

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 عنها 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 تتعكس تبعاً لذلك بالسلب على فعالية المنظمة بوجه عام.أولاً: مشكلة الدراسة: تمثل مشكلة الدراسة في تحديد المتغيرات المستبة 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 (الديموغرافية، 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 الأكشن شيوعاً التي يتعرض لها العاملون داخل الإدارة المحلية محل البحث والمرتبطة بخصائص الوظيفة من حيث (باء 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 المقترنات والتوصيات لتفحيف 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 المستبة للاحتراق الوظيفي (العوامل الديموغرافية، ضغوط العمل الناجمة عن خصائص الدور، بيئه العمل) وبين مستوى الاحتراق الوظيفي.وبينش من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:-- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الديموغرافية وبين مستوى الاحتراق الوظيفي-. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص الدور، وبين مستوى الاحتراق الوظيفي-. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئه العمل، وبين مستوى الاحتراق الوظيفي.(2) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق الوظيفي وبين مستوى 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 تمثل في الأحياء التالية: (شمال الجيزة، العجوزة، الدقي، بولاق الدكرور، جنوب الجيزة، العمارانية، 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 فرضيتها باستخدام برنامج Spss، والاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:-1- معامل ارتباط سبيرمان لتحديد مدى وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.2- الانحدار البسيط، الانحدار المتعدد لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابع.3- معامل التحديد، لبيان النسبة المئوية التي يفسرها كل متغير مستقل في المتغير التابع.4- اختبار فريدمان لاختبار

درجة التوافق أو الاختلاف بين أراء المبحوثين.5- المتوسطات والانحراف المعياري والتكرارات لتصويف البيانات، وذلك للحصول على مؤشرات ميدانية لإجابات الأفراد ويستخدم في عرض البيانات بشكل وصفي.6- اختبار T 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 ارتباطيه بين العوامل الديموغرافية، وبين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث:-(أ) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط عكسية (ارتباط سلبي) ذات دالة إحصائية بين متغير النوع (ذكور/ إناث) وبين الاحتراق الوظيفي، كذلك علاقة ارتباط عكسية (ارتباط سلبي) ذات دالة 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 دالة 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 دالة 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 دالة إحصائية بين عباءة الدور قوية ذات دالة 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 دالة إحصائية بين عباءة 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- عباءة الدور) كلما أدى ذلك لوجود الاحتراق الوظيفي، ومعاناة الأفراد داخل الأحياء من الاحتراق الوظيفي.
(3) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية إيجابية قوية ذات دالة 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 بتحفيض متغيرات بيئة العمل السلبية كلما كان هناك تحفيض لمستوى الاحتراق الوظيفي.
(4) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط قوية ذات دالة إحصائية بين القدرة الابتكارية وبين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث:-(أ) وجود علاقة ارتباط عكسية (سلبية) ذات دالة إحصائية بين (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني) وبين القدرة الابتكارية للعاملين حيث ذلك كلما كان هناك اهتمام بتقليل (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني) كلما كان هناك قدرة ابتكاريه أفضل
(ب) وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) ذات دالة إحصائية بين (الإنجاز الشخصي) وبين القدرة الابتكارية للعاملين. بمعنى كلما كان هناك إهتمام بزيادة الإنجاز الشخصي أدى ذلك إلى قدرة ابتكاريه أفضل للعاملين.
(5) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط قوية ذات دالة إحصائية بين مستوى الأداء الوظيفي وبين مستوى الاحتراق الوظيفي حيث:-(أ) وجود علاقة ارتباط عكسية (سلبية) ذات دالة إحصائية بين (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني). وبين مستوى أداء العاملين وهذا يعني كلما كان هناك اهتمام بتقليل (الإجهاد الانفعالي، فقدان العنصر الإنساني) أدى ذلك إلى مستوى أداء وظيفي أفضل للعاملين.
(ب) وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) ذات دالة إحصائية بين (الإنجاز الشخصي) وبين مستوى أداء العاملين وهذا يعني كلما كان هناك اهتمام بزيادة (الإنجاز الشخصي) أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل الأحياء محل الدراسة.سابعاً: توصيات الدراسة: وتقترح 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) اقتناء المشرفين بفائدة النظام والفهم الكامل لعملية التقييم والتدريب علي التنفيذ الدقيق..(5) الاهتمام بمعرفة رد فعل العاملين وذلك من خلال مقابلات ما بعد التقييم، وذلك لمناقشة نتائج التقييم مع المرؤوسيين بشكل ودي، وتشجيعهم علي معرفة أوجه القصور في أدائهم إن وجد.(6) الاهتمام بتدريب المقيمين وذلك لنجاح عملية التقييم من أجل رفع مستواههم وتوحيد معايير التقييم وذلك لتفادي أو تقليل الأخطاء المتعددة التي يرتكبها المقيمين.(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 علي تشجيع العاملين مما تعكس نتائج في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين.ب) بالنسبة للاحتراق الوظيفي:(1)

على المستوى التنظيمي.1- المتابعة الدورية والتقييم للعاملين من خلال التحليل الوعي للعمل والشخصيات للأفراد والوظيفة نفسها حتى تناح فرصة لاكتشاف غموض الدور، عبء الدور.2- الاهتمام بتفعيل التوصيف المهني وتحديد الأدوار وعدم غموضها حتى يقلل من الاحتراق الوظيفي.3- يجب على 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 على 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 على أكمل وجه.6- يجب على الإدارة العليا القيام بدور الإرشاد والتوجيه أثناء العمل للمساعدة والتدعم 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 والضغط التي يصعب على الفرد أن يواجهها بمفرده.9- الاهتمام بالبيئة المادية داخل محبيط العمل مثل التخفيف من الازدحام الكبير في أماكن العمل، وتحسين مستوى النظام والتهوية والإضاءة.10- على المنظمة ضرورة تبني الأفكار والأساليب التي ترتكز على تخفيف الإجهاد والإرهاق الناتج عن العمل مثل إعطاء فترات راحة أثناء ساعات العمل، إقامة برامج ترفيهية للعاملين كل فترة.(2) على المستوى الفردي:1- المداومة على أوقات الصلة.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 والضغط ليحل محلهما الاسترخاء.5- الترويج 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.