

**المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات أداء العمل في
ظل جائحة COVID-19: دراسة ميدانية لعينة
من العاملين في هيئات الحماية الإجتماعية في العراق**

أ.م.د. منى حيدر عبد الجبار

كلية التربية للبنات

Organizational Sources of Burnout and
determinants of work Performance in light of the
COVID-19 Pandemic: a field study of a Sample of
Workers in Social Protection Agencies in Iraq(
College of Education for Women
Assist.prof Dr. Muna Haider Abdul-Jabbar Al-Tai
muna.haider@coeduw.uobaghdad.edu.iq

أصبحت مشكلة الاحتراق الوظيفي إحدى المشكلات الرئيسية لدى الباحثين في منظمات الرعاية الاجتماعية (هيئات الحماية الاجتماعية) - إحدى تشكيلات وزارة العمل والشؤون الإجتماعي. وتزايدت تأثيراتها السلبية في ظل جائحة COVID-19، ففي ظل جائحة كورونا تنوعت الضغوط والاعباء لدى العاملين، والذي نتج عنه ارتفاع معدلات القلق والتوتر والاستنزاف الفكري والبدني، ومن ثم انعكس سلباً على كفاءتهم في أداء العمل على المستوى الفردي والتنظيمي، لاسيما بعد تزايد مهام هذه الهيئات في القيام بدورها في تحقيق الاهداف والغايات العامة كونها مسؤولة عن تقديم وتوفير خدمات الدعم الاقتصادي والاجتماعي لشريحة واسعة من الأسر الفقيرة ومعدومة الدخل من الازامل والمطلقات والعاجزين والعاجزات. هذا البحث جاء للتعرف على المصادر التنظيمية للاحتراق للباحثين الاجتماعيين في منظمات هيئات الحماية الاجتماعية في ظل جائحة COVID-19، أيضاً لبيان العلاقة بين هذه المصادر ومحددات أداء العمل، كذلك بيان الاختلاف في المصادر التنظيمية للاحتراق لدى الباحثين في تلك الهيئات تبعا لأختلاف خصائصهم الديموغرافية (الجنس، العمر، التخصص، مدة الخدمة)، وقد اظهرت النتائج أن الباحثين في هيئات الحماية الاجتماعية يعزون الاحتراق الى مصادر تنظيمية متعددة جاء في مقدمتها ضغط العمل وصراع القيم والعلاقات الاجتماعية، كما بينت النتائج وجود فروق بين المستجيبين في مصادر الاحتراق التنظيمية وبحسب بعض الخصائص الديموغرافية، أما اهم التوصيات فكانت ضرورة أن تعتمد إدارات هيئات الحماية الاجتماعية الى بحث مصادر الاحتراق التنظيمية لدى العاملين والعمل على الحد من تأثيراتها السلبية، مع وضع استراتيجية ملائمة للسيطرة عليها في ظل الازمات لاسيما في ظل جائحة كورونا.

الكلمات الرئيسية: الاحتراق الوظيفي، المصادر التنظيمية للاحتراق، أداء العمل، محددات أداء العمل

Abstract

The problem of job burnout has become one of the main problems for researchers in social welfare organizations (social protection bodies) - one of the formations of the Ministry of Labor and Social Affairs. Its negative effects increased in light of the COVID-19 pandemic, and in light of the Corona pandemic, the pressures and burdens of workers varied, which resulted in high rates of anxiety, tension, and intellectual and physical exhaustion, and then negatively affected their efficiency in performing work at the individual and organizational level, especially after the increasing tasks of these Bodies in carrying out their role in achieving the general goals and objectives as being

The general goals are that they are responsible for providing and providing economic and social support services to a wide range of poor and income-free families, including widows, divorced women, the disabled, and the elderly. This research came to identify the organizational sources of combustion for social researchers in the organizations of social protection agencies in light of the COVID-19 pandemic, also to explain the relationship between these sources and the determinants of work performance, as well as to explain the difference in the organizational sources of combustion among researchers in these bodies according to their different demographic characteristics (gender Age, specialization, length of service), the results show that Researchers in social protection agencies attribute combustion to multiple organizational sources, on top of which came work pressure, the conflict of values and social relations, and the results also showed that there are differences between the respondents in the organizational sources of combustion according to some demographic characteristics. Discussing the organizational sources of combustion among workers and working to limit their negative effects, while developing an appropriate strategy to control them in light of crises, especially in light of the Corona pandemic.

Key words: functional combustion, organizational sources of combustion, work performance, determinants of work performance

المقدمة

ظهر فيروس كورونا (COVID-19) مع اواخر عام ٢٠١٩، وتم الإعلان على أنه جائحة، تمثلت في حالة طوارئ دولية للصحة العامة لم يسبق لها مثيل في التاريخ الحديث. ولا يخفى على أحد عظم الأزمة التي الحقها هذه الجائحة بالمجتمعات كافة وبشكل لم تشهد البشرية مثيلاً لها منذ مايقرب (١٠٠) عام وتسببت بهلاك مئات الألوف منهم، وأحدثت تداعيات اقتصادية واجتماعية وأمنية وإنسانية وسلوكية على جميع القطاعات المجتمعية منها قطاع الخدمات العامة، وأدت الى العديد من المشكلات النفسية بين عامة الناس بما في ذلك ارتفاع مستوى القلق والاكتئاب (Ornell et al. 2020:25) وقد اثبتت كثير من الدراسات الوبائية أن الأمراض المعدية عادة ماتتسبب في عواقب نفسية للأفراد (Lee et al، 2007) (Tam et al .2004:12). وفي العراق فأن خصوصية هذه الازمة تأتي من كونها جاءت في ظل

أوضاع غير مستقرة ومن جميع النواحي، والتي نجم عنها انعكاسات سلبية على مجالات العمل العام والاجتماعي تحديداً كونه يركز على ضرورة تعامل الباحثين الاجتماعيين مع أكثر الفئات المجتمعية المعرضة للإصابة بهذا الوباء وهم طبقة ذوي الدخل المحدود والمحتاجين مما رفع من احتمالية تعرضهم لمستويات ضغط وععب عمل أكبر فضلاً إلى القلق والتوتر النفسي الذي يعتبرهم اثناء التعامل مع المستفيدين والتي تؤدي بهم الى مرحلة الاستنزاف الفكري والبدني والعاطفي المعروف ب (الإحتراق). وعلى الرغم من أنهم يعدون من خارج الخط الأمامي إلا أنهم في الواقع معرضون لخطر زيادة الإجهاد كونهم مسؤولون عن تقديم وتوفير خدمات الدعم الاقتصادي والاجتماعي لشريحة واسعة من الأسر الفقيرة ومعذومة الدخل من الارامل والمطلقات والعاجزين والعاجزات , أذ تشكل مؤسساتهم أحد الركائز الرئيسة في تحقيق التنمية البشرية المستدامة وتسليم خدمات إجتماعية عالية الجودة هذا من جانب , من جانب آخر قلة المعلومات المباشرة عن التفشي , والتدريب الأقل كثافة على معدات الحماية الشخصية وتدابير مكافحة العدوى (B. Tran et al. 2020:76) ., ففي خلال الأوبئة عادة ما يتم العمل في ظل تدابير احترازية بما في ذلك إيقاف التشغيل أو التباطؤ في الأنشطة اليومية , والتباعد الاجتماعي , وانخفاض التفاعلات بين العاملين , والاعتماد على التواصل الالكتروني لتقليل إمكانية حدوث إصابات جديدة. في بداية انتشار الفيروس , كانت المبادئ التوجيهية أو الوقائية غير راسخة لدى الكثير من العاملين في مجال تقديم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية (Xiang et al., 2020:3) , لذلك , شعر العديد من الباحثين بالحيرة وعدم الاستعداد لأداء العمل بشكل مناسب في ظل الفيروس الجديد .(Huang et al,2020: 6) , أيضاً , كان عليهم مواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية الناتجة عن الازمة , والتي يمكن أن تؤدي إلى العديد من النتائج العاطفية والنفسية مثل الغضب والقلق والأرق والضغط المرتبط بعدم اليقين من تفشي المرض (Ran, L. et al, & Zhang, L., et al . , 2020). لقد تعرض الباحثون الاجتماعيون في هيئات الحماية إلى نوبات عمل أطول , من أجل إدارة نمو الطلب على الخدمات التي يقدموها بفعل التأثيرات الاقتصادية للجائحة. ويمكن لجميع عوامل الخطر المذكورة أعلاه أن تحفز على الأرجح ظهور الاحتراق لدى الباحثين, والذي سينعكس سلباً على أداءهم العمل من جهة وفاعلية المنظمة الاجتماعية من جهة أخرى , أذ أن نجاح المنظمات في تسليم الخدمات يركز أساساً على أداء العاملين فيها.

