

" أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي "

(دراسة ميدانية على العاملين في المصارف الخاصة في مدينة دمشق)

" The Impact of Workaholism on Job Burnout "

(An Empirical Study on the Employees of the Private Banks in Damascus City)

مشروع أعد لنيل درجة الإجازة في علوم الإدارة

السنة الخامسة

الإختصاص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبين:

مؤيد زريق

علاء ناصر

إشراف

الدكتور: حسان إسماعيل

العام الدراسي: 2021-2022

(لا يعبر هذا العمل إلا عن وجهة نظر معدّيه، ولا يتحمّل المعهد أيّة مسؤولية جراء
هذا العمل)

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي في قطاع المصارف الخاصة في مدينة دمشق ، و يتمثل مجتمع البحث بجميع الأفراد العاملين في قطاع المصارف الخاصة في دمشق وتم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي، وبلغ عدد أفراد العينة 120 عاملاً. كما تم استخدام أسلوب الاستبانة للحصول على البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة للتحقق من تأثير المتغير المستقل (إدمان العمل) في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي). كذلك تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة. توصلت الدراسة لوجود أثر لإدمان العمل ببعده (العمل بشكل مفرط) في الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإرهاك العاطفي - تباد المشاعر - ضعف الإنجاز الشخصي)، ووجدت الدراسة أثراً لإدمان العمل ببعده (العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإرهاك العاطفي - تباد المشاعر - ضعف الإنجاز الشخصي).

Abstract

The current study aims to study the impact of workaholism on job burnout in the private banking sector in Damascus City. The research community consists of all individuals working in the private banking sector in Damascus. Sample personnel were selected randomly. The number of sample personnel was 120. The questionnaire method was used to obtain data. The data was analysed using the analytical descriptive approach to achieve the study's objectives to verify the impact of the independent variable (Workaholism) on the dependent variable (Job burnout). The SPSS statistical programme was also used to analyse the study's data, the study found that there is an impact of workaholism with the dimension (working excessively) on job burnout with its dimensions (emotional exhaustion – cynicism – inadequacy), also the study found that there is an impact of workaholism (Working Compulsivity) on job burnout with its dimensions (emotional exhaustion – cynicism – inadequacy).

قائمة المحتويات

رقم الصفحة:	الموضوع:
III	ملخص البحث باللغة العربية
IV	ملخص البحث باللغة الإنكليزية
V – VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار التمهيدي
2	المقدمة
4	مصطلحات الدراسة
5	الدراسات السابقة
13	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
14	فرضيات الدراسة
15	نموذج الدراسة
16	أهمية الدراسة
16	أهداف الدراسة
18	الفصل الثاني: الإطار النظري
19	المبحث الأول : إيمان العمل
19	تمهيد
19	مفهوم إيمان العمل
22	مراحل إيمان العمل
23	آثار إيمان العمل
32	المبحث الثاني : الاحتراق الوظيفي
32	تمهيد
32	مفهوم الاحتراق الوظيفي
33	مراحل الاحتراق

37	آثار الاحتراق الوظيفي
38	أبعاد الاحتراق الوظيفي
40	أسباب الاحتراق الوظيفي
43	الفصل الثالث: الإطار العملي
43	أسلوب البحث وإجراءاته:
43	منهج البحث
43	مجتمع البحث وعينته
43	مصادر جمع المعلومات
44	أداة البحث
45	صدق أداة البحث
45	ثبات أداة البحث
46	المعالجة الإحصائية
47	وصف متغيرات البحث إحصائياً والإجابة على التساؤلات
52	اختبار الفرضيات
68	نتائج الدراسة
69	التوصيات
70	الآفاق المستقبلية
71	المراجع
80	الملحق -1- الاستبيان

قائمة الجداول

44	مقياس ليكرت	الجدول (1)
45	ثبات أداة الدراسة	الجدول (2)
47	التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية	الجدول (3)
49	المتوسطات والانحرافات المعيارية حول إدمان العمل وأبعاده	الجدول (4)
51	المتوسطات والانحرافات المعيارية حول الاحتراق الوظيفي وأبعاده	الجدول (5)
54 - 53	الفرضية الأولى	الجدول (6) - (7) - (8) - (9)
58 - 57	الفرضية الثانية	الجدول (10) - (11) - (12) - (13) -
61 - 60	الفرضية الثالثة	الجدول (14) - (15) - (16) - (17) -
64	الفرضية الرابعة	الجدول (18) - (19)
65	الفرضية الخامسة	الجدول (20)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
15	نموذج الدراسة وفرضياتها	الشكل (1)

الفصل الأول

الإطار التمهيدي

- 1-1 المقدمة
- 1-2 مصطلحات الدراسة
- 1-3 الدراسات السابقة
- 1-4 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 1-5 الفرضيات
- 1-6 نموذج الدراسة
- 1-7 أهمية الدراسة
- 1-8 أهداف الدراسة

1-1 المقدمة:

تعزز في السنوات الأخيرة دور العنصر البشري كأحد أهم الموارد داخل المؤسسات الاقتصادية باعتباره المحرك لعجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة من جهة، وكونه أصبح يعد مصدر لتحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى. لقد تُرجم هذا الدور من خلال اهتمام الباحثين والمفكرين بدراسة كل ما يمس هذا العنصر للحفاظ عليه من الظواهر التي قد تحد من فاعليته، والاحتفاظ به كمورد بشري فعال في المنظمة. حظيت ظاهرة إدمان العمل بالإهتمام بدراستها وتحليلها، فالبعض يراها إيجابية وآخرون يرونها سلبية على صحة الأفراد وعائلاتهم، وارتفاع مستوى الصراع بين العمل والحياة الأسرية ومستوى الضغوط. وتعد علاقة الأفراد بوظائفهم من العلاقات غير محددة المعالم، فهناك من الموظفين من تنحصر أهمية عمله بأنه مصدر للحصول على الأموال اللازمة لممارسة أنشطة الحياة المختلفة. في المقابل، هناك من يجد نفسه غارقاً تماماً في عمله غير قادر على عزل نفسه عن العمل ذهنياً، حتى وإن ابتعد عنه جسدياً رغم ما لذلك من تداعيات وعواقب سلبية عديدة على علاقاته الاجتماعية وسعادته الشخصية وصحته البدنية. ولقد كان لتزايد حجم أعمال المنظمات واشتداد حدة المنافسة وغياب الأمن الوظيفي، إلى جانب الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الاتصالات - الأمر الذي مكن الموظفين من العمل في أي وقت ومن أي مكان - النصيب الأكبر في المساهمة بانتشار هذه الظاهرة، والتي وصفت للمرة الأولى من قبل الباحثين بإدمان العمل.

وبمرور الوقت تبدأ الخطوط الفاصلة بين مجالات حياة مدمني العمل في التلاشي، مما ينتج عنه عدد من الآثار الضارة على مستوى الفرد والأسرة والمنظمة، فهؤلاء الأفراد لا يقضون غالبية وقتهم في العمل فحسب، بل يفقدون بذلك الوقت المفترض قضائه في انجاز المتطلبات الشخصية والأسرية، وهو ما يخلق حالة من عدم التوازن، الذي يقود بدوره لتدني مستوى الصحة البدنية والنفسية للفرد.

ومن هنا ظهر ما يعرف بالاحتراق الوظيفي الذي يعد من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها، وتطوير كفاءة معينة في التعامل معها. فالاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال في مجالات حياتنا المعاصرة إلا ويكون محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتماً في حال استمرارها لنتيجة "الاحتراق الوظيفي".

لقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين خلال السنوات الأخيرة ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية، ولكن أيضا في مجال التطور الإداري لأنها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير حكومية، ويعتبر مؤشراً على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

يحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يخرط في أداء العمل، وكلما ازداد التباين بين البيئتين ازداد الاحتراق الوظيفي الذي يواجه الموظف في مكان عمله. وتتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي للشخص مع ظواهر أخرى متشابهة، ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة والرضا الوظيفي، والتفاعل الاجتماعي والسلطة الإدارية. وعليه، فإنه ينظر إلى إدمان العمل كشرط مسبق للنجاح من قبل بعض الباحثين والمؤلفين ونتيجة لذلك فقد يجد بعض الأفراد صعوبة في تحرير أنفسهم من العمل حتى عندما تتاح لهم الفرصة للقيام بذلك ما يؤدي إلى ظهور ما يعرف بالاحتراق الوظيفي للأفراد العاملين

يسعى هذا البحث إلى التعرف على أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي الخاص في مدينة دمشق. يتألف البحث من ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: يتضمن الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة ويشمل المباحث التالية:

- المبحث الأول: إدمان العمل
- المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية ويضم:

- أسلوب وإجراءات البحث
- خصائص أفراد العينة
- اختبار الفرضيات والإجابة عن التساؤلات

خاتمة الدراسة وتشمل:

- نتائج الدراسة
- المقترحات والتوصيات
- محددات البحث، والآفاق المستقبلية.

1-2 مصطلحات الدراسة:

• **إدمان العمل: (Workaholism)** هو دافع داخلي للفرد يكون مهووساً لا يقاوم العمل الجاد، وهو الميل إلى العمل بشكل مفرط بشكل إجباري، ويتم تحديده من خلال البعدين الإثنيين: العمل بشكل مفرط والعمل بشكل إجباري. (Schaufeli et al., 2008).

• **العمل بشكل مفرط: (Working Excessively)** يكون الفرد يعمل دائماً ويعمل إلى ما هو أبعد مما مطلوب من قبل وظائفهم أو منظماتهم أو ما هو ضروري من وجهة نظر اقتصادية.

• **العمل بشكل إجباري: (Working Compulsively)** أي أن الهوس بالعمل يتجلى في العمل الإجباري ، يكون لدى الفرد دافع داخلي يحثهم على العمل الجاد بهوس ، حتى عندما لا يريد القيام بذلك. (Schaufeli et al., 2008).

الاحتراق الوظيفي (Job Burnout) هو استجابة مطولة للضغوط العاطفية المزمنة والضغط بين الأشخاص أثناء العمل، ويتم تحديده من خلال الأبعاد الثلاثة: الإنهاك العاطفي وتبدل المشاعر وضعف الإنجاز الشخصي (Maslach et al., 2001)

• **الإنهاك العاطفي: (Emotional Exhaustion)** يشير الإنهاك العاطفي إلى الشعور بالإجهاد ، لا سيما التعب المزمن الناتج عن العمل المفرط.

• **تبدل المشاعر: (Cynicism)** يتكون من موقف غير مبال تجاه العمل بشكل عام ، ويكون الأشخاص الذين يعمل معهم الفرد ، غير مهتمين بعمل الفرد ، ولا يعتبرون أن عمله مغزى.

- **ضعف الإنجاز الشخصي (Inadequacy)** : تناقص شعور الفرد بالكفاءة والإنجاز الناجح سواء في وظيفته أو في المنظمة. (Salmela-Aro, K.et al.,2011)

1-3 الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات والأبحاث السابقة بمثابة الإطار الفكري المرجعي للبحث ، حيث يمكن للباحث بعد الإطلاع عليها ومناقشتها، أن يستفيد منها في صياغة مشكلة البحث وفروضه، وتحديد متغيرات وأدوات البحث والإستفادة قدر الإمكان من نتائجها.

