zakho was chosen as a field for implementing the practical side. The research was based on a set of main and sub-hypotheses, which were field-tested on (72) of the researched employees. The data was collected through a questionnaire form prepared for this purpose, depending on the analytical and statistical methods available in the (SPSS V.24) program to analyze the correlation and influence between the research variables. The research outcome was to reach to several conclusions, the most important of which was the existence of a positive moral correlation for the independent variable represented by bullying in the workplace and the dependent variable represented by job burnout, as well as the presence of a significant effect of the independent variable on the dependent variable. In light of the conclusions reached, the two researchers presented a set of suggestions, the most important of which is the necessity of ensuring the provision of a supportive and positive organizational climate at work by providing supportive and effective leadership that places employees among its most important priorities.

Keywords: Bullying in the workplace, Job burnout.