المبحث الاول - منهجية البحث

أولاً/ مشكلة البحث

يرى الباحثون في مجال الإدارة والتنظيم (Savici, &Cooly,1983.Beehr,1998,) أن مصادر الاحتراق الوظيفي تكون فردية (ناتجة من ظروف الفرد النفسية والاجتماعية والثقافية) وتنظيمية (محدودية صلاحيات العمل , انعدام العلاقات الاجتماعية , ضغط العمل, تناقض القيم , قلة التعزيز الإيجابي , غياب العدل والانصاف) .(Schaufeli, B. et al., 2009 204-220) . , وتتجسد المشكلة اليوم في تعدد مصادر الاحتراق التي يتعرض لها الباحثون الاجتماعيون في هيئات الحماية الاجتماعية - احدى تشكيلات وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في ظل جائحة Covid 19 , والذي نتج عنه تزايد مستويات الضغط والإجهاد النفسي بفعل مصادر تنظيمية متعددة, كان لها تأثيرات نفسية واجتماعية سواء خلال فترة الحظر المفروض على دوائر الدولة , او بعد رفع الحظر كون الباحثين الاجتماعيين كانوا من الفئات المستثناة من نسب الدوام خلال جائحة كورونا على خلاف المؤسسات العامة الاخرى التي حددت نسب دوام عاملها ب ٢٥% , وذلك يرجع الى أن مجال عملهم يُعنى بشريحة واسعة من الأسر الفقيرة ومعذومة الدخل من الارامل والمطلقات والعاجزين والعاجزات وغيرها من الفئات التي رسمها قانون الحماية الاجتماعية رقم ١١ لسنة ٢٠١٤ والبالغ عددهم في الوقت الحالي ١٣١٣٠٢٥ محتاح , وحيث أن هذه الأسر المستفيدة طرأت عليها متغيرات إجتماعية واقتصادية في ظل جائحة كورونا فاقمت من معاناتهم ومشكلاتهم , فأن إدارة الوزارة رفعت طلباً الى اللجنة العليا للصحة والسلامة الوطنية بتاريخ ٢٧/٤/٢٠٢٠ لاستثناء باحثيها الاجتماعيين من التقيد بنسب الدوام ليكون الدوام بنسبة ١٠٠% . مما نتج عنه تزايد معدلات الضغط والاجهاد التي زادت من مستويات الارهاق والتوتر الناتج عن مصادر تنظيمية في العمل , كون مجال عملهم يوجب عليهم التعامل المباشر مع المستفيدين الذين قد لا يثقون أصلاً بالاجراءات الصحية للوقاية او لا تتوافر لديهم هذه الاجراءات اصلاً , نتيجة مستويات الفقر التي يعانون منها, (P.Soma,2004:597) مع عدم وجود تخصصيات خطيرة للباحثين الاجتماعيين , كلها شكلت عوائق امامهم لأداء اعمالهم وواجباتهم ومن ثم أدى الى خفض فاعلية المنظمة ونجاحها في تحقيق اهدافها وغاياتها العليا ويمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات التالية :

١- ماهي المصادر التنظيمية للاحتراق الوظيفي في هيئات الحماية الاجتماعية ؟

- ٢- ماهي المصادر التنظيمية للاحتراق الاكثر ظهوراً لدى الباحثين الإجتماعيين خلال جائحة كورونا ؟
- ٣- ماهي محددات أداء العمل الوظيفي من وجهة نظر الباحثين الإجتماعيين خلال جائحة كورونا ؟
- ٤- ماهي العلاقة بين المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات العمل ؟
- ٥- هل هناك فروق بين عينة البحث في المصادر التنظيمية للاحتراق وبحسب خصائصهم الشخصية : الجنس , العمر , التخصص , مدة الخدمة ؟

ثانياً/ اهمية البحث

أن الدراسة في مجال الاحتراق الوظيفي للعاملين تعد اليوم من المواضيع البحثية الهامة في ظل جائحة كورونا, وفي ميدان الإدارة العامة الذي يُعد أكثر الميادين تأثيراً واهمية في حفظ استقرار المجتمع من خلال الدور الذي يضطلع به عامله في توفير الخدمات العامة للمواطنين لاسيما في اوقات الأزمات والكوارث , وكان من الطبيعي أن يتعرض العاملون في هذه المنظمات الى ضغوط وأعباء عمل متزايدة , فالدراسات البحثية ما انفكت تؤكد مرارا وتكراراً الصلة الوثيقة بين الاستقرار الوظيفي والنفسي وفاعلية أداء العمل الناجحة للعاملين في المنظمات العامة وقد خضعت ظاهرة الاحتراق للكثير من الدراسات البحثية في أوساط مهنية عديدة لاسيما في مجالات التعليم والصحة, , وعلاقتها بالعوامل الفردية وكذلك العوامل التنظيمية المرتبطة بها, الا أنها ما زالت تفتقر إلى الدراسة في ظل الازمات والكوارث , أيضاً أن معظم الدراسات تناول ظاهرة الاحتراق ومصادره من مدخل تربوي ونفسي فقط, وليس من مدخل التطوير الإداري والتنظيمي الذي تتطلبه بيئة الاعمال العامة اليوم التي اتسمت بالتغير والتحول السريع, من خلال ما سبق يتضح بأن هذا البحث وعلى حد علم الباحثة سيمثل البحث المحلي الأول الذي يتناول دراسة المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات أداء العمل في ظل جائحة كورونا لدى عينة من الباحثين الإجتماعيين في هيئات الحماية الإجتماعية- وزارة العمل .

ثالثاً/ اهداف البحث

- أهداف البحث التالي تتمثل في :
- ١- بيان المصادر التنظيمية للاحتراق لدى الباحثين الإجتماعيين في هيئات الحماية الإجتماعية في ظل جائحة كورونا .
 - ٢- بيان المصادر التنظيمية للاحتراق الاكثر تأثيراً من وجهة نظر الباحثين الإجتماعيين في هيئات الحماية الإجتماعية في ظل جائحة كورونا .
 - ٣- التعرف على درجة ارتباط المصادر التنظيمية للاحتراق مع بعضها البعض .
 - ٤- بيان المحددات الفردية لأداء العمل الوظيفي لدى الباحثين الإجتماعيين في محيط هيئات الحماية الإجتماعية في ظل جائحة كورونا.
 - ٥- تحديد طبيعة العلاقة بين المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات الأداء الفردية للعمل الوظيفي .
 - ٦- التعرف على الفروق في المصادر التنظيمية للاحتراق لدى الباحثين الإجتماعيين في ظل جائحة كورونا تبعاً للمتغيرات الديموغرافية : الجنس , العمر , التخصص, ومدة الخدمة .