يعرض هذا القسم مجموعة من الأبحاث التي تناولت متغيرات البحث :

الدراسة الأولى:

(Dobrowolska, 2015) Occupational burnout as a consequence of workaholism in the context of selected psychological variables – an outline of the problem

(Dobrowolska, 2015) الاحتراق الوظيفي نتيجة لإدمان العمل في سياق متغيرات نفسية مختارة - موجز للمشكلة

هدفت هذه الدراسة الى معرفة ما إذا كان إدمان العمل يؤدي للاحتراق الوظيفي، يتمثل مجتمع العينة في عينة من العمال البولنديين الذين يتصفون بالمرونة في العمل، تم إختيار أفراد العينة عشوائياً، بلغ عدد أفراد العينة 211 ، تم استخدام أسلوب الإستبانة للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- يؤثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي ببعده (الإرهاك العاطفي)
- يؤثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي ببعده (تبلد المشاعر)
- يؤثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي ببعده (ضعف الإنجاز الشخصي)

التوصيات:

- يجب على الأخصائيين أن يركزوا اهتمامهم على تحسين العلاقات مع بيئة العمل

- إجراء حلقات العمل التدريبية والتثقيفية حول الاحتراق الوظيفي والوقاية وكيفية التعامل مع الأعراض

الدراسة الثانية:

(Dobrowolska et al., 2018) Occupational Burnout as a Consequence of Workaholism – An Outline of the Problem Based on Studies of Polish Women Running Their Own Business Activity.

(Dobrowolska et al., 2018) الاحتراق الوظيفي كنتيجة لإدمان العمل - مخطط للمشكلة يستند إلى دراسات على النساء البولنديات اللواتي يديرن نشاطهن التجاري الخاص.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة ما إذا كان إدمان العمل يؤدي للاحتراق الوظيفي، يتمثل مجتمع العينة في النساء البولنديات اللواتي يديرن نشاطهن التجاري الخاص ، تم إختيار أفراد العينة باستخدام طريقة العينة الطبقية غير العشوائية ، بلغ عدد أفراد العينة 72 ، تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- يؤدي إدمان العمل إلى متلازمة الاحتراق المهني
- قد يسبب عبء العمل الزائد في كل حالة تجاوز لقدرات التكيف، ومن ثم يؤدي إلى الإنهاك العاطفي، وهو أحد مكونات الاحتراق الوظيفي.

الدراسة الثالثة:

(Ulucan et al., 2019) The effect of workaholism and work-family conflict on burnout in hospitality enterprises

(Ulucan et al., 2019) تأثير إدمان العمل والصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي في المنشآت السياحية.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة ما إذا كان إدمان العمل يؤدي للاحتراق الوظيفي، يتمثل مجتمع العينة في عينة من الأفراد العاملين في المناصب الإدارية العليا والمتوسطة الذين يعملون في من فنادق 4 و 5 نجوم تقع في مناطق مختلفة من مدينة اسطنبول ، تم إختيار أفراد العينة باستخدام طريقة العينة الغرضية

(الملائمة للبحث) غير العشوائية، بلغ عدد أفراد العينة 235، حيث تم استخدام أسلوب الإستبانة للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- لا يوجد علاقة إيجابية بين مستويات إدمان العمل مع الاحتراق الوظيفي ؛ على الرغم من وجود علاقة بين كلا المتغيرين.

التوصيات:

- دراسة العلاقة بين إدمان العمل والإرهاق في الأبعاد الفرعية لكلا المتغيرين في دراسات لاحقة، بهذه الطريقة ، يمكن فهم أبعاد هذه المتغيرات الفعالة ، لأن الأفراد غير قادرين على إقامة هذه العلاقة لأنهم لا يعتقدون أنهم منهكون ، على الرغم من أنهم يشعرون بأنهم مدمنون على العمل.

الدراسة الرابعة:

(Jenaabadi et al., 2019) Relationship of Workaholism with Stress and Job Burnout of Elementary School Teachers.

(Jenaabadi et al., 2019) علاقة إدمان العمل بالتوتر والاحتراق الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة علاقة إدمان العمل بالتوتر والاحتراق الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية في مدينة زاهدان، إيران ، تم إختيار أفراد العينة باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية التطبيقية بلغ عدد أفراد العينة 350، تم استخدام أسلوب الإستبانة للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- يرتبط إدمان العمل ومكوناته إرتباطاً وثيقاً وإيجابياً بالاحتراق الوظيفي.

التوصيات:

يوصى بشدة بعقد دورات تدريبية للمعلمين لكي يصبحوا على دراية بظواهر إدمان العمل، والتوتر، والاحتراق الوظيفي، والمخرجات الفردية والتنظيمية، وطرق التعامل معها وإدارتها بفعالية.

(Ercan Demirel et al., 2019) The relationship of burnout with workaholism mediated by work–family life conflict: A study on female academicians

(Ercan Demirel et al., 2019) علاقة الاحتراق الوظيفي بإدمان العمل والصراع بين العمل والأسرة كمعدل: دراسة عن الأكاديميات الإناث.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دراسة علاقة إدمان العمل بالتوتر والاحتراق الوظيفي، تمثل مجتمع العينة في الأكاديميات الإناث في إحدى الجامعات الحكومية في قونيا، تركيا ، تم إختيار أفراد العينة باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية الطبقية بلغ عدد أفراد العينة 207، تم استخدام أسلوب الإستبانة للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- تؤثر مستويات إدمان العمل لدى الأكاديميات الإناث بشكل إيجابي على مستويات الاحتراق الوظيفي.
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) بين الأكاديميات الإناث في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) بين الأكاديميات الإناث في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) بين الأكاديميات الإناث في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) بين الأكاديميات الإناث في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) بين الأكاديميات الإناث في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) بين الأكاديميات الإناث في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

التوصيات:

- ينبغي دعم الأكاديميات الإناث بحلقات دراسية ودورات تدريبية وإرشادات بشأن الثقة بالنفس وإدارة الوقت والتوتر، وزيادة الوعي تجاه إدمان العمل، واستراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي، وينبغي إجراء مزيد من الدراسات عن الأسباب الكامنة وراء هذه المسألة.

الدراسة السادسة:

(Nonnis et al., 2019) The Impact of Workaholism on Nurses' Burnout and Disillusion.

(Nonnis et al., 2019) تأثير إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي وخيبة الأمل لدى الممرضين. هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين إدمان العمل والاحتراق الوظيفي بين الممرضين. علاوة على ذلك، تعتبر هذه الدراسة (خيبة الأمل) بعداً يجب مراعاته عند التحقيق في العلاقة بين إدمان العمل والإرهاق يتكون مجتمع العينة من ممرضات يعملن في ستة مشافي في مدينة ساردينيا، إيطاليا، تم إختيار أفراد العينة باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية بلغ عدد أفراد العينة 614 ، تم استخدام أسلوب الإستبانة للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي (تبدل المشاعر).
- وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).
- عدم وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي).
- عدم وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي (تبدل المشاعر).

- عدم وجود أثر لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

التوصيات:

- التأكيد على أهمية ضمان عمل كاف ومتوازن للممرضات. من خلال القيام بذلك، قد يكون من الممكن منع استنفاد طاقتهم ، وتجنب الإنهاك العاطفي (أو حتى تدمير) دافعهم المهني.

الدراسة السابعة:

(Kasemy et al., 2020) Prevalence of Workaholism Among Egyptian Healthcare Workers With Assessment of Its Relation to Quality of Life, Mental Health and Burnout

(Kasemy et al., 2020) انتشار إدمان العمل بين العاملين في مجال الرعاية الصحية المصريين مع تقييم علاقته بجودة الحياة والصحة العقلية والاحتراق الوظيفي.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى انتشار إدمان العمل بين العاملين في مجال الرعاية الصحية المصريين مع تقييم علاقته بجودة الحياة والصحة العقلية والاحتراق الوظيفي ، يتمثل مجتمع العينة في عمال الرعاية الصحية، تم إختيار أفراد العينة بشكل عشوائي، بلغ عدد أفراد العينة 540 ، تم استخدام أسلوب الإستبانة للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- أظهر عمال الرعاية الصحية المتخصصة ارتباطاً بين إدمان العمل ، والاحتراق الوظيفي
- مستويات إدمان العمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي

الدراسة الثامنة:

(Erdirencelebi et al., 2021) The Effect of Workaholism Tendencies of Health Care Workers on Work–Family Life Conflict and Burnout Levels.

(Erdirencelebi et al., 2021) تأثير ميول إدمان العمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية على مستويات الصراع بين العمل والحياة الأسرية والاحتراق الوظيفي. (دراسة عملية على العاملين في مشفى عام في قونيا، تركيا)

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير ميول إدمان العمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية على مستويات الصراع بين العمل والحياة الأسرية والاحتراق الوظيفي، يتمثل مجتمع العينة في عمال الرعاية الصحية، تم إختيار أفراد العينة بشكل عشوائي، بلغ عدد أفراد العينة 399 ، تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية للحصول على البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- مستويات إدمان العمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي
- تؤثر مستويات إدمان العمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية على مستويات الاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة.

وأوصت الدراسة بإنشاء نظام اتصال مفتوح ، وتوضيح الأوصاف الوظيفية ، والنهج الدقيق لإجازة الموظف ، والأداء النشط لإدارة الصراع ، وأن يكون المدراء مجهزين بالمهارات اللازمة ليكونوا مرشدين للعاملين في هذه المنشأة الصحية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة وجود اختلاف وتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، بعد مراجعة الدراسات السابقة يجد الباحثان أنهم لم يجدوا في إطار بحثهم دراسة تناولت بُعد إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي بشكل مباشر ومتكامل.

أغلب الدراسات السابقة وجدت أثراً لإدمان العمل في الاحتراق الوظيفي ولكن لم تجد الدراسة الخامسة أثراً لإدمان العمل بمستوياته في الاحتراق الوظيفي (Ulucan et al., 2019) ، والدراسة الثامنة التي بحثت عن العلاقة بين إدمان العمل والاحتراق الوظيفي بين الممرضين وجدت أثر لإدمان العمل لبعد (العمل بشكل مفرط) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي - تبلد المشاعر - ضعف الإنجاز الشخصي)، ولكن لم تجد أثراً لإدمان العمل لبعد (العمل بشكل إجباري) بين الممرضين في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي - تبلد المشاعر - ضعف الإنجاز الشخصي) (Nonnis et al., 2019).

وجد الباحثان أن الدراسة الحالية تختلف أيضاً عن الدراسات السابقة بمجموعة من النقاط أهمها:

- دراسة هذه المتغيرات في البيئة السورية، خاصة في مجال القطاع المصرفي الخاص حيث لم يجد الباحثان دراسة تتناول هذه المتغيرات ضمن القطاع المصرفي، كما لم يجد الباحثان دراسة محلية أو عربية تناولت أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي.
- اعتمدت الدراسة الحالية من خلال المتغير المستقل إدمان العمل البعدين التاليين (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) فيما لم يتوفر ذلك إلا في دراستين.
- تناول البحث الحالي من خلال اختيار بعض المتغيرات الديموغرافية منها طبيعة العمل للفرد، إذ لم يتم دراسة تأثير طبيعة العمل للفرد في الدراسات الأخرى التي تناولت الموضوع.

استناداً إلى ما تقدم فقد جاءت فكرة البحث الحالي، والحاجة إليه لاستكمال الجهود البحثية، التي تمت على هذا الصعيد، حيث أنت مكملة للأبحاث السابقة في التقصي عن أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي الخاص في مدينة دمشق.

