

The effect of variables causing work burnout on the performance level of employees :

Mariam Shehata Boulis

مقدمة: استهدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة تناول ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي أصبحت بوجه عام سمة من سمات العصر وجزء من واقع الحياة العملية التي لا يمكن التغاضي عنه الأمر الذي سيؤدي إلى انخفاض في مستوى أداء العاملين وبالتالي أداء المنظمة ككل، وينعكس على سلوكهم داخل المنظمات في شكل عدم تركيز أو اتخاذ قرارات غير سليمة أو زيادة معدل ترك العمل إلى آخر تلك المظاهر السلبية التي تنعكس تبعاً لذلك بالسلب على فعالية المنظمة بوجه عام. وأولاً: مشكلة الدراسة: تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد المتغيرات المسببة للاحتراق الوظيفي والتي تؤثر بدورها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل الإدارة المحلية بمحافظة الجيزة، ودراسة العلاقة بين خصائص الدور، مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك دراسة تأثير بعض العوامل (الديموجرافية، العوامل البيئية، القدرة الابتكارية) وبين مستوى الاحتراق الوظيفي، أيضاً تأثير مستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين. ثانياً: أهداف الدراسة: تتلخص أهداف الدراسة في النقاط التالية: (1) التعرف على الضغوط الأكثر شيوعاً التي يتعرض لها العاملون داخل الإدارة المحلية محل البحث والمرتبطة بخصائص الوظيفة من حيث (عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور)، والتغير في أساليب الأداء والتي تصل بهم إلى درجة الاحتراق الوظيفي. (2) محاولة توضيح الآثار المترتبة على ضغط العمل (سلبية/ إيجابية) ومستوى الاحتراق الوظيفي وانعكاسها على الأداء الوظيفي. (3) الوقوف للتعرف على تأثير بعض العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على مستوى الاحتراق الوظيفي. (4) الوقوف على مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على القدرات الابتكارية والإبداعية لدى العاملين. (5) محاولة تقديم بعض المقترحات والتوصيات لتخفيف ضغوط العمل على العاملين بقدر الإمكان وتقليل مستوى الاحتراق الوظيفي للإسهام في تخفيض عقبات العمل، وذلك تحسيناً للأداء الوظيفي داخل العمل. ثالثاً: فروض الدراسة: وبناء على عرض مشكلة الدراسة تم وضع الفروض التالية: (1) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المسببة للاحتراق الوظيفي (العوامل الديموجرافية، ضغوط العمل الناجمة عن خصائص الدور، بيئة العمل) وبين مستوى الاحتراق الوظيفي. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية: -- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الديموجرافية وبين مستوى الاحتراق الوظيفي. -- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل، وبين مستوى الاحتراق الوظيفي. (2) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق الوظيفي و القدرة الابتكارية والإبداعية للعاملين موضع البحث. (3) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي. رابعاً: مجتمع وعينة الدراسة: يضم مجتمع الدراسة العاملين في السبعة أحياء بالإدارة المحلية بمحافظة الجيزة والتي تتمثل في الأحياء التالية: (شمال الجيزة، العجوزة، الدقي، بولاق الدكرور، جنوب الجيزة، العمرانية، الهرم). واعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل للأحياء بالإدارة المحلية بمحافظة الجيزة، ثم أخذ عينة من كل حي من أحياء الدراسة وتم حصر أعداد العاملين في الأحياء وتم تحديد (400) مفردة من الأحياء محل الدراسة. خامساً: الأساليب الإحصائية: خضعت هذه الدراسة لخطة تحليل إحصائي متعددة المستويات، الغرض منها تحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها باستخدام برنامج Spss، والاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: 1- معاملات ارتباط سبيرمان لتحديد مدى وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. 2- الانحدار البسيط، الانحدار المتعدد لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. 3- معاملات التحديد، لبيان النسبة المئوية التي يفسرها كل متغير مستقل في المتغير التابع. 4- اختبار فريدمان لاختبار