رابعا : حدود البحث :

يتحدد البحث الحالي بالعاملين في منظمات العمل الاجتماعي- الباحثين الإجتماعيين في وزارة العمل والشؤون الإجتماعية – هيئة الحماية الكرخ والرصافة للفترة من ٢٠٢٠/٣/١- ٢٠٢٠/٨/١

خامساً/ فرضيات البحث

- الفرضيات التي سيتم اختبارها في هذا البحث هي :
- الفرضية الأولى : توجد مصادر تنظيمية للاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الإجتماعيين في ظل جائحة كورونا .
- الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ما بين المصادر التنظيمية للاحتراق.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات الأداء الفردية للعمل الوظيفي لدى الباحثين الإجتماعيين في هيئات الحماية الإجتماعية .
- الفرضية الرابعة: هناك فروق معنوية بين المصادر التنظيمية للاحتراق وبحسب خصائصهم الشخصية (الجنس , العمر , التخصص , مدة الخدمة)

يُعد الاحتراق الوظيفي، أحد نتائج ضغوط العمل الوظيفي الذي تكون مصادره فردية تعود للفرد أو تنظيمية تعود لبيئة العمل الداخلية والخارجية التي تؤثر سلباً في أداء العاملين والمنظمات عموماً لاسيما العامة منها . وهذا ما أكدته الكثير من الدراسات البحثية التي طبقت على عدد من العاملين في المنظمات المختلفة العامة والخاصة . إن وجود الإحتراق الوظيفي بين الباحثين في مجال العمل الاجتماعي ، له تأثير قوي جداً على صحتهم البدنية والنفسية وعلى كفاءة أدائهم للعمل الوظيفي وتنظيمهم (Woo et al., 2014, Portoghesi et al., 2020). وعادة ما يحدث الإحتراق بعد التعرض الطويل لعوامل الخطر الفردية والتنظيمية ولكن الحالات الطارئة ، مثل الأوبئة ، يمكن أن تؤدي بسهولة إلى تفاقم الإحتراق والاستنزاف الفكري والعاطفي ، وتعد جائحة كورونا خير مثال على ذلك إذ تعرض غالبية العاملين في المؤسسات العامة إلى مظاهر الشعور بالضغط والاستنزاف الفكري والبدني فضلاً إلى القلق والتوتر أثناء أداء أعمالهم اليومية . ويشير (Lee et al.; 2007: 234) أنه خلال ظهور الأوبئة السابقة مثل السارس ، ظهر لدى العاملين في المؤسسات الصحية العامة مظاهر من انخفاض التفاؤل والمرونة والإيثار كما ازدادت أعراض الشعور بالضيق والتوتر النفسي والإجهاد الفكري والبدني، في حين أكد الباحثون انه بعد انتشار فيروس كورونا ، أن عدة عوامل بما في ذلك التدابير الوقائية الصارمة والإرشادات ، ووجود فريق العمل المتماسك ، والاتجاهات الإيجابية في مكان العمل واعتراف وتقدير إدارة المؤسسة لجهودهم ساعدتهم على مواجهة الوضع. وقد وجد التحليل العلمي الحديث أن أكثر موضوعات البحث شيوعاً تشمل الرعاية في حالات الطوارئ والجراحة ، والأمراض الفيروسية ، والاستجابات العالمية في وباء COVID-19 ، في حين أن هناك نقص في أبحاث الصحة العقلية والنفسية للعاملين ولم تتناول سوى الدراسات تأثير وباء COVID-19 على رفاهية الباحثين في مجال الرعاية الاجتماعية (Tran, B. et al. 2020). ولذلك ، فإن الهدف الرئيسي من هذا البحث هو تحديد مصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات أداء العمل لدى الباحثين الاجتماعيين خلال جائحة كورونا.

أولاً/ الاحتراق الوظيفي زاد البحث في دراسة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات المختلفة في الربع الأخير من القرن الماضي نتيجة تزايد حالات الضغط والإجهاد الوظيفي التي بدأت تظهر على الأفراد بتأثير تحول العالم بسرعة من مجتمع صناعي إلى مجتمع خدمي في تلك الفترة (Schaufeli et al., 2009: 241)، اليوم هناك أدلة تشير إلى تدهور ظروف العمل بالنسبة لمعظم العاملين ، وربما بشكل خاص للعاملين في الخطوط الأمامية في مجالي الرعاية الصحية والاجتماعية. إذ اسهم COVID-19 وبشكل كبير في زيادة خطر تعرض العاملين للإرهاق الوظيفي - متلازمة الإجهاد المزمن ، بما في ذلك الشعور المزمن بالإرهاق والموقف البعيد تجاه العمل (وعلاوة على ذلك، فإن التعرض المستمر لأخبار COVID-19 يعزز الاجترار - والتركيز المتكرر والسلبى على أعراض الضيق والأسباب والعواقب المحتملة لهذه الأعراض) (M. Kniffin, et al., 2020: 17). والإحتراق هو حالة انزعاج وخلل وظيفي يرغب كل من الأفراد والمنظمات في تغييرها والحد من آثارها السلبية ، وان الاهتمام الرئيسي بالإحتراق يجب أن لا يقتصر على مجرد فهم ما هو عليه ولكن معرفة ماهي مصادره والعوامل المؤدية لظهوره حتى يمكن تحديد ما يمكن فعله حياله من تدابير وإجراءات . يُعرّف (Maslach, C., & Leiter, M. P., :74) . 2005 الإحتراق بأنه "استجابة نفسية لضغوط العمل و التغييرات في ما يريده الفرد وما يجب عليه فعله"، وتعرفه Adekola بأنه: "إنهاك عاطفي يصيب على الأرجح الأفراد الذين يعملون مع الناس مباشرة، فضلاً إلى أنه عبارة عن تطور سلبي وساخر للاتجاهات والمشاعر تجاه زملاء العمل والجمهور" (Adekola, . 2010: 4). ، اما (Ashil Rod 2011) يرى إن الإحتراق الوظيفي يحدث " نتيجة للتفاوت الملحوظ بين متطلبات الوظيفة والموارد (المادية والعاطفية) التي من المفترض أن توفرها المنظمة لعاملها". وهذا ما أكدته (Maslach, 2001). من أن الاحتراق خطر مهني و ظاهرة سلبية تنتج عن الضيق والانهاك الجسدي والعاطفي. وعلى هذا يمكن القول أن تفاقم مستويات الاحتراق يعود الى تنوع مصادره على المستوى الفردي والتنظيمي بما يؤدي الى خفض دافعية العاملين في تقديم الخدمات العامة و المصادر التنظيمية ستكون محور بحثنا الحالي .

ثانياً/ مصادر الاحتراق الوظيفي أن الخطوة الرئيسية الأولى في الحد من الاحتراق وتخفيف آثاره تتمثل في تحديد مصادره و تطبيق اساليب الوقاية والعلاج . وقد يساعد الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسون الفرد على ملاحظة هذه العلامات (Beehr, 1983, 1998 ؛ Savicki & Cooley) صنفوا المصادر المرتبطة بالإحتراق إلى ثلاث مجموعات هي (Cordes, et al. 1997: 623) :

- أ- المجموعة الأولى من المصادر ترتبط بخصائص الوظيفة والدور
- ب- المجموعة الثانية من المصادر ترتبط بالخصائص التنظيمية

ت- الثالثة من المصادر تربط بالخصائص الشخصية.