1-4 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

يمكن القول أن أي مشكلة بحثية تجسد حاجة واقعية يستشعرها الباحثان ويحاكيها من خلال دوافع منطقية تنسج في طياتها ملامح وجه المشكلة، الأمر الذي يتطلب ضرورة إجراء دراسة علمية لهذه الظاهرة، ومعرفة أبرز نتائجها وعلاقتها بغيرها من المتغيرات التنظيمية الأخرى، ومن ثم فقد تبلورت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

ما هو أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع المصارف الخاص في مدينة دمشق؟

ويتفرع من مشكلة الدراسة التساؤلات التالية:

- ما هي مستويات إدمان العمل التي عبر عنها أفراد العينة؟
- ما هي مستويات الاحتراق الوظيفي التي عبر عنها أفراد العينة؟
- هل يوجد أثر لإدمان العمل في الاحتراق الوظيفي؟

1-5 فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي).

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (تبدل المشاعر).

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

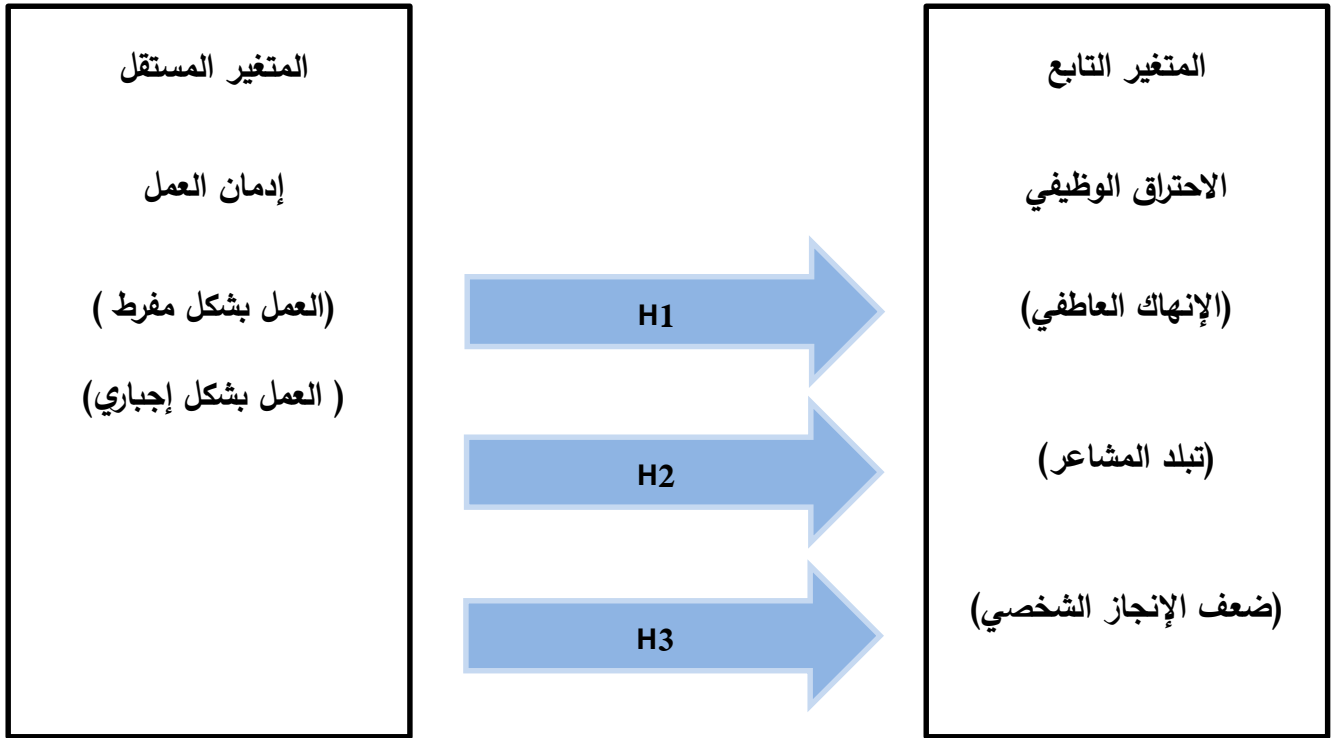
الفرضية الرابعة: يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية في استجابات أفراد العينة حول إدمان العمل وفقاً للجنس.

الفرضية الخامسة: يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية في استجابات أفراد العينة حول إدمان العمل وفقاً لطبيعة العمل.

1-6 نموذج الدراسة:

تقوم الدراسة على إطار نظري يشير إلى طبيعة الهدف من البحث الحالي، ودراسة العلاقة التآثرية بين إيمان العمل كمتغير مستقل، وبين الاحتراق الوظيفي للعاملين كمتغير تابع، وذلك في قطاع المصارف الخاصة في مدينة دمشق، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (1) نموذج الدراسة وفرضياتها



المصدر: إعداد الباحثين

1-7 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في عدم توافر دراسات عربية أو محلية تتناول موضوع أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي في المنظمات والمؤسسات، وخاصة مع تنامي إدراك المنظمات المعاصرة لمدى خطورة الاحتراق الوظيفي على المنظمة؛ وبالتالي خسارة المنظمة أهم مواردها وهو المورد البشري. بالإضافة الى العمل على لفت انتباه القيادات الإدارية بكل مستوياتها الى أهمية إدراك ما إذا كان هنالك حالات لإدمان العمل لدى العاملين في المنظمة وإدراك العواقب لذلك، ومحاولة لتوجيه أنظار الباحثين المهتمين إلى نقاط بحثية لم تدرس بعد، والعمل على تزويد المكتبة العربية ببحث عن تأثير إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي للعاملين بحيث يشكل هذا البحث إطاراً نظرياً، وخطوة أولى لدراسة هذه المتغيرات في المنظمات العربية.

فالبحث الحالي يتناول دراسة إدمان العمل وأثره في الاحتراق الوظيفي، وعرض الاحتراق الوظيفي كنتيجة لإدمان العمل، وذلك من خلال الإطار النظري والدراسة الميدانية وعرض النتائج والتوصيات التي من شأنها توفير معلومات عن العلاقة بين العمل بشكل مفرط والعمل بشكل إجباري، كأبعاد إدمان العمل من جهة، والاحتراق الوظيفي، من جهة ثانية، بأبعاده الثلاثة: (الإنهاك العاطفي - تبدل المشاعر - ضعف الإنجاز الشخصي) في القطاع الخاص للمصارف في مدينة دمشق.

1-8 أهداف الدراسة:

تتجسد أهداف الدراسة بالإجابة عن التساؤلات الواردة في مشكلة البحث بما يتفق مع الأهمية النظرية والعملية التي تتلخص بما يلي:

- بيان تأثير إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي الخاص في مدينة دمشق.
- معرفة مدى تأثير إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي للعاملين باختلاف المتغيرات الديموغرافية: طبيعة العمل ، الجنس
- تقديم إطار نظري متكامل مع متغيرات البحث من خلال تأصيل مرجعي.
- معرفة مستوى إدمان العمل لدى العاملين.
- معرفة مدى وجود إحتراق وظيفي لدى العاملين.
- تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة الشركات والمنظمات على تحسين، والحد وتخفيض مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

2-1 المبحث الأول : إدمان العمل

1-1-2 تمهيد

2-1-2 مفهوم إدمان العمل

3-1-2 مراحل إدمان العمل

4-1-2 آثار إدمان العمل

2-2 المبحث الثاني : الاحتراق الوظيفي

1-2-2 تمهيد

2-2-2 مفهوم الاحتراق الوظيفي

3-2-2 مراحل الاحتراق

4-2-2 آثار الاحتراق الوظيفي

5-2-2 أبعاد الاحتراق الوظيفي

6-2-2 أسباب الاحتراق الوظيفي

المبحث الأول: إدمان العمل

2-1-1 تمهيد

سيتم في هذا المبحث التطرق بدايةً لمفهوم الإدمان بشكل عام، وتوضيح مفهوم إدمان العمل، ومراحلته وكما سيتم عرض أهم النظريات حول إدمان العمل، وآثار إدمان العمل على بيئة العمل وعلى العلاقات وسلبياته وإيجابياته ومسبباته وآثار إدمان العمل على محيط المدمن على العمل.

2-1-2 مفهوم إدمان العمل

تمت صياغة هذا المفهوم لأول مرة من قبل (Oates, 1968). وفقاً لـ Oates، تم تقديم إدمان العمل، الذي يعبر عن عاطفة على أنه حاجة لا يمكن السيطرة عليها، مما يتسبب بحالة تشوه للصحة والراحة، الأمر الذي يؤثر سلباً على العلاقات مع الآخرين. وفقاً لسبنس وروبنز، فإن إدمان العمل هو شكل من أشكال السلوك الذي يظهر على أنه عدم القدرة على الانفصال عن العمل، والاعتماد المفرط على العمل، وعدم القدرة على التخلي عن فكرة العمل من العقل، عن طريق الابتعاد عن الأنشطة الأخرى خارج العمل في الحياة الاجتماعية (Spence et al., 1992)، وفقاً لنهج آخر فإن الأشخاص المتأثرين بإدمان العمل يفكرون فقط في أمورهم الخاصة. في الأساس، لا شيء آخر يتعلق بهم. إنهم يرون فقط ما سيتم حله أو إنجازه أو تحقيقه أو تنفيذه. بمجرد رغبتهم في تحقيق شيء معين، فإنهم يندفعون للحصول عليها (Robinson, 1998).

يكون الأفراد ذوي خصائص مدمني العمل أكثر استعداداً وتغانياً من نظرائهم. لديهم أيضاً مشكلة في الثقة في العمل مقارنة بالموظفين الآخرين، ويشعرون بالحاجة إلى الثناء والموافقة على العمل الذي يقومون به. اعتماداً ساعات العمل الطويلة والمستمرة (Burke et al., 2000).

اختلفت الآراء في البحث حول إدمان العمل سواء كان إيجابياً أم سلبياً. لم يتوصل الباحثون إلى توافق في الآراء بشأن هذه المسألة، فبالنظر إلى الأبحاث بشكل عام، يتبين أن إدمان العمل يعتبر سلبياً. وفقاً لهؤلاء الباحثين، فإن إدمان العمل هو حالة تضر بالموظف والمنظمة التي يعمل بها. إدمان العمل، مما يشير إلى أن الإدمان مثل إدمان الكحول، هو وضع سلبي على صحة الفرد. على عكس هذا الرأي،

يجادل الباحثون الذين يعتبرون إدمان العمل بشكل إيجابي بأن إدمان العمل يجعل الفرد مخلصاً لعمله / عملها ومحباً له، وبالتالي سينجح في العمل الذي يقوم به.

من المهم التمييز بين الأفراد الذي يلجؤون لطرق تكيف خاطئة، وأولئك الذين يسلكون نهجاً صحيحاً للتكيف في العمل. بغية الوصول إلى فهم أفضل لإدمان العمل ونمط سوء التكيف، يمكن الرجوع إلى العديد من التعريفات التي ذكرها عدد من علماء النفس المتخصصين والباحثين من مختلف المجالات. على سبيل المثال، أحد التعريفات تقول " إن مدمني العمل لديهم الدافع الداخلي للعمل بشكل مفرط. لدى الفرد هوس بالعمل طوال الوقت". بناءً على خبراء آخرين، فهذا يعني الإدمان على العمل، والعمل بجدية أكبر مما هو متوقع حتى من المنظمة أو من الرئيس. التفكير في العمل بشكل مستمر بغض النظر عما إذا كان في العمل أو خارجه، بحيث يرفض الشخص القيام بأنشطة أخرى، ويفرض أن يكون لديه حياة شخصية واجتماعية، بحيث يفضل الشخص العمل على تكريس الوقت لتقريب العائلة والأصدقاء. (Schaufeli et al., 2009).