درجة التوافق أو الاختلاف بين آراء المبحوثين. 5- المتوسطات والانحراف المعياري والتكرارات لتوصيف البيانات، وذلك للحصول على مؤشرات مبدئية لإجابات الأفراد ويستخدم في عرض البيانات بشكل وصفي. 6- اختبار T. Test لبيان مدى معنوية متوسط العبارات لكل بعد من أبعاد الدراسة. سادساً: نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج التالية:- (1) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية بين العوامل الديموجرافية، وبين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث:- (أ) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط عكسية (ارتباط سلبي) ذات دلالة إحصائية بين متغير النوع (ذكور/ إناث) وبين الاحتراق الوظيفي، كذلك علاقة ارتباط عكسية (ارتباط سلبي) ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التنظيمي وبين مستوى الاحتراق من حيث ترتيب المستوى التنظيمي (مدير إدارة/ مدير عام/ رئيس قطاع/ رئيس قسم). (ب) بينما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين (العمر، الخبرة، الحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي) وبين مستوى الاحتراق الوظيفي. (2) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط بين خصائص الدور ومستوى الاحتراق الوظيفي حيث:- (أ) يشير معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور عند مستوى 5% حيث بلغ معامل الارتباط 0.760 وبين الاحتراق الوظيفي. (ب) يشير معامل الارتباط إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور عند مستوى 5% حيث بلغ معامل الارتباط 0.879 وبين الاحتراق الوظيفي. (ج) يشير معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور عند مستوى 5% حيث بلغ معامل الارتباط 0.852 وبين الاحتراق الوظيفي. وهذا يعني وجود علاقة إيجابية أي أن كلما توافرت العناصر الثلاثة الأساسية لخصائص الدور (صراع الدور- غموض الدور- عبء الدور) كلما أدى ذلك لوجود الاحتراق الوظيفي، ومعاينة الأفراد داخل الأحياء من الاحتراق الوظيفي. (3) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل السلبية وبين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث أشار معامل الارتباط عند مستوى 5% لبيئة العمل إلى 0.826 أي أن كلما كان اهتمام بتخفيض متغيرات بيئة العمل السلبية كلما كان هناك تخفيض لمستوى الاحتراق الوظيفي. (4) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة الابتكارية وبين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث:- (أ) وجود علاقة ارتباط عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية بين (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني) وبين القدرة الابتكارية للعاملين حيث يعني ذلك كلما كان هناك اهتمام بتقليل (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني) كلما كان هناك قدرة ابتكارية أفضل للعاملين. (ب) وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين (الإنجاز الشخصي) وبين القدرة الابتكارية للعاملين. بمعنى كلما كان هناك إهتمام بزيادة الإنجاز الشخصي أدى ذلك إلى قدرة ابتكارية أفضل للعاملين. (5) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاداء الوظيفي و بين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث:- (أ) وجود علاقة ارتباط عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية بين (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني). وبين مستوى أداء العاملين وهذا يعني كلما كان هناك إهتمام بتقليل (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني) أدى ذلك إلى مستوى أداء وظيفي أفضل للعاملين. (ب) وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين (الإنجاز الشخصي) وبين مستوى أداء العاملين وهذا يعني كلما كان هناك إهتمام بزيادة (الإنجاز الشخصي) أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل الأحياء محل الدراسة. سابعاً: توصيات الدراسة: وتقتصر الباحثة بعض التوصيات التالية:- (أ) بالنسبة للأداء الوظيفي: (1) الاهتمام الواضح من جهة الإدارة العليا لتوضيح أهمية تقييم مستوى الأداء للعاملين ومحاولة إقناع العاملين بالمساهمة في تخطيط وتنفيذ التقييم. (2) الاستخدام المحدد لعناصر ومعدلات أداء شاملة لعملية التقييم ومحددة بوضوح وفهم من جانب المشرفين والعاملين. (3) أن تكون عملية التقييم بصفة دورية ومستمرة وذلك لمتابعة وتسجيل التطورات التي تحدث في أداء العاملين. (4) اقتناع المشرفين بفائدة النظام والفهم الكامل لعملية التقييم والتدريب على التنفيذ الدقيق. (5) الاهتمام بمعرفة رد فعل العاملين وذلك من خلال مقابلات ما بعد التقييم، وذلك لمناقشة نتائج التقييم مع المرؤوسين بشكل ودي، وتشجيعهم على معرفة أوجه القصور في أدائهم إن وجد. (6) الاهتمام بتدريب المقيمين وذلك لنجاح عملية التقييم من أجل رفع مستواهم وتوحيد معايير التقييم وذلك لتفادي أو تقليل الأخطاء المتعددة التي يرتكبها المقيمون. (7) الاهتمام من قبل المديرين بتفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرارات للعاملين ووضع البرامج الزمنية للعمل مما يؤدي لاندماج الفرد في الوظيفة. (8) الاهتمام بوجود نظام عادل للحوافز والمكافآت مما يساعد على تشجيع العاملين مما تنعكس نتائج في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين. (ب) بالنسبة للاحتراق الوظيفي: (1)