(Maslach & Leiter, 2001) حدد المصادر التنظيمية للاحتراق بالتالي :

١. **محدودية صلاحيات العمل.** نتيجة عدم القدرة على المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر في عمله , مما يؤدي به إلى الإنهاك الوظيفي . وتحدث نفس الحالة بسبب قلة الموارد التي يحتاجها للقيام بعمله.
٢. **توقعات العمل غير الواضحة.** نتيجة سوء الاتصالات والهياكل التنظيمية غير المرنة يمكن أن تؤدي الى قلق وانزعاج ومضايقة للعامل في حالة لم يكن واضحًا للعامل حجم الصلاحيات التي يملكها .
٣. **ضغط العمل.** تزايد الضغط على العاملين الذين يتجاوزون عبء العمل من حيث العمل لساعات طويلة وتحمل مسؤوليات كبيرة والعمل الطويل في اوقات الذروة والازمات .
٤. **تناقض القيم.** في حالة كانت قيم العامل تختلف عن الطريقة التي تتبعها إدارة المنظمة أو صاحب العمل في تنفيذ الأعمال أو الآلية المتبعة للتعامل مع التطلعات.
٥. **عدم ملاءمة العمل لرغبات وامكانات الفرد.** عدم مناسبة العمل لاهتمامات ومهارات الفرد، فقد يصبح مجهودًا على نحو متزايد مع مرور الوقت ..
٦. **صراع الدور / الغموض .** يشير الى عدم التأكد حول ما يمكن أن يؤديه الفرد في العمل .
٧. **متطلبات العمل الكبيرة.** والتي تحتاج الى بذل جهد متزايد وطاقة متواصلة من العامل للبقاء مركزًا , مما قد يؤدي إلى التعب والإنهاك الوظيفي.
٨. **غياب العلاقات الاجتماعية.** في حالة شعور الفرد بالعزلة في العمل وفي حياته الشخصية، فقد يشعر بمزيد من الضغط النفسي والقلق والتوتر .
٩. **عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية.** في حالة كان عمل الفرد يستنفذ أكثر وقته وجهده بحيث لا يتمتع بالطاقة لقضاء بعض الوقت مع أسرته وأصدقائه، فقد يشعر بالإنهاك بسرعة.

ثالثاً/ الأشخاص الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي

يشير كل من (Ran, L. et al, & Zhang, L., et al . , 2020). إلى أن أكثر العاملين عرضة للاحتراق الوظيفي في وقت الازمات والكوارث هم :

١. العاملون الذين يفقدون مقدرة التكيف مع ضغوط العمل المزمنا والتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية .
٢. العاملون الذين يتبنون عادةً رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
٣. العاملون الذين تتطلب أعمالهم الاتصال المباشر مع المستفيدين كونهم يكونو أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق الوظيفي.
٤. العاملون الذين يكلفون بمهام يتعذر عليهم تحقيقها نتيجة للفجوة الحاصلة بين متطلبات الوظيفة والمصادر المتاحة (الحوافز المادية والمعنوية)
٥. العاملون في الوظائف الخدمية مثل الرعاية الاجتماعية أو الصحية أو الاستشارات النفسية أو التعليم.
٦. العاملون الذين تفرض طبيعة عملهم العمل في بيئة عمل تتضمن نسبة خطر عالية .

المحور الثاني : المحددات الفردية لأداء العمل

- وفقاً لـ (Rogelberg 2007) ، فإن نجاح أو فشل المنظمة يعتمد على أداء عاملها والتركيز الرئيسي للمديرين والصناعيين و علماء النفس التنظيمي دائماً ما يكون على تحسين مستويات الأداء الوظيفي باستخدام الطرق المباشرة أو غير مباشرة. يُعرف الأداء الوظيفي بأنه " إجمالي القيمة المتوقعة من قبل إدارة المنظمة فيما يتعلق بأحداث سلوكية منفصلة ينفذها الأفراد في فترة زمنية معينة" (Hsieh, C.-W., et al . , 2012 : 40). ويكون للمنظمة أداء فاعل عندما يعمل أفرادها في مستوى أعلى من المستوى المحدد في إطار مكوناتها الداخلية و ضمن الوصف الوظيفي لأعمالها والمحددات الفردية لعاملها. والمحددات الفردية لأداء العمل تشمل (3) متغيرات :
١. الجهد المبذول في العمل وهو يعكس درجة حماس ودافعية الفرد لأداء العمل.

٢. القدرات والخصائص الفردية كالتجارب السابقة، التي يتوقف الجهد المبذول عليها.

٣. إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يعمل بها في المنظمة.

رابعاً/ نتائج مصادر الاحتراق على أداء العمل

أن عواقب الإحتراق يمكن أن تظهر في أنواع مختلفة مثل انخفاض الالتزام التنظيمي ، وزيادة التغيب ودوران العمل ، وانخفاض الإنتاجية ، وانخفاض الروح المعنوية والدافعية لدى العاملين ، وانخفاض كفاءة الأداء الفردي (Cordes, et al. 1997: 628) ، من جهة أخرى أظهرت كثير من الدراسات البحثية أن الإحتراق مرتبط سلباً بالأداء العام للمنظمة، ولكنه يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالمتغيرات الفردية بما في ذلك التغيب وترك الوظيفة وما إلى ذلك (Swider and Zimmerman,2010) (Ashil and Rod,2011). أيضاً اشار (Maslach & Leiter,2001) إلى تأثير مصادر الاحتراق في أداء الفرد للعمل الوظيفي، لاسيما أولئك الأشخاص يعملون على الرغم من استنفاد طاقاتهم فأنهم يواجهون انخفاض في الإنتاجية وفاعلية الأداء. ويشير العديد من الباحثين إلى أن العاملين الذين يعانون من الإحتراق يقعون في مستويات أقل من الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى انخفاض في دوافعهم وأدائهم فضلاً إلى انخفاض الالتزام الوظيفي أو التنظيمي (Ghorpade et al 2007,). في بعض الدراسات ، وجد أن العاملين في القطاع العام التركي يعانون من المستويات الأعلى للاحتراق (Choi, D., Oh, I. 2007,). مما يهدد أداءهم في العمل ويؤثر على حياتهم الوظيفية (Arshadi et al.2013) اكد وجود علاقة مهمة بين مصادر الاحتراق ودافعية الاداء الفردي للعمل (Sirbonlou and Peymaneh,2013) اشار الى ان العوامل الفردية والمصادر التنظيمية للاحتراق لها علاقة وتأثير على الأداء الوظيفي. فضلاً الى ذلك ، أن تزايد الاستنفاد والانهك الفكري والبدني للعاملين يؤدي الى رفع مستويات ميلهم إلى الانسحاب من أصدقائهم وتقليل التواصل الاجتماعي، أيضاً نفاذ صبرهم وتعبهم وتقلبهم المزاجي أثناء التعامل مع أشخاص آخرين سواء مع العاملين داخل المنظمة او المستفيدين من الخدمات أثناء الازمات (Saeed & Naveed,2012) ، ومن منظور أنظمة الرعاية الإجتماعية ، ترتبط مستويات الإحتراق في اوقات الازمات والكوارث بزيادة الإجازات المرضية ، ومعدلات التغيب عن العمل ، وتراجع الوظائف وضعف كفاءة العمل بالنظر إلى المدة الطويلة المحتملة للازمة (Salvagioni, D. A. J. 2017) (Giordano.G, et al.2020: 859) ،أذ اشار أن التأثير السلبي لارتفاع معدل الإحتراق يقلل من قدرة المؤسسات العامة على مواجهة الطلب المتزايد على خدمات الرعاية الإجتماعية الذي من المحتمل أن يحدث على المدى القصير وعلى المدى الطويل (Boukhris, M.et al., 2020,)

الجانب الميداني للدراسة

أولاً: مجتمع البحث وعينته Society and the Study Sample

ضم مجتمع البحث العاملين في منظمات هيئات الحماية الإجتماعية - وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ، عدد العاملين الكلي كان (٢٢٠) فرد، وتكون مجتمع البحث من (١٢٠) فرد من العاملين في مجال البحث الاجتماعي في هيئتي حماية الكرخ والرصافة وعلى النحو التالي : (60) باحث اجتماعي في كل من هيئتي الكرخ والرصافة، وزعت (60) استبانة على عينة عمدية قصدية أسترجع منها (55) وأهملت (5) بسبب عدم استكمال الإجابات، وبذلك أصبحت عينة البحث (50) ، تم التحقق من صحة الاتساق الداخلي ومدى ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل Alpha Crop، والذي بين أن معامل الثبات للاستبانة مرتفع، إذ بلغت قيمته 0,82، وهذا يشير إلى أن الاستبانة من كافة جوانبها تتمتع بدرجة عالية ومقبولة من الثبات ومن ثم يمكن اعتمادها في إجراء التحليل واعتماد النتائج، وإن الصدق يساوي جذر معامل الثبات، وبلغت قيمة صدق الاستبانة 0,83 وهي قيمة عالية تدل على صدق المقياس. ولكون هذا البحث يسعى إلى تحديد مصادر الاحتراق التنظيمي للباحثين ومحددات أداء العمل خلال جائحة كورونا في منظمات الرعاية الإجتماعية تكونت خصائص عينة البحث من التالي جدول (1) :