بناءً على بحث أجراه Novak، قد نعرف جميعاً شخصاً يقضي الكثير من الوقت في العمل، هو العمل بجدية أكبر من الآخرين وعمل ساعات إضافية. شخص يبدو أنه مسؤول للغاية، ويمكن الاعتماد عليه في إنجاز الأمور. شخص يبدو ملتزماً بشغف بمهامه. على الرغم من كل هذا، فإن هذا لا يعني أن الشخص مدمن على العمل. قد تكون هناك عوامل خارجية تدفع الشخص وتجبره على العمل الجاد وغالباً حتى ساعات متأخرة. يتضمن أسباباً خارجية مثل الضغط من الرئيس، أو المكافآت المالية، أو محاولة الترقية، أو انعدام الأمن المالي، وصعوبات الزواج / العلاقة، والضغط الاجتماعي من قبل الزملاء أو المنظمة أو أي شخص أو أي شيء آخر (Novak, 2012).

من المثير للاهتمام معرفة من يتأثر بإدمان العمل، سواء كان فرداً براتب مرتفع إضافي، أو مدير في مجال الشركات الكبيرة يقود مرؤوسيه ويدير الأعمال. يلعب إدمان العمل أدواراً متنوعة ويؤثر على أنواع مختلفة من الأعمال والوظائف. ليس بالضرورة أن يكون هذا هو الحال بالنسبة للمدير، أو رجل الأعمال، أو المالك الناجح. وبالتالي، يمكن لإدمان العمل أن يتواجد في مختلف الأعمال، والواجبات، والمهام

والمهنة. يمكن أن يكون مدير، أو باحث، أو عالم، أو مجرم، أو ربة منزل تسعى إلى الكمال طوال الوقت بحيث تقوم بالكثير من الأعمال المنزلية بنفسها. (Novak, 2012).

قد يحدث إدمان العمل ، والذي يمكن تعريفه أيضًا على أنه عمل لا يمكن السيطرة عليه، اعتمادًا على العوامل الداخلية والخارجية. ستعكس الاحتياجات الداخلية مثل الرغبة في اكتساب القوة والاحترام والنجاح والقبول من قبل المجتمع في النتائج السلوكية. ومع ذلك، فإن العوامل الداخلية مثل عدم الاستقرار العاطفي والندرجسية قد تؤدي أيضًا إلى إدمان العمل (Andreassen et al., 2013)، أو العوامل التنظيمية مثل الثقافة التنظيمية، والمناخ التنظيمي والهيكل التنظيمي ، والعوامل الاقتصادية.

ويمكن أن يعمل مدمن العمل لأكثر من 50 ساعة أسبوعياً. عرّف عدد قليل من الأبحاث مدمني العمل على أنهم أشخاص يكرسون وقتًا أطول للعمل أكثر من ما هو ضروري ومطلوب. (Andreassen, 2013)

وكذلك يوجد عوامل أخرى تتعلق بهيكلية الأسرة ، ونجاح الفرد، والعقوبات في الأسرة، والثقافة، والبيئة، والبيئة التنافسية، كذلك الشعور بالقلق والخوف وعدم الرضا يؤدي بالفرد إلى اتباع سلوك مدمن على العمل من خلال التركيز على النجاح والتسبب في مزيد من العمل (Bayraktaroglu et al., 2015)

في الوقت الحاضر، أصبحت كلمة مدمن العمل معروفة جيداً وغالباً ما تستخدم في الثقافة العامة. ولقد حظي مصطلح إدمان العمل باهتمام كبير مؤخراً وبدأ النظر إليه باعتباره قضية جدية، كما يؤكد Birrane، لم يتم تضمين إدمان العمل في الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية التابع للجمعية الأمريكية للطب النفسي، وبالتالي فإنه لا يعتبر مرضاً عقلياً. على الرغم من عدم وجوده في الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية التابع للجمعية الأمريكية للطب النفسي، إلا أن بعض الأبحاث تجادل بأن إدمان العمل له تأثير كبير على المشكلات العقلية والصحة والعلاقات وبيئة العمل. يذكر Biranne أيضًا دراسة مفيدة للغاية نشرتها جامعة Bergen في النرويج. كشفت الدراسة أن مدمني العمل لديهم ميول إلى مشاكل نفسية أخرى، على سبيل المثال، القلق أو اضطراب الوسواس القهري، أو الاكتئاب (Biranne, 2016).

مدمني العمل لا يختلفون عن غير مدمني العمل من خلال الساعات التي يقضونها في العمل أو المخصصة للعمل، ولكنه الإكراه الداخلي، وكذلك الهوس بالمراجعة والمساهمة في العمل. إنهم يرون أن إدمان العمل هو الدافع الداخلي الذي يجبر الفرد على العمل.

2-1-3 مراحل إدمان العمل

يصف (Oates, 1968) ثلاث مراحل لتطور إدمان العمل. إذا إن إدمان العمل هو ظاهرة ديناميكية، تتطور بمرور الوقت. في المرحلة البدائية الأولية، يبدأ الفرد في زيادة مقدار وقت العمل، مع التركيز بشكل أكبر على الأنشطة المتعلقة بالعمل، وزيادة مقدار العمل، والذي يؤدي غالبًا إلى أعراض نموذجية مصاحبة للتعب والإرهاق وضعف التركيز والقلق والخوف والاكنتئاب المزاج والآلام الجسدية. أما المرحلة الثانية التي يشار إليها بالمرحلة الحرجة، فتتضمن تكثيف أعراض الإدمان والإكراه على العمل، مما يؤثر على العلاقات الاجتماعية، ويسبب مشاكل شخصية. وقد يتعرض الموظف في المرحلة الثالثة إلى الهزال الشديد، أو حتى الموت، وهي مرحلة الاعتماد الشديد والمزمن. يتمحور كل شيء في حياة الفرد حول النشاط المهني، في حين أن جميع المجالات الأخرى لم تعد لها أي أهمية.

حسب (Robinson, 1998) تكون بعض المعتقدات المختلفة النموذجية لمدمني العمل كالتالي: يعتقد مدمن العمل أن العمل الجاد فقط هو الذي يضمن السعادة، والعمل الجاد هو ما يتوقعه المجتمع، كما يحتاج المرء إلى القيام بواجباته على أكمل وجه، لأنه عندها فقط يمكن للمرء أن يكون إنسانًا راضيًا ورائعًا، وقت الفراغ هو مضيعة للوقت، يمكن للمرء أن يشعر بالرضا فقط بموافقة وإرضائهم الآخرين. كل هذا يجعل مدمني العمل عالقين في حلقة من معتقداتهم الخاصة، مما يجعل من السهل تطوير الإدمان تدريجيًا.

توفر الآلية القهرية لتنظيم العواطف طريقة أخرى لوصف ديناميكيات إدمان العمل. في المرحلة الأولى، تتولد مشاعر إيجابية وممتعة، مع قليل من النفور. نتيجة لذلك، يبدأ الفرد في الانشغال بشكل دائم (Mellibruda, 2003). هذا الارتباط من الأحاسيس الممتعة التي يتم تجربتها أثناء العمل يكثف المشاركة في النشاط المهني الذي ينظم الحالات العاطفية. تتضمن المرحلة الثانية التخلي عن جميع أشكال النشاط الأخرى لصالح نشاط واحد، وهو النشاط المهني، وبالتالي تتدهور العلاقات الاجتماعية.

تبدأ القدرة على التعامل مع الإجهاد في التناقص، والطريقة الوحيدة للتعامل مع الصعوبات هي عن طريق تكريس نفسه للأنشطة المهنية. أما المرحلة الأخيرة فتشمل وجود دورات متتابة من السلوكيات المهنية القهرية مع فقدان كامل للسيطرة على سلوك الفرد؛ حيث يتطور الإكراه على العمل بشكل نموذجي للعملية الفعلية لتطوير الإدمان، كما تصبح الأعراض النفسية والجسدية والعاطفية للإدمان أكثر وضوحًا. تشمل الاستثناءات الأفراد الذين يشار إليهم باسم إدمان العمل الظرفي الناجم عن الإكراه الخارجي، أي في المرحلة الأولية، يحدث الانخراط المفرط في العمل بسبب واجبات جديدة، وأسباب اقتصادية، وتقويض المهام من قبل الرئيس، وما إلى ذلك. وفي مراحل لاحقة، يستمر الفرد في النشاط المفرط دون العوامل الخارجية التي تحفزه على التصرف، إلى أن يصل أولئك الأفراد إلى المرحلة الثالثة النموذجية، عندما يفقدون السيطرة على سلوكهم (Kalinowski et al., 2005).

يعتقد العديد من الباحثين أن الإكراه على العمل ضروري، ولكن في نفس الوقت أيضًا شرط كافٍ للوفاء به من أجل تشخيص إدمان العمل (Taris et al., 2005).

أظهرت الأبحاث أيضًا العلاقة بين فترة التطوير والإكراه المتمرس على العمل، وهي مرتبطة بشكل إيجابي مع الأشخاص الأصغر سنًا الذين يعانون من الإكراه بقوة أكبر (Johnstone et al., 2005).

وبالتالي ، فإن إدمان العمل لديهم يتسبب في عدد من النتائج السلبية يؤثر على جميع مجالات الحياة:

المجال العقلي (Robinson et al., 2006)المجال الجسدي (Schaufeli et al., 2009) ،
والمجال الاجتماعي (Bakker et al., 2009).

2-1-4 آثار إدمان العمل

يتم هنا تقديم لمحة عامة عن النتائج الرئيسية المتصلة بنتائج إدمان العمل. وتبين الدراسات أنه عندما يعاني المرء من الإجهاد في العمل، فإن الأفراد الذين لديهم دافع عمل داخلي قوي يبلغون عن زيادة في الأعراض الجسدية والنفسية المرتبطة بالإجهاد الذاتي مقارنة بالأعراض ذات الدرجات المنخفضة (Schaufeli et al., 2008a) الأعراض مشابهة لما نراه في حالات الإدمان الأخرى، بما في ذلك التأثيرات على المزاج والتسامح والانسحاب. بحثت دراستان في كيفية ارتباط إدمان العمل بالنوم. في

إحدى الدراسات، كان الأشخاص الذين حصلوا على أعلى الدرجات في إدمان العمل أكثر عرضة من الأفراد ذوي الدرجات المنخفضة للإبلاغ عن مشاكل النوم، والتعب في العمل وصعوبات الاستيقاظ بالإضافة إلى التعب في الصباح (Kubota et al., 2010). في الدراسة الأخرى، (Andreassen et al., 2011) وجد أن محرك العمل بهوس مرتفع مرتبط بالأرق. وبالتالي، فمن الممكن أن ينظم أسلوب المواجهة العلاقة بين إدمان العمل والصحة، ويمكن أن يؤثر إدمان العمل سلباً على العلاقات الخاصة والترفيه والصحة (Andreassen et al., 2012).

علاوة على ذلك، تظهر الأبحاث أن مدمني العمل يبلغون عن المزيد من النزاعات بين العمل والأسرة والعمل الخارجي السيئ أكثر من غيرهم، نظراً لأن الوقت مورد محدود، فمن الطبيعي أن يكون للإدمان على العمل تأثير على الأسرة. ومع ذلك، تم إجراء القليل من الدراسات مع فحص دقيق لكيفية تأثير إدمان العمل على العلاقة بين العمل والأسرة. في دراسة حديثة تفرق بين الامتداد الإيجابي والسلبي، وجد أن دافع العمل المهووس كان مرتبطاً بالامتداد السلبي بين العمل والأسرة ويبدو أن العنصر الأساسي في إدمان العمل، وهو الدافع الداخلي للوسواس، يرتبط بعدة أعراض سلبية. كما تم ربط حملة العمل بانخفاض مستوى الحياة والرضا الوظيفي. وبالإضافة إلى ذلك، ثبت أن إدمان العمل يرتبط بانخفاض الرفاه النفسي، والصحة، والسعادة. (Andreassen et al., 2013a)

2-1-4-1 إدمان العمل والآثار الجانبية السلبية على الصحة

يوجد عدد كبير ومتنوع من النتائج والآراء حول مشاكل إدمان العمل على الصحة. حيث يرى العديد من الخبراء أن هناك علاقة متبادلة بين هذين الأمرين. الباحثون الذين ينتمون إلى روبنسون يرون علاقة تربط بين إدمان العمل بالمسائل الصحية مثل أمراض القلب التاجية، ومتلازمة الإرهاق والإجهاد، وكذلك الإدمان على الكحول. (Robinson, 1998).