علي المستوى التنظيمي.1- المتابعة الدورية والتقييم للعاملين من خلال التحليل الواعي للعمل والشخصيات للأفراد والوظيفة نفسها حتى تتاح فرصة لاكتشاف غموض الدور، عبء الدور.2- الاهتمام بتفعيل التوصيف المهني وتحديد الأدوار وعدم غموضها حتى يقلل من الاحتراق الوظيفي.3- يجب علي القيادات الإدارية داخل الأحياء الاهتمام بمعرفة أسباب الضغوط الوظيفية الناتج عنها الاحتراق الوظيفي التي يعاني منها العاملون وخاصة الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي.4- ضرورة تدعيم البرامج التدريبية للعاملين داخل الأحياء للتغلب علي مصادر الضغوط المؤدية بهم للاحتراق الوظيفي ومن ثم تؤثر على الأداء الوظيفي.5- توضيح الرؤساء للمرؤوسين كيفية القيام بأداء الوظيفة وتوضيح الدور المطلوب من كل مرؤوس حتى يقوم بعمله علي أكمل وجه.6- يجب علي الإدارة العليا القيام بدور الإرشاد والتوجيه أثناء العمل للمساعدة والتدعيم حتى يزيل من حدة الضغوط والتوترات التي يسببها الأداء الضعيف.7- وجود نظام الاتصال المفتوح حيث تمثل المعلومات الصحيحة والمستمرة لحماية ومناعة الفرد من مواجهة الشائعات والاجتهادات في أمور الوظيفة.8- توفير نظام الخدمات الاجتماعية والصحية حيث يؤدي وجود هذه الخدمات لتقليل التوترات والضغوط التي يصعب علي الفرد أن يواجهها بمفرده.9- الاهتمام بالبيئة المادية داخل محيط العمل مثل التخفيف من الازدحام الكبير في أماكن العمل، وتحسين مستوى النظام والتهوية والإضاءة.10- علي المنظمة ضرورة تبني الأفكار والأساليب التي تركز علي تخفيف الإجهاد والإرهاق الناتج عن العمل مثل إعطاء فترات راحة أثناء ساعات العمل، إقامة برامج ترفيهية للعاملين كل فترة. (2) علي المستوى الفردي:1- المداومة علي أوقات الصلاة.2- إدارة الوقت من خلال التخطيط الجيد لما يملكه الفرد من وقت وطاقة لتحقيق ما يريد.3- ممارسة الرياضة بشكل دائم ومنظم لمحاولة تخفيف كل ما تسببه الضغوط من قلق وتوتر.4- الاسترخاء والتخيل والتأمل وذلك لمساعدة الفرد على إحلال الشعور بالإجهاد والضغوط ليحل محلها الاسترخاء.5- الترويح والترفيه من خلال ممارسة الهوايات والألعاب التي تمنع التأثيرات غير المطلوبة لمشاكل العمل.6- وجود روح الجماعة والعلاقات الاجتماعية بحيث يشعر الفرد بأن زملاؤه ورؤسائه يقدمون له العون والمساعدة في حل المشاكل التي تواجهه.7- الأكل الصحي، توفير وقت كافي من الراحة، النوم مبكراً كل هذا يساعد الفرد علي استعادة نشاطه.