جدول (1) خصائص عينة البحث

الفئة	العدد	النسبة المئوية
العمر		

%32	16	25- 34 سنة
%52	26	35-44 سنة
%12	6	45-54 سنة
الجنس		
%38.0	19	ذكر
%62.0	31	انثى
مدة الخدمة		
%42	21	10 سنة فأقل
%38	19	20 سنة فأقل
%20	10	21- فأكثر
المستوى التعليمي		
%50	25	البكالوريوس
%30	15	الماجستير
%20	10	الدكتوراه
التخصص		
%36	18	خدمة اجتماعية
%32	16	اجتماع
%22	11	علم نفس
%10	5	فلسفة
%100	50	المجموع

ثانياً: إجراءات إعداد مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي للعاملين

أ- مقياس مصادر الاحتراق التنظيمية : لقد تبنت الباحثة مقياس (Maslach, et. al., 2001) لقياس مصادر الاحتراق التنظيمية للعاملين والذي تكون من (٤٦) فقرة ,والذي تضمن ستة أبعاد هي : -- محدودية صلاحيات العمل , انعدام العلاقت الاجتماعية , ضغط العمل , تناقض القيم , قلة التعزيز الإيجابي , غياب العدل والانصاف - , وقد تم تبني هذا المقياس للأسباب التالية :

١- عدم توفر مقياس عراقي لمصادر الاحتراق التنظيمية للعاملين في المنظمات العامة

٢- يُمكن اعتبار العوامل التنظيمية الستة التي اعتمدت في البحث الحالي الأكثر شمولية لكافة العوامل التنظيمية الفرعية.

ب- وصف مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي: يتكون مقياس مصادر الاحتراق التنظيمية من (46) فقرة موزعة على ستة أبعاد غير متساوية هي : محدودية صلاحيات العمل وتكون من (8) فقرات. ضغط مهام العمل وتكون من (9) فقرات.انعدام العلاقات الاجتماعية وتكون من

(5) فقرات. تناقض القيم وتكون من (8) فقرات قلة التعزيز الإيجابي تكون من (9) فقرات ، عدم الإنصاف والعدل وتكون من (7) فقرات. تم تصميم هذا القسم من الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي وتم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي ومعامل الاختلاف لتحديد مستوى موافقة افراد عينة الدراسة على فقرات هذه الابعاد والجدول (2) يوضح ذلك. وقد تضمنت بدائل الإستجابة على (أتفق بشدة ، أتفق ، غير متأكد ، لا أتفق ، لأتفق بشدة) وقد تم توزيع درجات البدائل كما يلي (1,2,3,4, 5).

ت- **صدق المقياس** : قامت الباحثة بالتحقق من الصدق الظاهري للمقياس من خلال عرضه على لجنة من الخبراء المتخصصين للحكم على مدى تمثيل فقرات المقياس .

ث- **وصف مقياس المحددات الفردية لأداء العمل** : تم تحديد مجالاته بناءً على مقياس (De Beer, 1987) المتضمن عوامل الأداء الفردية . تكون هذا القسم من ثلاثة أبعاد هي: الجهد المبذول وتكون من (6) فقرات، القدرات الفردية وتكون من (7) فقرات، إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتكون من (5) فقرات. صمم هذا القسم من الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي وقد تضمنت بدائل الإستجابة على (أتفق بشدة ، أتفق ، غير متأكد ، لا أتفق ، لأتفق بشدة) وقد تم توزيع درجات البدائل كما يلي (1,2,3,4, 5)

رابعاً: **عرض نتائج البحث وتحليلها** لقد تم تحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أجرتها الباحثة، وتحليلها باستعمال أدوات الإحصاء الوصفي والمتمثلة بالوسط الحسابي، والانحراف المعياري من خلال مقياس (Likart) الخماسي (اتفق بشدة=5، اتفق=4، محايد=3، لا اتفق=2، لا اتفق بشدة=1) وكالتالي :

١- عرض نتائج الهدفين الأول والثاني

لغرض تحقيق الهدفين الأول والثاني والذي يرمي الى التعرف على المصادر التنظيمية للاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الإجتماعيين خلال جائحة كورونا تمت الإجراءات التالية : بعد تطبيق المقياس على عينة البحث البالغة (50) باحث اجتماعي، وبعد معالجة البيانات احصائياً ، أظهرت النتائج متوسطات درجات العينة وانحرافات المعيارية للمقياس وكذلك معامل الاختلاف وكما في الجدول (2) اذ بلغ متوسط درجات مقياس المصادر التنظيمية للاحتراق لدى الباحثين الإجتماعيين قد بلغ (3,43) درجة وبانحراف معياري (0,69) درجة، وبمعامل اختلاف بلغ (0,55) ، وهذا يدل على أن الباحثين الإجتماعيين يرون بأن المصادر التنظيمية تسبب الاحتراق الوظيفي بدرجة مرتفعة. كما يتبين أن بُعد (ضغط مهام العمل) قد جاء بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية وبوسط حسابي (3,78) وبانحراف معياري (0,67) ومعامل اختلاف (0,51) في حين احتل بُعد (تناقض القيم) المرتبة الثانية بوسط حسابي (3,71) وبانحراف معياري (0,57) ومعامل اختلاف (0,38) ، وبالنظر إلى ترتيب المصادر التنظيمية وحصول بُعد (ضغط مهام العمل) على المرتبة الأولى فإن هذا يؤشر زيادة ثقل العبء الوظيفي على عاتق الباحث الإجتماعي في ظل جائحة كورونا، من حيث استمرارية العمل بدوام كامل والقيام بجولات ميدانية الى مناطق بعيدة عن العاصمة، إضافة إلى المهام الأخرى المطلوبة منه خلال عمله، ويتوافق ذلك مع عدم صرف مخصصات خطورة لهم ، في حين شكل بُعد (صلاحيات العمل) الأقل شيوعاً، إذ تعتقد الباحثة بأن ذلك يعود إلى أن غالبية افراد العينة هم ممن لا يشغلون درجات وظيفية عليا وبالتالي نقل لديهم صلاحيات العمل .

جدول (٢) وصف عام لمصادر الاحتراق الوظيفي

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مصادر الاحتراق	
6	٠,٥٥	٠,٧٤	٢,٨١	صلاحيات العمل	1
3	٠,٤٦	٠,٦٠	٣,٦٧	انعدام الاجتماعية	2
1	٠,٥١	٠,٦٧	٣,٧٨	ضغط العمل	3
2	٠,٣٨	٠,٥٧	٣,٧١	تناقض القيم	4
4	٠,٦٠	٠,٧٤	٣,٤١	قلة التعزيز الايجابي	5
5	٠,٨٢	٠,٨٣	٣,٢٥	غياب العدل والانصاف	6
	٠,٥٥	٠,٦٩	3.43	الكلية	

٢- عرض الهدف الثالث: التعرف على درجة ارتباط المصادر التنظيمية للاحتراق مع بعضها البعض

يتضح من الجدول (3) ان أغلب العلاقات الارتباطية ما بين المصادر التنظيمية للاحتراق هي علاقات معنوية موجبة بمستوى ثقة (0.05)، مما يعكس حقيقة أن المصادر التنظيمية متكاملة ومنسجمة مع بعضها البعض وتشكل كلاً واحداً يمكن من خلاله الحكم على مدى وجود مصادر تنظيمية للاحتراق الوظيفي في ظل جائحة كورونا، وعلى صعيد مناقشة العلاقات بين مصادر الاحتراق التنظيمية فيظهر الجدول اعلاه ان اعلى قيمة ارتباط هي بين ضغط العمل (x3) وقلة التعزيز الإيجابي (x5)، إذ بلغت (0.632) وهو ارتباط معنوي موجب يعكس وجود علاقة بين قلة التعزيز الإيجابي وتزايد ضغط العمل لاسيما مايتعلق بجوانب التعزيز الإيجابي المادية والمعنوية مما يزيد من مستويات الاحتراق ضمن المحيط التنظيمي ، اما العلاقة التي جاءت بالمرتبة الثانية في الاهمية فكانت بين انعدام الاجتماعية (x2) وضغط العمل (x3) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.616) . وهو ارتباط معنوي موجب (0.05) وتعكس هذه النتيجة دور التبادل الاجتماعي الذي فرضته إدارات المنظمات العامة على عاملها للحد من مخاطر انتشار عدوى فيروس كورونا في زيادة ضغط العمل من جهة وارتفاع معدلات الاحتراق من جهة أخرى. اما اقل قيمة ارتباط فكانت بين صلاحيات العمل (x1) وانعدام الاجتماعية (x2) إذ بلغت (0.256) وهو ارتباط ايجابي معنوي بمستوى (0.05) . وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الثانية التي تنص (ترتبط المصادر التنظيمية للاحتراق فيما بينها بعلاقات معنوية موجبة).