ومع ذلك، سجل مدمنوا العمل نتائج مماثلة لغير مدمني العمل. أظهرت البيانات أن مستويات صحتهم كانت إما متساوية أو أفضل في بعض الأماكن من غير مدمني العمل. استناداً إلى الباحثين "كان هناك اتجاه لمدمني العمل للإبلاغ باستمرار عن ضعف أداء دور العمل، والألم، ودرجات الصحة الاجتماعية، ومستويات مماثلة باستمرار من الحيوية، والصحة، حيث يميل مدمنوا العمل إلى التفكير في العمل طوال

الوقت وفي أي مكان، ويرفضون إهمال واجبات العمل وبالكد يتوقفون عن العمل. ونتيجة لذلك ، فإنهم يميلون إلى إهمال إشارات أجسامهم عند الشعور بالتعب، وبدلاً من ذلك، يستمرون في العمل مما يسبب لهم بمشاكل صحية. وبالتالي لا تمنعهم سوى المشكلات الجسدية الحقيقية وعندها يبدؤون بالبحث عن المساعدة. الضغط الذي هو قضية مهمة تسبب عدداً كبيراً من القضايا الصحية مرتبطة بشكل إيجابي وكبير ببعد المشاركة في العمل في جميع الفئات السكانية التي تم قياسها فيها تقريباً. هناك أيضاً ارتباط متوسط وإيجابي بين القلق وإدمان العمل. (McMillan et al., 2004a)

بقدر ما يتعلق الأمر بالمجال المعرفي، فإن مشاكل الذاكرة، وتعطيل عمليات التفكير، وصعوبات تركيز الانتباه، وتقليل النشاط العقلي هي سمة من سمات مدمني العمل. يفكر مدمنوا العمل بمصطلحات ثنائية، فهم يتميزون بالتفكير التسلوبي القائم على المبالغة في التقدير، والتفكير التشاؤمي، والإدراك العاجز للذات كضحية، والتفكير بالتمني، وعدم وضوح الحدود، وتجربة النضال المستمر (Kalinowski et al., 2005).

من بين القضايا الصحية الأخرى ، ذكر (Andreassen et al., 2007) آلام العضلات واضطرابات المزاج، والتعب، والشعور بالإرهاق، ومشاكل النوم والصداع. وكذلك اضطرابات الجهاز الهضمية ، والصحة العقلية ، والصحة البدنية المركبة ، والصحة العقلية المركبة". سجل مدمنوا العمل درجات مماثلة في الصحة العقلية وكذلك الصحة العقلية المركبة، مع تدني نسبي بمستوى الصحة الاجتماعية، والصحة العاطفية.

وبناءً على غالبية الأبحاث والدراسات، يبدو أن إدمان العمل له تأثير على الصحة. على الرغم من وجود بعض الأبحاث التي تدعي العكس - أن مدمني العمل لم يبلغوا عن مشكلات صحية أعلى بكثير مقارنة بغير مدمني العمل " كانت مستويات مدمني العمل من الحيوية والصحة العامة وكذلك الصحة العقلية مماثلة لغير مدمني العمل (McMillan et al., 2004a)". كما أن إدمان العمل يولد المزيد من التوتر الذي يسبب المزيد من المشاكل، على سبيل المثال، أمراض القلب التاجية والإرهاق. كما يعاني مدمنوا العمل من مشاكل في النوم واضطرابات مزاجية أو صداع، وآلام جسدية (McMillan et al., 2004a).

al فيما يتعلق بالأداء العاطفي لمدمني العمل ، يكون هذا مصحوبًا بضعف، وحالات اكتئاب، واضطرابات قلق، وعمليات ذهنية مفرطة النشاط، وعدم القدرة على الاسترخاء، وفرط النشاط، ونفاد الصبر، والعصبية، والملل من المهام التي يقومون بها. (Robinson, 2007)

يصف (Killinger, 2007) المخاوف المميزة لمدمني العمل: الخوف من الفشل، والخوف من الملل، والخوف من الكسل، والخوف من اكتشاف الذات، والبارانويا. هناك أيضًا ثلاث آليات لتنظيم المشاعر: الإنكار، والسيطرة (على حياة المرء؛ يوفر العمل إحساساً بالأمان والتحكم في الموقف)، والقوة. ينشأ الإنكار من عدم مواجهة المشكلات، بينما يتطلب اكتساب القوة سعي مدمني العمل ليكونوا الأفضل، من حيث المكانة في العمل، والمكانة داخل المجموعة.

من ناحية أخرى، هناك حالات أكثر خطورة تتعلق بالقضايا الصحية. ففي اليابان على سبيل المثال تطور بالفعل سلوكاً يعرف رسمياً باسم: karoshi. يمكن ترجمتها حرفياً على أنها "الموت من الإرهاق"، والذي أصبح حالة خطيرة منذ أواخر الثمانينيات (Japan Times , 2016).

تصف منظمة العمل الدولية "كاروشي" بأنه مصطلح اجتماعي طبي أكثر من كونه مجالاً طبياً. ومن ثم تحدث حالات الوفاة أو إعاقات العمل الأخرى، بسبب النوبات القلبية الوعائية. من بين هذه الهجمات، قد نذكر احتشاء عضلة القلب، والسكتات الدماغية، والفشل القلبي الحاد. كل هذه المشكلات الصحية ناتجة عن العمل الزائد وعبء العمل الثقيل. و بناءً على Koji Morioka، أستاذ فخري بجامعة Kansai ، إنها الثقافة نفسها والتقاليد والشعب الياباني هم أنفسهم الذين ينشئون ساعات إضافية كجزء مشترك من جدول العمل اليومي (Geddes, 2016).

وزارة العمل تميز الكاروشي (Karoshi) إلى نوعين. واحد هو الموت من الإرهاق و الثاني هو الانتحار الناجم عن الإجهاد. هناك عوامل تساهم في هذين النوعين: أولاً ساعات طويلة في العمل، على سبيل المثال، وفقاً للحكومة اليابانية تصل إلى 12% من الشركات تسجل أكثر من مائة ساعة عمل إضافي كل شهر و 23% تعمل ثمانين ساعة إضافية في الشهر، والعامل الثاني هو الإجهاد من الأهداف غير القابلة للتحقيق وكذلك العمل الشاق. والبيروقراطية أيضاً على القائمة، على وجه الخصوص عندما لا يكون لها أي معنى، بل إنها تضيف المزيد من العقبات إلى المشاريع، وبالتالي المزيد من العقبات أمام

الموظف. أخيراً وليس آخراً، يتعلق الأمر بانعدام الأمن المالي والتوتر الناتج عن الشعور بأنه قد يتم طرده. هناك ما يقرب من أربعمئة وخمسة مئات من الوفيات الناجمة عن الكاروشي (Karoshi) كل عام في اليابان (Geddes, 2016).

علاوة على ذلك، أظهر إدمان العمل دوره الخطير في اليابان حيث يموت الناس بسبب إرهاق العمل والعمل المفرط، يسمى هذا الموت المفاجئ كاروشي وينتج عنه إما الانتحار أو الموت بسبب أمراض القلب، يعاني الناس من ضغط مرتفع بشكل كبير مما يؤدي إلى نوبات قلبية وعائية واحتشاء عضلة القلب وسكتات دماغية وفشل قلبي حاد (Geddes, 2016).

2-4-1-2 إدمان العمل والآثار الجانبية السلبية في بيئة العمل

قد يكون لإدمان العمل أيضاً تأثير على بيئة العمل، ففي حين أن إحدى النتائج قد تؤثر على فعالية العمل فإنه قد يساهم في رفاهية وروح بيئة العمل بأكملها أو في التأثير حتى على العلاقات بين الزملاء. هناك علامة مهمة إذا كان مدمنوا العمل يساهمون في ظروف العمل الإجمالية مع تأثير إيجابي أو بآثار سلبية. يجب أن تكون هذه النتيجة مفيدة للشركات أو قطاع الدولة أو الشركات الأخرى لكي تكون على دراية بما يمكن توقعه أو كيفية التعامل معه.

بالنظر إلى مدمني العمل في مكان العمل، يبدو أن الأمر ليس مفيد وداعم لزملاء العمل الآخرين وقد لا يكون فعال حتى بالنسبة للشركة نفسها.

يؤدي إدمان العمل أيضاً إلى اضطراب العلاقات في مكان العمل، بما في ذلك على وجه الخصوص التأثير السلبي الذي يمارس على مجموعة الموظفين، من خلال فرض التسرع، ووضع متطلبات عالية، وعدم احترام احتياجات الآخرين، وضعف التعاطف، ومعاملة الآخرين بازدراء، والفشل في فهم النقص. من الانخراط في العمل. السمات المميزة لمدمني العمل هي الصلابة في التفكير، والإحجام عن تفويض المهام إلى الأفراد الآخرين، والشعور بأن المرء سيكمل المهام بشكل أفضل بمفرده والتركيز على التفاصيل غير المهمة، وعدم الرضا الدائم عن نتيجة أنشطة الفرد، وعمل المرؤوسين والفريق بأكمله، التنافس والشك، قلة الثقة بالآخرين، الإحجام عن التعاون، والخوف من الحكم (Kalinowski et al., 2005).

وفقاً لـ (Schaufeli et al., 2006) ، مدمنوا العمل يعملون بجهد، لكنهم لا يعملون بذكاء. نتيجة لانخفاض تقدير الذات، يركز مدمنوا العمل على تأكيد قيمتهم، وعلى تطلعاتهم الخاصة التي هي أكثر أهمية من نجاح المجموعة، وبالتالي الأداء السيئ، مع التركيز على العمل الذي تجاوزه الاهتمام بالنتيجة عند التفكير في مدمني العمل في العمل، على سبيل المثال، يواجه الموظفون المدمنون على العمل المزيد من النزاعات الشخصية في مكان العمل، وفي الوقت نفسه، فهم أقل رضا عن واجباتهم الوظيفية وعملهم، علاوة على ذلك، فإنهم يعانون من عبء عمل أعلى وضغط عمل أعلى بالإضافة إلى شكاوهم بشأن صحتهم (Beek et al., 2011).

2-1-4-3 إدمان العمل والآثار الجانبية السلبية على العلاقات

يسلط هذا القسم الضوء على مدمني العمل وعلاقاتهم وموقفهم في الحياة الأسرية. تتطلب العلاقة عادة عناية معينة أو وقتاً أو تنازلات أو تقاهماً أو واجبات معينة. مدمنوا العمل معروفون بشغفهم بواجبات العمل. وبالتالي، هناك علامة استفهام حول ما إذا كانوا قادرين على توفير وقتهم لعائلاتهم وأصدقائهم المقربين، وما إذا كانوا قادرين على الحفاظ على علاقة جيدة مع شريكهم.

يسمي (Oates, 1971) أربعة أعراض لعدم التكيف لعلاقات مدمني العمل مع أطفالهم: الانشغال، والعجلة، والتهيج، والاكتئاب. أظهر الآباء نفاذ صبرهم تجاه أطفالهم، وبدأ أنهم منغمسون في أمور أخرى تسمى "أكثر جدية"، ويفتقرون إلى روح الدعابة.

إن مدمني العمل يبالغون في الإسراف في واجباتهم المتعلقة بالعمل والتضحية بأنشطة أخرى ووجد أن أولئك المدمنين على العمل يُنظر إليهم على أنهم يعانون من تواصل أسوأ في عائلاتهم ، ولم تكن هناك أدوار محددة بوضوح في الأسرة ، ومشاركة أسوأ مقارنة مع غير مدمني العمل. (Robinson et al., 1997)

كشف (Burke 1999) أن مدمني العمل على مقياس رضا الأسرة قد حققوا نتائج أسوأ بكثير مقارنة بالعاملين الآخرين مثل غير منخرطين ، أو المتحمسين للعمل ، أو الأفراد المريحين ، أو الأفراد المحبطين.

هناك بالفعل العديد من وجهات النظر الأخرى من مختلف المؤلفين حول هذا الموضوع. على سبيل المثال، مدمنوا العمل على استعداد لوضع رضاهم عن العمل أولاً على أي علاقات شخصية أخرى (Porter,2001).

علاوة على ذلك ، تم دعم هذه النتائج أيضاً من قبل (Robinson et al., 2001) أن إدمان العمل له تأثير كبير على المشاعر. أولاً، أبلغ مدمنوا العمل عن انخفاض المشاعر الإيجابية تجاه زوجاتهم / أزواجهم، وأظهروا ارتباطاً عاطفياً أقل بالآخرين وبدا أنهم أقل اهتماماً بأزواجهم مقارنة مع غير مدمني العمل.

وحسب (McMillan et al., 2004) أنه لا يوجد أي دليل على أن مدمني العمل يفضلون مواجهة مشاكل في العلاقات الوثيقة في ضوء دراستهم لمدمني العمل وشركائهم.

وفقاً ل (Oum et al., 2018) واستناداً إلى دراستهم أن "انخفاض الرضا عن العلاقات الأسرية أدى إلى زيادة إدمان العمل في العام التالي وانخفاض الرضا عن العلاقات الأسرية بعد ذلك بعامين. كما ساهم إدمان العمل المرتفع في انخفاض الرضا عن العلاقات الأسرية في العام الذي يليه، وبالتالي، أظهرت هذه الدراسة وجهة نظر أخرى لهذه المسألة - قد لا يكون إدمان العمل هو السبب الرئيسي للاضطراب في العلاقات، ولكن كنتيجة لقضايا العلاقات. عندما يهرب بعض الشركاء للعمل من أجل تجنب الخلافات في العلاقات في المنزل.

كانت النتائج الأخرى تركز على شخصية النوع (A) ذكر الباحثون أن "الأدلة ذات الصلة على وجود علاقة بين إدمان العمل وجودة العلاقة تأتي من البحث حول العلاقة بين سلوك النوع A لشاغلي الوظائف (الرجال بشكل أساسي) ورضا ورفاهية أزواجهم" بناءً على البحث ، هناك علاقة إيجابية بين إدمان العمل والسلوك من النوع (A) (Burke et al., 2006).

هناك علاقة إيجابية بين الأزواج من النوع A وعدم الرضا في حالتهم الاجتماعية. كان عدم الرضا متبادلاً - من الرجال / الزوج وكذلك من النساء / الزوجات. اعتُبرت مجموعتين من السمات من النوع (A) أولاً، نفاذ الصبر والتهيج، وثانياً السعي لتحقيق الإنجاز. نفاذ الصبر والتهيج من الزوج (التهيج،

والغضب، والعداء، ونفاد الصبر) المرتبط بسخط الأزواج والزوجات. ومع ذلك، لم تكن سمات السعي لتحقيق الإنجاز مرتبطة به. (Barling et al., 1990) و زعم (Robinson, 1998) أيضاً أن إدمان العمل يرتبط بانخفاض جودة العلاقات.

هناك أيضاً بحث من (McMillan et al., 2004) الذين لم يفحصوا أي فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الزوجي لمدمني العمل وغير مدمني العمل.

ومع ذلك ، يدعي علماء النفس أن هناك مشكلات في الاتصال وليس تحديد الأدوار بشكل واضح في الأسرة (Robinson et al., 1997a). علاوة على ذلك، أظهرت الشخصية (A) المرتبطة بإدمان العمل عدم رضا كبير في الزواج من كلا الشريكين. هناك شكاوى حول نفاد الصبر، والتهيج، والغضب، والعداء، مما يسبب استياءً كبيراً مقارنةً بالشركاء غير المدمنين على العمل (Barling et al., 1990).

وخلال البحث في العواقب الاجتماعية السلبية لإدمان العمل حل العلاقات بين الشركاء حيث تم إثبات عدم القدرة على حل المشكلات، فضلاً عن التواصل غير الفعال في الأسر المدمنة على العمل، بشكل سيئ تحديد الأدوار الاجتماعية، ودرجة ضعيفة من المشاركة العاطفية في الأسرة (McMillan et al., 2004).

قد يتطور الاعتماد على المؤثرات العقلية والإدمان عليها كنتيجة للعيش مع شريك مدمن على العمل (Kalinowski et al., 2005). تشمل التجارب العاطفية النموذجية لشركاء مدمني العمل التجاهل والتجاهل والاستخفاف، والشعور بالتلاعب، والشعور بالدونية، والشعور بالذنب، والتشكيك في الحالة النفسية للفرد. بالإضافة إلى ذلك، يميل مدمنوا العمل إلى نقل الأنماط السلوكية من المواقف المتعلقة بالعمل إلى المواقف الأسرية، مما يؤدي إلى تنمية تطلعات عالية فيما يتعلق بأطفالهم، وإلى الكمال، وإلى التحكم المستمر في أزواجهم وانتقادهم (Robinson, 1998a).

يعاني أطفال مدمني العمل من العديد من المشاعر السلبية: الشعور بأنهم تركوا بمفردهم، وبأنهم غير محبوبين ومعزولين، وتجربة التخلي العاطفي والجسدي (Robinson, 1998). قد يؤدي هذا إلى عواقب نفسية مرضية تتمثل في الشعور بعدم كفاية إنجازات الفرد، والنقد الذاتي، والمسؤولية المفرطة، وعدم الرغبة في تفويض الواجبات، بالإضافة إلى أعراض أخرى مماثلة لتلك التي يقدمها أطفال مدمني

الكحول. وإدراكاً لهذا التشابه، يتم استخدام مصطلح "الأطفال البالغين لمدمني العمل" (Golińska, 2006).

كما تم توضيح العلاقة بين جنس الوالد المدمن على العمل، وجنس الطفل وطريقته الخاصة في الأداء. يجد أبناء الآباء المتسلطين المدمنين على العمل صعوبة في التماهي مع الدور الاجتماعي للرجال، بينما تنكر البنات أنوثتهن لصالح الصفات التي يريدها الأب والمتعلقة بالحيلة. نموذج آخر، وهو نموذج الآباء المدمنين على العمل المتسامحين "الولد الأبدي" ، يؤدي إلى شعور بناتهن بالضيق، وافتقارهن إلى الثقة بالنفس، والبرود تجاه شركائهن، بينما يُظهر الأبناء اضطرابات الوسواس القهري، والاكتئاب، والقلق الشديد، والعجز المكتسب. النوع الثالث من الأب المدمن على العمل يشمل أولئك الذين يهتمون عائلاتهم ويعزلون أنفسهم عن الحياة الأسرية. غالبًا ما يُظهر أطفال الآباء سلوكاً متمرداً، فهم يسعون إلى جذب الانتباه من خلال سلوك توضيحي أو مدمر للذات أو مفرط في الطموح لكسب الحب والاهتمام (Killinger, 2007).

علاوة على ذلك، قد يكون مدمني العمل نتيجة لعائلة أو علاقة غير سعيدة عندما يكون العمل هو الهروب من مشاكل الأسرة العلاقات هي دائما مسألة معقدة للغاية. هناك دائماً شخصان مسؤولان، ورأيان، وتوقعان مختلفان، وشخصيتان. وبالتالي، من الصعب الحكم على شخص ما من عدم إرضاء الآخرين وتوقعاتهم. (Oum et al., 2018).

عند تلخيص مدمني العمل وأقرب علاقاتهم، هناك أيضاً العديد من وجهات النظر من المحترفين. يحكم الغالبية على مدمني العمل بطريقة سلبية، ومع ذلك، فإن غالبية الباحثين وعلماء النفس يستنتجون ويشاركون الرأي القائل بأن رضا الشراكة أو الزواج مع مدمني العمل أقل بكثير. وخلصوا إلى أن مدمني العمل يعطون الأولوية لعملهم وواجباتهم على شركائهم. يضعون العمل في المرتبة الأولى بغض النظر عن توقعات واحتياجات شركائهم (Porter, 2001).

المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي

2-2-1 تمهيد

سيتم في هذا المبحث التطرق بدايةً لمفهوم الإحتراق بشكل عام، وتوضيح مفهوم الاحتراق الوظيفي، ومراحله وأبعاده ، وآثار الاحتراق الوظيفي على بيئة العمل وعلى العلاقات وسلبياته وإيجابياته ومسبباته وآثار الاحتراق الوظيفي على محيط الفرد الذي يتصف بالاحتراق الوظيفي.

2-2-2 مفهوم الاحتراق

خلال السنوات العديدة الماضية كان هناك العديد من التعريفات الخاصة بالاحتراق الوظيفي .

وضع عالم النفس الأمريكي هيربرت فرودنبرغر البذور الاولى عندما قدم مصطلح "الاحتراق" في الاستخدام الأكاديمي في عام 1974.

أثناء دراسة استجابات الإجهاد التي أظهرها متطوعين من عيادة سانت مارك الحرة في نيويورك في مقالته "الموظفين المحترقين" استخدم Freudenberger المصطلح لوصف استنزاف جسدي وعاطفي تدريجي وانخفاض الإنتاجية ، والالتزام بين المتطوعين.

بحسب Freudenberger أول علامة على الإنهاك العاطفي هي عندما يعمل الموظف بجدية أكبر وأطول، لكن إنجازه يبدو أقل فأقل.

تقدم الأدبيات الحالية للاحتراق الوظيفي ثلاثة مكونات هي الإنهاك العاطفي، وتبدل المشاعر، وضعف الإنجاز الشخصي والتي تؤثر على المقاييس الفرعية لمخزون الاحتراق .

الإنهاك العاطفي هو البعد الأكثر تحريًا للاحتراق الوظيفي ويمثل جوانب الإجهاد، إنه ينطوي على استنزاف جسدي وعاطفي شديد يضعف قدرة الموظف على العمل بكفاءة.

يشير بعد تباد المشاعر إلى الموقف المتشكك والبارد تجاه العملاء، وفقدان العنصر الشخصي في التعامل مع الأفراد. ويشير ضعف الإنجاز الشخصي إلى ميل الموظف لتقييم نفسه بشكل سلبي، فضلاً عن الشعور العميق بعدم الفعالية في العمل والتفاعل مع الآخرين. (Freudenberger, H.J. 1974)

تتشترك هذه التعريفات في معظم الوقت في الرأي القائل بأن الاحتراق نفسي تُعرّف الحالة الذهنية بأنها الإنهاك العاطفي وتراجع أداء العمل. وهو ناتج عن المدى الطويل و الإجهاد الشديد مع أعلى معدل انتشار بين الأشخاص الذين هم على اتصال بأشخاص آخرين. (Pešek et al., 2016)

يصف مصطلح "الاحتراق الوظيفي" مشكلة اجتماعية كانت موجودة لفترة طويلة وكان لها العديد من التعبيرات التي تختلف باختلاف الفترة الزمنية والباحثين عبر البلدان واللغات، فالاحتراق الوظيفي هو حالة عجلت القابلية للتوتر في العمل لفترات طويلة.