جدول (3) مصفوفة ارتباط المصادر التنظيمية للاحتراق

مصادر الاحتراق التنظيمية الكلية	X6	X5	X4	X3	X2	X1	X
صلاحيات العمل x1	0.489*	0.356*	0.401*	0.332*	0.256*	1	
انعدام الاجتماعية x2	0.512*	0.501**	0.528*	0.278*	0.616*	1	
ضغط العمل x3	0.542*	0.563*	0.632*	0.516*	1		
صراع القيم x4	0.455*	0.479*	0.507*	1			
قلة التعزيز x5	0.585*	0.574*	1				
غياب العدل x6	0.560*	1					

**مستوى ثقة 0.05 %

٣- عرض نتائج الهدف الرابع: يشير الجدول (٤) الى أن مستويات المحددات الفردية لأداء العمل الوظيفي لدى الباحثين الإجماعيين في محيط هيئات الحماية الاجتماعية في ظل جائحة كورونا كانت عالية ، اذ جاء بالمرتبة الاولى بعد الجهد المبذول وبوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (0.69) ومعامل اختلاف (0.63) ، يليه بعد القدرات الفردية بوسط حسابي ٣,٤٧ وانحراف ٠,٦٨ ثم إدراك الفرد لدوره الوظيفي ٣,٤٤ بوسط ٠,٨ وانحراف معياري ٠ وعلى التوالي وبلغ الوسط الحسابي الكلي ٣,٥٨ ، وهذا يؤشر وجود مستويات عالية من المحددات الفردية التي تعيق أداء العمل .

جدول (4) وصف عام لمحددات العمل الوظيفي

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	محددات العمل	
1	٠,٦٣	٠,٦٩	٣,٨٤	الجهد المبذول	1
2	٠,٥٥	٠,٦٨	٣,٤٧	الخصائص الفردية	2
3	٠,٧٦	٠,٨٠	٣,٤٤	ادراك الدور	3
	٠,٦٤	٠,٧٢	٣,٥٨	الكلي	

٤- عرض نتائج الهدف الخامس: تحليل العلاقة الارتباطية بين مصادر الاحتراق الوظيفي ومحددات الاداء الفردية للعمل وكما مبين في مصفوفة الارتباط في الجدول (٥) الذي يشير الى وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات أداء العمل، إذ كانت قيم الارتباط بين كل مصدر من المصادر التنظيمية للاحتراق والمحددات الفردية لأداء العمل ايجابية معنوية (عند مستوى دلالة $P \leq 0.05$) ودرجة حرية (49). وبلغت قيمة الارتباط الكلية بين المصادر التنظيمية للاحتراق ومحددات الأداء الفردية (0.33) و القيمة

التائية المحسوبة (t) (4.56). وهي اكبر من القيمة الجدولية التي بلغت (1.97) عند مستوى دلالة $(P \leq 0.05)$ ودرجة حرية (49). وهذا تأكيد لصحة الفرضية الثالثة التي تؤكد وجود علاقة ارتباط معنوية بين المصادر التنظيمية للاحتراق والمحددات الفردية لأداء العمل) والذي يعني انه كلما زادت المصادر التنظيمية للاحتراق كلما زادت محدثات الأداء الفردية للعمل وبالشكل الذي يؤثر على فاعلية الاداء العام للمنظمة الاجتماعية.

جدول (5) قيم معاملات ارتباط سبيرمان بين المصادر التنظيمية للاحتراق والمحددات الفردية لأداء العمل (N=50)

الدالة	المحددات الفردية لأداء العمل								R=0.84	
	اجمالي العلاقة بين المصادر التنظيمية للاحتراق والمحددات الفردية للأداء		إدراك الفرد لدوره		الخصائص والقدرات		الجهد المبذول			
	(Y)		(Y3)		(Y2)		(Y1)			
دالة	T	R	T	r	T	R	T	R	المصادر التنظيمية للاحتراق	
دالة	6.75	0.47	8.47	0.56	5.31	0.39	6.49	0.46		صلاحيات العمل (X1)
دالة	6.31	0.44	4.99	0.37	7.63	0.52	6.31	0.45		انعدام الإجماعية (X2)
دالة	3.92	0.28	3.47	0.36	4.86	0.28	3.65	0.21		ضغط العمل (X3)
دالة	4.03	0.31	3.90	0.32	5.72	0.35	2.47	0.26		صرا القيم (X4)
دالة	3.97	0.31	2.62	0.18	4.13	0.23	5.16	0.53		قلة التعزيز (X5)
دالة	2.41	0.17	2.1	0.16	2.49	0.26	2.65	0.11		انعدام العدل (X6)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

٥- التعرف على الفروق في مصادر الاحتراق لدى العاملين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية
أ- الفروق في مصادر الاحتراق التنظيمية لدى العاملين تبعاً لمتغير الجنس: للتعرف على دلالة الفروق في مصادر الاحتراق التنظيمية لدى العاملين تبعاً لمتغير الجنس (نكورا وأناثا) تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (١.٨٩) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (١.٦٨) عند درجة حرية (٤٨) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بينهما ولصالح الذكور وكما مبين في الجدول (٦)

الجدول (٦) يبين دلالة الفروق في الاحتراق التنظيمية تبعاً للجنس

الدالة الإحصائية	القيمة التائية		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجنس	المتغير
	الجدولية	المحسوبة					
دالة	١,٦٨	١,٨٩	١٣,١٢	٢١٩,٢١	١٩	الذكور	مصادر الاحتراق التنظيمية
			٩,٨٠	٢١٣,٠٩	٣١	الإناث	

درجة الحرية = ٤٨ مستوى الدلالة = ٠,٠٥

ب- الفروق في مصادر الاحتراق التنظيمية لدى العاملين تبعاً لمتغير مدة الخدمة : للتعرف على دلالة الفروق بين افراد العينة تبعاً لمتغير مدة الخدمة (١٠ سنوات فأقل ، ٢٠ سنة فأقل ، ٣٠ سنة فأكثر) تم استخدام تحليل التباين ، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٢٣,١٩) وهي أكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣,٢٣١) عند درجة حرية (٤٩) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ، وهذا يعني ان الفرق معنوي بين المجاميع الثلاثة وجدول (٧) يوضح ذلك ، وجدول (٨) يوضح ذلك L.S.D. ولمعرفة أي مجموعة أفضل نستخدم

جدول (٧) يبين تحليل التباين لافراد العينة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية المحسوبة	دلالة الفروق
بين المجموعات	٤٤٢٦٨,٤	٢	٢٢١٣٤,٢	٢٣,١٩	دالة
داخل المجموعات	٢٢٨٢١٥٠	٤٧	٩٥٤,٣٥		
		٤٩			

القيمة الفائية الجدولية (٣,٢٣١) درجة الحرية = ٤٩ ومستوى دلالة = ٠,٠٥

جدول (٨) يبين نتائج اختبار L.S.D. لمعرفة أقل فرق معنوي بين افراد العينة تبعا لمدة الخدمة