وله تكاليف كثيرة على المنظمة والموظفين أنفسهم. يتم تحديد قيمة الإنهاك العاطفي الوظيفي من خلال ارتباطها بأنواع مختلفة من النتائج التنظيمية غير المواتية (على سبيل المثال، التغيب)، وأنواع مختلفة من المشاكل الصحية (مثل مشاكل القلب والأوعية الدموية) والمشاكل العقلية (مثل الأرق) .

يعرّف جاكسون وماسلاش الاحتراق بأنه "متلازمة الإنهاك العاطفي، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تبيد الشخصية وتقليل الإنجازات الشخصية تحدث بين الأفراد الذين يعملون مع أشخاص في نفس الصفة الوظيفية (Maslach et al., 1984).

علاوة على ذلك، تصف الدكتورة Preiss الاحتراق بأنه قضية اجتماعية في العالم الغربي تسبب تكاليف اقتصادية عالية للغاية للمجتمع، مليارات الدولارات كل عام. استناداً إلى بريس وسنوات ممارستها العديدة في هذا المجال، فإن الاحتراق هو أكثر بكثير من مجرد الإنهاك العاطفي . (Preiss, 2015)

2-3 مراحل الاحتراق

يصف ستوك (2010) أن أعراض الإنهاك العاطفي ترتبط جزئياً بأعراض التوتر والاكنتاب، حيث يمكن أن يكون سبب الاحتراق الإجهاد المزمن، وتتمثل الأعراض الرئيسية في الأبعاد نفسها للاحتراق وهي الإنهاك العاطفي، وتبادل المشاعر، وانخفاض الأداء.

الاحترق يحتوي على العديد من المستويات التي قد تستمر الى فترات مختلفة وتتأثر بعوامل داخلية وخارجية بغض النظر عما إذا كان من مجال خاص أو مهني. (Stock, 2010)

يصف بيثيك وبراشكو الإنهاك العاطفي أيضاً في بضع مراحل، يمكن لكل فرد أن يأخذ فترة زمنية مختلفة للوصول إلى مرحلة معينة.

المرحلة الأولى : الإثارة المثالية

في هذه المرحلة، يكون الناس متحمسين للوظيفة ويبدأون بأكثر قدر من الطاقة، ويتوقعون تحقيقهم لذاتهم، إنهم يرغبون في المساعدة والعمل الجاد وأن يتم ملاحظتهم وهو ما قد يحبه الرؤساء، وربما ليس كثيراً من قبل زملائهم الآخرين.

المرحلة الثانية : الركود

وبعبارة أخرى أي أن يصبح الفرد رصين، يلاحظ الناس أن توقعاتهم لم تتحقق وأن الواقع لا يتوافق مع ما بدا عليه من قبل، يريد الناس أن يتم ترقيتهم ، ويسعون للحصول على التعليم خارج العمل ويجمعون جهات اتصال مفيدة.

المرحلة الثالثة: الإحباط

في هذه المرحلة، يفترض الموظفون أن العملاء مدللون ومتلاعبون، ويشعر الموظفون أن العملاء يستفيدون من موافقة الموظفين على ذلك. بينما الموظفون غاضبون من أشياء عديدة في العمل، لذلك من الجيد التفكير في بعض التغييرات في الحياة.

المرحلة الرابعة: اللامبالاة

رد فعل دفاعي، يميل الموظفون للإغلاق على أنفسهم، و يقومون بالمهام الضرورية فقط، ويتجنبون العملاء الأكثر تعقيداً. كذلك يتجنبون محادثة الزملاء في العمل. يزعمون أن العمل لا قيمة له ولكن عليهم أن يعيشوا بطريقة ما.

في هذه المرحلة، تظهر المشكلات النفسية الجسدية، مثل الصداع وآلام الظهر ومشاكل الجلد أو التعب، و بالتالي يصبح الموظف مريضاً في كثير من الأحيان، إضافة الى أنه من احتمال لجوئه لشرب الكحول في كثير من الأحيان.

المرحلة الأخيرة والخامسة: متلازمة الإنهاك العاطفي

في هذه نقطة يشعر الموظف أنه لا يستطيع تحمل كل هذه الأمور. وأنه حقاً بحاجة إلى الخروج من هذه الشركة، و أنه يجب أن يفعل شيئاً حيال ذلك، وفي ذات الوقت لا يريد حتى ذلك. يظن أن الأمر سوف ينتهي بطريقة أو بأخرى، وغالبا ما يتبع تأثير الاحتراق الاكتئاب.

إنها مرحلة من الإنهاك العاطفي الكامل، عادة ما يترك الموظف الشركة أو يغير مكانه في نفس الشركة، وفي الحالة الأفضل يبدأ بزيارة طبيب العلاج النفسي، ويبقى في نفس الشركة، مع توقعات أكثر واقعية. (Pešek et al., 2016)

يضيف كارتر أن الأعراض تظهر في العواطف والأفكار وكذلك في ردود الفعل الجسدية. فعندما يتعلق الأمر بالعواطف، يشعر الفرد باليأس، والتقليل من القيمة، والغرور، والذنب، والظلم، وخيبة الأمل، والخوف، والغضب، وكذلك الشفقة على الذات.

عندما يتعلق الأمر بردود الفعل الجسدية، يشعر الناس بالتوتر العام، والتعب، وعدم القدرة على التركيز، والصداع ومشاكل الهضم، وآلام الظهر، اضطرابات النوم.

ومع ذلك، هناك أعراض أيضاً في السلوك على سبيل المثال تسوء قدرة الفرد على اتخاذ القرارات، ولديه ميل لتجنب الزملاء والعملاء. الأشخاص الذين يعانون من الإنهاك العاطفي عادة ما يدركون الأعراض الجسدية فقط، دون إدراك الأعراض العاطفية التي يتم قمعها. ونتيجة لذلك، يبدأ بعضهم في المعاناة من مشاكل جسدية.

الاكتئاب هو عرض آخر في البداية، قد يشعر الموظف بحزن طفيف، وقد يشعر باليأس من وقت لآخر، وقد يشعر بالذنب وانعدام القيمة الذاتية. ومع زيادة الاحتراق، يصبح الاكتئاب شديداً، ويبدأ الموظف في الشعور بأن العالم سيكون أفضل بدونه.

ويظهر الغضب عند الموظف في بعض الحالات، فيقول كارتر: في البداية قد يظهر هذا على أنه توتر شخصي وانفعالية، وفي المراحل المتقدمة قد يتحول ذلك إلى نوبات غضب ونقاشات حادة في المنزل وفي مكان العمل، وبالتالي فمن الأفضل تشخيص الإنهاك العاطفي بأسرع ما يمكن لمنع المزيد من الضرر للفرد وكذلك للمحيط. (Carter, 2013)

تم وصف الأعراض الأخرى بواسطة الدكتورة بريس وقسمتها إلى أربع مراحل، تدور حول العلاقات، سواء بين الأزواج أو الأقارب أو الزملاء أو الرؤساء.

المرحلة الأولى تسميها هي مرحلة التنبيه:

في هذه اللحظة ينشأ صراع، ولا يهم ما إذا كان صغيراً أو أكثر صعوبة وتعقيداً. الأساس هو نفسه، أحد الطرفين لديه طلب أو رأي بينما للطرف الآخر رأي مختلف.

المرحلة الثانية تسمى مرحلة المقاومة في هذه المرحلة، يدرك الفرد أنه في حالة نزاع وقد تم تقديم جميع الحجج، ولكن لا يوجد حل حتى الآن، ولن يغير الطرفان رأيهما أو موقفهما.

المرحلة الثالثة هي الإنهاك العاطفي - بداية الاحتراق:

لكل فرد فترة زمنية مختلفة قبل الوصول إلى الاحتراق، ذلك يعتمد على قوة الفرد وكم من الوقت يستطيع الشخص الدفاع. فالدفاع يستهلك قدراً كبيراً من الطاقة و بمجرد استنفاد الشخص لتلك الطاقة، يستسلم ويصل إلى الاحتراق. في هذه اللحظة، تظهر الأعراض التالية: ارتفاع ضغط الدم، ضعف شديد، تصلب مزمن للعضلات، ألم مستمر في المعدة، صداع متكرر، مشاكل في النوم، إرهاق، إرهاق مستمر، أو صداع نصفي.

يصف المريض حالته: لقد كنت محبطاً تماماً، أصبحت الأشياء التي كانت سهلة جداً بالنسبة لي في الماضي أكثر صعوبة، وتستغرق المزيد من الوقت الآن. في هذه المرحلة تظهر أعراض مثل الشعور بفراغ الرأس، والأفكار المتكررة باستمرار، والتفكير مطولاً في مختلف الأمور، وزيادة النسيان، ومشكلات التركيز. وقد يشعر الفرد بالحزن واليأس ويبكي كثيراً، كما يراوده الشعور بالخوف، ويصبح الفرد متشائماً للغاية ويستاء من الشك الذاتي.

يشعر الأشخاص الذين يعانون من الإنهاك العاطفي بأنهم سيصابون باضطراب نفسي أو سيصابون بنوبة قلبية. في بعض الحالات، يصابون بذعر الموت، عندما يتعلق الأمر بالتواصل الاجتماعي، لا يرغب الأفراد مقابلة الآخرين في هذه المرحلة، لقد تم تطوير مرحلة الإنهاك العاطفي بشكل كامل.

فالأعراض الجسدية مزمنة، حيث يشعر المريض بضعف شديد وإرهاق، مع الرغبة بالبقاء بمفرده، كما يشعر بالارتباك من كل شيء، دون الرغبة بالانتماء إلى أي مكان، ويشعر بالغضب من نفسه مع الميل إلى السلوك المدمر للذات - السلوك المحفوف بالمخاطر والأخطاء الجسيمة والإهمال في العمل. وكذلك الفشل في العديد من المجالات. ورغم كل ذلك يتقبل الأفراد تلك الأعراض ويستسلمون لها. وكذلك في حياتهم الاجتماعية يتسمون بالإهمال، وتبدل المشاعر، ويفتقرون تماماً إلى المأوى الخاص بهم وغير قادرين على القيام حتى بالروتين اليومي الأساسي (Preiss, 2015).

2-2-4 آثار الاحتراق الوظيفي

ارتبط الاحتراق الوظيفي بأشكال مختلفة من الآثار السلبية في مكان العمل، على سبيل المثال غالباً ما كان ينظر إلى الاحتراق على أنه مؤشر لـ "التغيب" "دوران العمل"، وانخفاض الأداء الوظيفي.

في دراسة أخرى، التحقيق في الإنهاك العاطفي كمؤشر على دوران العمل والأداء الوظيفي. حيث وجدت الدراسة أن الموظفين المرهقين يظهرون أداءً وظيفياً منخفضاً وتركوا وظائفهم في النهاية. كما وجدت الدراسة أن تعارض الأدوار يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالإنهاك العاطفي، وأن تضارب الأدوار والإنهاك العاطفي يؤثر على أداء الموظف. وقد فحص النموذج النظري للدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي تأثيرات التواصل بين الأشخاص على الاحتراق. ويمكن للأفراد الذين يعانون من الاحتراق أن يؤثر على العلاقة في العمل من خلال مما يسبب الصراع الشخصي ويعطل سير العمل، ويمكن للاحتراق أن تكون ظاهرة معدية وتديم نفسها من خلال التفاعلات الاجتماعية في العمل. (Schaufeli et al., 2003)

ووجدت الدراسة أن الأبعاد الثلاثة (الإنهاك العاطفي، تبدل المشاعر، وضعف الإنجاز الشخصي) له تأثير العدوى، وبشكل أكثر تحديداً، أظهرت نتائج الدراسة أن شكاوى الإنهاك العاطفي بين زملاء العمل كان لها تأثير واضح على أبعاد الاحتراق الثلاثة.