العينات	الخدمة ١٠ فأقل	الخدمة ٢٠ فأقل	الخدمة ٢١ فأكثر
الوسط الحسابي	٢١٣	٢١٨,٨٩	٢١٤,٩
الخدمة ١٠ فأقل	-	٥,٨٩ -	١,٩ -
الخدمة ٢٠ فأقل	*٥,٨٩	-	٣,٩٩
الخدمة ٢١ فأكثر	١,٩	٣,٩٩ -	-

يتبين من الجدول (8) ان افراد العينة الذين تتراوح خدمتهم (٢٠ فأقل) تكون مصادر الاحتراق التنظيمية عندهم اكثر وهذا يمكن ان يمكن أن يعود بحسب رأي الباحثة الى كون افراد هذه الفئة هم الاكثر تكليفاً بأعباء العمل بحكم امتلاكهم الخبرة والمقدرة البدنية لأداء متطلبات العمل الميداني , ولذا يكونون اكثر عرضة لضغوط ومصاعب العمل , بينما الذين هم ضمن الفئة الاولى قد لا يملكون الخبرة الكافية في ميدان العمل وقت الازمات أيضاً من هم ضمن الفئة الثالثة لا يملكون المقدرة البدنية والصحية التي تمكنهم من القيام بالعمل الميداني لاسيما في ظل ازمة كورونا .

ج- الفروق في مصادر الاحتراق التنظيمية لدى العاملين تبعا لمتغير التخصص : للتعرف على دلالة الفروق بين افراد العينة تبعا لمتغير التخصص (فلسفة ، علم النفس ، علم الاجتماع ، الخدمة الاجتماعية) تم استخدام تحليل التباين ، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (١,٣٧١) وهي أصغر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٢,٨٣) عند درجة حرية (٤٩) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ، وهذا يعني ان الفرق غير معنوي بين المجاميع الثلاثة وجدول (٩) يوضح ذلك .

جدول (٩) يبين تحليل التباين لافراد العينة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية المحسوبة	دلالة الفروق
بين المجموعات	٧٣٤٤٩,٢	٣	٢٤٤٨٣,٦	١,٣٧١	غير دالة
داخل المجموعات	٧١٤٢٦,٨	٤٦	١٧٨٥٦,٧		
		٤٩			

القيمة الفائية الجدولية (٢,٨٣١) درجة الحرية = ٤٩ ومستوى دلالة = ٠,٠٥ , يتبين من الجدول (٩) انه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق التنظيمية تبعا لمتغير التخصص ويمكن تفسير ذلك الى الباحثين بجميع تخصصاتهم يقع عليهم عبء القيام بمتطلبات الاعمال الميدانية طالما أن الوصف الوظيفي لهم هو (باحث اجتماعي) .

د- الفروق في مصادر الاحتراق التنظيمية لدى العاملين تبعا لمتغير العمر

للتعرف على دلالة الفروق بين افراد العينة تبعا لمتغير العمر (٢٥-٣٤ سنة ، ٣٥-٤٤ سنة ، ٤٥-٥٤) تم استخدام تحليل التباين ، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٦,٨٣) وهي أكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣,٢٣١) عند درجة حرية (٤٩) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ، وهذا يعني ان الفرق معنوي بين المجاميع الثلاثة وجدول (١٠) يوضح ذلك ، ولمعرفة أي مجموعة أفضل نستخدم L.S.D. وجدول (١١) يوضح ذلك .

جدول (١٠) يبين تحليل التباين لافراد العينة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية المحسوبة	دلالة الفروق
بين المجموعات	٥٣٩٧٢,٤٦	٢	٢٦٩٨٦,٢٣	٦,٨٣	دالة
داخل المجموعات	٢٣٣٠٩٧٣	٤٧	٣٩٤٨,٢٠		
		٤٩			

جدول (11) يبين نتائج اختبار L.S.D. لمعرفة أقل فرق معنوي بين افراد العينة تبعا لمدة العمر

الفئة العمرية	العمر 25-34	العمر 35-44	العمر 45-54
الوسط الحسابي	212,6	198	224,3
34-25	-	14,6	11,7
44-35	198	-	26,3
54-45	224,4	11,7	-

يتبين من الجدول السابق ان افراد العينة ضمن الفئة (45-54) تظهر لديهم مصادر تنظيمية للاحتراق اكثر من الفئات الأخرى , ويمكن تفسير ذلك الى تزايد مستويات القلق والتوتر لديهم نتيجة الخوف من الاصابة كونهم اكثر الفئات العمرية عرضة للاصابة بفيروس كورونا وفقاً لتقارير منظمات الصحة العالمية .

مناقشة نتائج البحث

أ- يتبين من الجدول (2) أن عينة البحث من الباحثين الاجتماعيين لديها مصادر احتراق تنظيمية عالية وفق ما اشارت اليه الاوساط الحسابية لكل مصدر وتفسر الباحثة هذه النتيجة الى أن جائحة كورونا زادت من حالات القلق والضغط النفسي والاجتماعي لدى عموم العاملين في المنظمات الخدمية ولاسيما الباحثين الاجتماعيين , نظراً لأن إنجاز أعمالهم يتركز على القيام بالزيارات الميدانية للأسر المشمولة , والتي غالباً مايسكن أفرادها في المناطق البعيدة عن العاصمة التي تتسم مناطقها بنقص الخدمات الصحية , ومن ثم يكون الباحثون اكثر عرضة للإصابة والعدوى وهذا يتفق مع دراسة كل من (Salvagioni, D. A. J. 2017), (Giordano.G et al.2020: 859), (Boukhris, M.et al., 2020) الذين بينوا أن العاملين الذين يتطلب عملهم التواصل المستمر مع المستفيدين (الصحة والتعليم والعمل الاجتماعي) يكونون أكثر عرضة للاحتراق .

ب- أكدت النتائج الإحصائية في الجدول (3) تحقق علاقات ارتباط إيجابية بين مصادر الاحتراق التنظيمية بعضها مع البعض الآخر , أذ كانت جميع العلاقات معنوية بدرجات متفاوتة وبدرجة ثقة 0.05 مما يعكس انسجام وتكامل هذه المصادر معاً , أيضاً أشرت النتائج قوة العلاقة ما بين هذه المصادر على حدا والمصادر الكلية للاحتراق

ت- أكدت النتائج الإحصائية في الجدول (5) تحقق علاقات ارتباط إيجابية بين المصادر التنظيمية للاحتراق والمحددات الفردية لأداء العمل , أذ كانت جميع العلاقات معنوية بدرجات متفاوتة وبدرجة ثقة 0.05, وتتفق مع دراسات كل من (Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, 2013), (Arshadi et al. 2013), (A. E. 2015) و (Naveed, & Saeed Rana, 2012) (Sirbonlou Peymaneh, 2013) التي بينت العلاقة بين مصادر الاحتراق وأداء الأفراد العاملين في المؤسسات الخدمية لاسيما في اوقات الازمات فأولئك الأشخاص سيعملون على الرغم من استنفاد طاقاتهم سيواجهون انخفاض في الإنتاجية وتحديد لقدراتهم وأدوارهم الوظيفية.

ث- اظهرت نتائج الفروق انه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق التنظيمية تبعا لمتغير التخصص أذ بلغت القيمة الفائضية المحسوبة (1,371), وهي أصغر من القيمة الفائضية الجدولية البالغة (2,83) عند درجة حرية (49) ومستوى دلالة (0,05) , وهذا يعني ان الفرق غير معنوي بين المجاميع الثلاثة ويمكن تفسير ذلك الى الباحثين بجميع تخصصاتهم وقع عليهم عبء القيام بمتطلبات الاعمال الميدانية في ظل جائحة كورونا طالما أن الوصف الوظيفي لهم هو (باحث اجتماعي) .

ج- أظهرت نتائج الفروق بين متوسط الذكور والاناث في المصادر التنظيمية للاحتراق لدى العاملين تبعا لمتغير الجنس (ذكورا وأناثا) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مصادر الاحتراق في مجال العمل الاجتماعي لصالح الذكور وكما مبين في الجدول (6) , أذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (1.89) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1.68) عند درجة حرية () ومستوى دلالة (0,05). وهذه الدراسة تتفق مع (Hsieh, C.-W., Jin, M. H., & Guy, M. E. (2012) الذي بين أن معدلات الاحتراق تختلف باختلاف الجنس ولصالح الذكور

ح- اظهرت نتائج الفروق في المصادر التنظيمية للاحتراق لدى العاملين تبعا لمتغير مدة الخدمة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما ولصالح افراد العينة الذين تتراوح خدمتهم (20 فأقل) , أذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (218,89) والقيمة الفائضية المحسوبة 23,19 وهي دالة وهي اكبر من الاوساط الحسابية للفئات الأخرى عند درجة حرية (49) ومستوى دلالة (0,05) وكما مبين في الجدول (8). وهذه الدراسة تتفق مع (Bright (2005) واختلفت مع (DP Moynihan, SK Pandey (2008) التي اكدت عدم تأثير مدة الخدمة في تعرض العاملين للضغوط والاحتراق.

خ- أظهرت نتائج الفروق وجود فروق في مصادر الاحتراق التنظيمية تبعاً لمتغير العمر جدول (١٠) إذ بلغت القيمة الفائتة المحسوبة (٦,٨٣) وهي أكبر من القيمة الفائتة الجدولية البالغة (٣,٢٣١) عند درجة حرية (٤٩) ومستوى دلالة (٠,٠٥) ، وهذا يعني ان الفرق معنوي بين المجاميع الثلاثة ولصالح افراد عينة الفئة العمرية (٤٥-٥٤) فاكثُر أذ تكون مصادر الاحتراق التنظيمية لديهم اكثر من الآخرين ويمكن تفسير ذلك الى تزايد مستويات القلق والتوتر لديهم نتيجة الخوف من الاصابة كونهم أثر الفئات العمرية عرضة للاصابة وفقاً للتقارير الصحية .

الذاتة

كانت الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة تقييم المصادر التنظيمية للإحتراق لدى الباحثين الاجتماعيين خلال جائحة COVID-19 وعلاقتها بمحددات أداء العمل الفردية. وقد أظهرت النتائج أن المصادر التنظيمية المرتبطة بالعمل والعوامل النفسية المرتبطة بضرورة التعامل مع جائحة COVID-19 زادت من مخاطر الانهالك والتوتر لدى الباحثين الاجتماعيين والذي أثر سلباً على المحددات الفردية لأداء العمل هذه النتائج جديدة ، على حد علمنا ، أذ لم يتم دراسة المصادر التنظيمية للإحتراق بين الباحثين الاجتماعيين خلال جائحة COVID-19 من قبل. والأهم من ذلك ، أن هذه النتائج لها آثار واضحة على أداء الباحثين الاجتماعيين ومن ثم الأداء العام لمنظمات العمل الإجتماعي ومنظمات الخدمة العامة تحديداً.

REFRENCCE

- Adekola, B. (2010). Gender differences in the experience of work burnout among university staff. *African Journal of business management*, 4(6), 886-889.
- Arshadi, N. (2014). The mediating role of work motivation in the relationship between emotional exhaustion and job performance based on Conservation of Resources model. *International Journal of Behavioral Sciences*, 7(4), 337-345.
- Ashill, N. J., & Rod, M. (2011). Burnout processes in non-clinical health service encounters. *Journal of Business Research*, 64(10), 1116-1127.
- Boukhris, M., Hillani, A., Moroni, F., Annabi, M. S., Addad, F., Ribeiro, M. H., ... & Vilca, L. M. (2020). Cardiovascular implications of the COVID-19 pandemic: a global perspective. *Canadian Journal of Cardiology*.
- Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015). Understanding organizational commitment: A meta-analytic examination of the roles of the five-factor model of personality and culture. *Journal of applied psychology*, 100(5), 1542.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2007). Burnout and personality: Evidence from academia. *Journal of career assessment*, 15(2), 240-256.
- Giordano, G., Blanchini, F., Bruno, R., Colaneri, P., Di Filippo, A., Di Matteo, A., & Colaneri, M. (2020). Modelling the COVID-19 epidemic and implementation of population-wide interventions in Italy. *Nature Medicine*, 1-6.
- Ho, C. S., Chee, C. Y., & Ho, R. C. (2020). Mental health strategies to combat the psychological impact of COVID-19 beyond paranoia and panic. *Ann Acad Med Singapore*, 49(1), 1-3.
- Hsieh, C. W., Jin, M. H., & Guy, M. E. (2012). Consequences of work-related emotions: Analysis of a cross-section of public service workers. *The American Review of Public Administration*, 42(1), 39-53.
- Huang, J. Z., Han, M. F., Luo, T. D., Ren, A. K., & Zhou, X. P. (2020). Mental health survey of 230 medical staff in a tertiary infectious disease hospital for COVID-19. *Zhonghua lao dong wei sheng zhi ye bing za zhi= Zhonghua laodong weisheng zhiyebing zazhi= Chinese journal of industrial hygiene and occupational diseases*, 38, E001-E001.
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. J., Bakker, A. B., ... & Creary, S. J. (2020). COVID-19 and the Workplace: Implications, Issues, and Insights for Future Research and Action.
- Lee, A. M., Wong, J. G., McAlonan, G. M., Cheung, V., Cheung, C., Sham, P. C., ... & Chua, S. E. (2007). Stress and psychological distress among SARS survivors 1 year after the outbreak. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 52(4), 233-240.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2005). Stress and burnout: the critical research in Cooper, CL (Ed.), *Handbook of Stress Medicine and Health*.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Naveed, S., & Rana, N. S. (2013). Job burnout process and its implications in HRM practices: A case study of trainee doctors in public health organization. *Asian Journal of Business Management*, 5(1), 113-123.
- Ornell, F., Schuch, J. B., Sordi, A. O., & Kessler, F. H. P. (2020). "Pandemic fear" and COVID-19: mental health burden and strategies. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 42(3), 232-235.
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. C., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: the moderating role of job control. *Safety and health at work*, 5(3), 152-157.
- Ran, L., Chen, X., Wang, Y., Wu, W., Zhang, L., & Tan, X. (2020). Risk factors of healthcare workers with corona virus disease 2019: a retrospective cohort study in a designated hospital of Wuhan in China. *Clinical Infectious Diseases*.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. D. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*.
- Sriboonlue, P., & Peemanee, J. (2013, July). Personal-organizational factors, OCB, and job performance: The governance bank employees. In *Proceedings of Annual Paris Business and Social Science Research Conference* (pp. 1-11).
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational behavior*, 76(3), 487-506.
- Tam, C. W., Pang, E. P., Lam, L. C., & Chiu, H. F. (2004). Severe acute respiratory syndrome (SARS) in Hong Kong in 2003: stress and psychological impact among frontline healthcare workers. *Psychological medicine*, 34(7), 1197.
- Tan, B. Y., Chew, N. W., Lee, G. K., Jing, M., Goh, Y., Yeo, L. L., ... & Shanmugam, G. N. (2020). Psychological impact of the COVID-19 pandemic on health care workers in Singapore. *Annals of Internal Medicine*.
- Tran, B. X., Ha, G. H., Nguyen, L. H., Vu, G. T., Hoang, M. T., Le, H. T., ... & Ho, R. (2020). Studies of Novel Coronavirus Disease 19 (COVID-19) Pandemic: A Global Analysis of Literature. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 4095.
- Woo, T., Ho, R., Tang, A., & Tam, W. (2020). Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research*, 123, 9-20.
- Xiang, Y. T., Yang, Y., Li, W., Zhang, L., Zhang, Q., Cheung, T., & Ng, C. H. (2020). Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. *The Lancet Psychiatry*, 7(3), 228-229.