ارتبط الاحتراق الوظيفي بعدة أشكال سلبية تؤثر على الصحة الجسدية والعقلية للموظف. إن عنصر الإنهاك العاطفي من الاحتراق هو الأكثر تنبؤاً بالعواقب الصحية والعقلية المرتبطة بالإجهاد أكثر من العاملين الآخرين، حيث أن عنصر الإنهاك العاطفي أكثر ارتباطاً بمتغير الإجهاد التقليدي الذي يشمل مشاكل الصحة البدنية مثل الصداع ، والإنهاك العاطفي، ومرض السكري، ومشاكل القلب والأوعية الدموية. كذلك يمكن أن يؤدي الإنهاك العاطفي الوظيفي إلى الموت، الذي يعتبر النتائج النهائية للاحتراق الوظيفي (Bazmi, 2019)

2-2-5 أبعاد الاحتراق الوظيفي

حددت Maslach ثلاثة أبعاد رئيسية تكون مفهوم الاحتراق الوظيفي

البعد الاول : الإنهاك العاطفي

يمثل هذا البعد محور طبيعة مفهوم الاحتراق الوظيفي والعرض الأكثر وضوحاً لمجموعة الأعراض؛ بمعنى آخر؛ أنه بمثابة البعد الرئيسي أو المحوري في الاحتراق الوظيفي، وعادةً ما يكون أول رد فعل يتكون لدى الفرد في طريقه للاحتراق الوظيفي. (Visser et al., 2008)

وأوضح دراسة (Schaufeli et al., 2003) أن الإنهاك العاطفي يشير إلى تلك الحقيقة بأن الفرد لم يعد قادراً على أداء المطلوب منه بسبب أن كل طاقاته العقلية والعضوية والنفسية قد استنزفت. فحينما يشعر الفرد بأن منابع مشاعره قد جفت لن يكون قادراً على المساهمة في الوظيفة من الناحية السيكلولوجية، وهذا ما يأخذ الفرد لمسافة بعيدة عن عمله من الناحية الوجدانية والعقلية.

فالإنهاك العاطفي يُظهر الشعور بالاستنزاف العاطفي والجسدي للفرد العامل، وشعوره بإنخفاض طاقته، مع عدم قدرته على أداء عمله بشكل جيد، وذلك من خلال شعوره بالإحباط واليأس والشد النفسي والاكتئاب والرغبة والتبلى تجاه العمل.

ويتمثل الإنهاك العاطفي بشكل عام بفقدان الفرد العامل للثقة بالذات، وضعف الروح المعنوية، وكذلك فقدانه للإهتمام والعناية بمتلقي خدمات المنظمة، واستنفاده كل ما لديه من طاقة وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي،

خاصة عند شعور الفرد العامل بأنه لم يعد قادراً على الإستمرار في العطاء، ولا يستطيع تأدية مسؤولياته بنفس المستوى الأداء الذي كان يقدمه من قبل. (Maslach et al., 2008)

البعد الثاني : تبدل المشاعر

هو عدم الإحساس بالآخر وهو بعد يتعلق بالعمل واستجابة سلبية مبالغة في الابتعاد العلائقي. كذلك هو نتاج البعد الأول، فنظراً لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للإرهاك، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر- مصدر الإجهاد في الكثير من الحالات- فيلجأ إلى الابتعاد عنه، ويبني بالتدريج حاجزاً يعزله عن الآخرين و يصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعالياً وعاطفياً. ويتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين والذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء والعنف مع الآخرين هذا البعد يستعمله الفرد كاستراتيجية مجابهة من أجل تسيير المتطلبات الداخلية أو الخارجية المهددة للذات.

يذكر كارتر أن تبدل المشاعر تشير إلى " اتجاهات و مشاعر الفرد السلبية والساخرة و المستقلة و السلبية تجاه الأفراد الآخرين"، ويتضمن أيضاً الشعور السلبي، والشعور بالقسوة، والإهمال، وتطور مشاعر تبدل المشاعر، وعدم الاحترام، وعليه يطور هؤلاء الأفراد اعتقادات وضيعة عن الأشخاص الآخرين، ويتوقعون الأسوأ لهم، و سريعاً ما يكرهونهم. وفي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير والشعور بأنه فرد منهم. (Carter, 2013)

البعد الثالث : ضعف الإنجاز الشخصي

يعني بها مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما يتعلق بشخصه، يشك في إمكانياته و يفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل.

ضعف الإنجاز الشخصي لدى Maslach هو " انخفاض شعور الفرد بكفاءته، وإنجازه المثمر في عمله مع الناس، و يعني لدى (Schaufeli) انخفاض شعور الفرد بكفاءته وميله إلى التقييم السلبي لذاته

خاصة فيما يتعلق بعمله مع الآخرين. أما عند (Leiter) فيعني "انخفاض مشاعر الكفاءة و الإنجاز المثمر في العمل".

و يرجع الشعور بضعف الإنجاز الشخصي في العمل إلى التقييم خاصة فيما يتعلق بالعمل تجاه الزبائن، فالأفراد في مهن تقديم المساعدة، لديهم صورة سلبية حول أنفسهم كمهنيين، تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة مساعدة، لديهم إحساس عام بتعكير الصفو و بأنهم ليسوا في مستوى متطلبات و كفاءات مركزهم. كذلك يظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني. (Maslach et al., 2001).

2-2-6 أسباب الاحتراق الوظيفي

بشكل عام الرأي السائد بأن الاحتراق مرتبط جوهرياً بعوامل العمل أولاً وثانياً بعوامل الشخصية. إلا أن متغير الوظيفة يلقي المزيد من الاهتمام أكثر من العوامل الشخصية، إلا أن النظريات الحديثة قد جادلت بأن الوظيفة والخصائص الشخصية يجب دراستها في وقت واحد داخل البيئة التنظيمية، حيث يتم تجميع عوامل العمل هذه (عوامل الخطر التنظيمية) في ستة مجالات حرجة في سياق مكان العمل.

1. **عبء العمل:** عبء العمل هو واحد من أكثر الأشياء التي تمت مناقشتها من مصادر الاحتراق والأكثر ارتباطاً بها.

جزء الإنهاك العاطفي الناتج عن الاحتراق يمكن أن يحدث عدم التوازن في أبسط الحالات من خلال العديد من المطالب والمسؤوليات.

2. **التحكم:** يشير إلى مقدار الاستقلالية التي يتمتع بها الموظفون في عملهم، حيث تعكس حالات عدم التطابق في عنصر التحكم عدم قدرة الموظف على السيطرة الكافية على الأمور الهامة، والموارد اللازمة للوظيفة.

3. **المكافأة:** يعكس ردود الفعل الإيجابية والتقدير، سواء المالية أو الاجتماعية أو كليهما، ويمثل عدم التطابق هنا عدم وجود ردود فعل إيجابية للعمل.

4. تواصل اجتماعي : يعكس جودة التآزر الاجتماعي (العلاقة الشخصية وتفاعل العمل الجماعي) في العمل مع الزملاء والمديرين والعملاء.

5. العدل : يعكس الثقة والانفتاح والاحترام في مكان العمل.

يحدث عدم التطابق عندما يتعرف العامل غياب العدالة في مكان العمل

6. القيم : يعكس تطلعات الفرد ودوافعه والمثل العليا في عملهم. يحدث الخلل عندما يكون هناك تعارض بين الفرد والقيم التنظيمية.

عدم تطابق أو عدم توازن بين الشخص والمجالات الستة قد تزيد مناطق العمل من احتمالية الاحتراق.

في حين أن عدم التوافق بين الشخص وعوامل العمل قد يؤدي إلى زيادة خطر التعرض للاحتراق. وقد تساهم العوامل الشخصية في إمكانية الاحتراق، يمكن أن تلعب سمات الشخصية دوراً مهماً كآلية التأقلم أو كمكثف لبعد الاحتراق.

على سبيل المثال، الصلابة هي مجموعة من السمات الشخصية المستخدمة من قبل الأفراد كآلية للتكيف مع الأوضاع المجهدة فالاشخاص الذين يتمتعون بصلابة عالية، يكونون أكثر مقاومة في التخزين المؤقت لآثار الأحداث المجهدة والإنهاك العاطفي. أما الأشخاص الذين يملكون شخصية أقل صلابة، فيظهرون أيضاً درجة أعلى في الاحتراق، خاصة لبعد الإنهاك العاطفي.

كذلك فإن العصبية متعلقة بشدة بمستويات الاحتراق الوظيفي العالية، حيث يتم تصوير الأفراد العصبيين على أنهم غير مستقرين عاطفياً، وقلقون، وعدائيون، وعرضة للاضطراب العاطفي الذي يتماشى مع الاحتراق الوظيفي (Carter, 2013).

الفصل الثالث

الإطار العملي

3-1 أسلوب البحث وإجراءاته:

3-1-1 منهج البحث

3-1-2 مجتمع البحث وعينته

3-1-3 مصادر جمع المعلومات

3-1-4 أداة البحث

3-1-5 صدق أداة البحث

3-1-6 ثبات أداة البحث

3-1-7 المعالجة الإحصائية

3-2 وصف متغيرات البحث إحصائياً والإجابة على التساؤلات

3-3 اختبار الفرضيات

3-4 النتائج

3-5 التوصيات

3-1 أسلوب البحث وإجراءاته:

3-1-1 منهج البحث

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف إلى تأثير إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي للعاملين، حيث يستخدم الباحثان أداة الدراسة والتي هي استبانة توزع على عينة الدراسة ومن ثم تم جمعها وإدخالها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل تحليلها واستخلاص النتائج منها.

3-1-2 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في القطاع المصرفي الخاص في مدينة دمشق لعام 2022. يبلغ عدد المصارف الخاصة العاملة في سورية 14 مصرفاً، مقرها الرئيس مدينة دمشق. قام الباحثان بتوزيع 120 استبيان على 5 مصارف استعاد منها 105 أي تقريباً بنسبة 87.5 % من إجمالي الاستبيانات التي تم توزيعها، كما تم استبعاد 3 استبيانات نظراً لعدم اكتمال معلوماتها وتناقض الإجابات، وبذلك يكون مجموع الاستبيانات التي تم اعتمادها 102 استبيان أي بنسبة 85% من مجموع الاستبيانات التي تم توزيعها.

3-1-3 مصادر جمع المعلومات

المصادر الأولية

تم جمع البيانات الأولية من مفردات العينة باختبار فرضيات الدراسة وذلك بالاعتماد على نموذج استبيان تم تطويره لهذا الغرض، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في نموذج الاستبيان.

المصادر الثانوية

تم الرجوع للدراسات والكتب والمراجع المختصة بهذا الموضوع التي تناولت إطار الدراسة ومتغيراتها.

3-1-4 أداة البحث

تم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية بما يتوافق مع أهداف الدراسة يتكون من ثلاث أجزاء:

الجزء الأول: هو عنوان الاستبيان وإسم كل من الباحثان والجهة التي ينتمي إليها الباحثان، والهدف من هذا الاستبيان.

الجزء الثاني: تشمل البيانات الشخصية والوظيفية: الجنس،الفئة العمرية، المؤهل العلمي، طبيعة العمل.

الجزء الثالث: ويشمل بعدين وهي الأبعاد الرئيسية للبحث:

البعد الأول: إيمان العمل: وهو المتغير المستقل في هذا البحث، وقد استخدم الباحثان المقياس المستخدم

في دراسة (Schaufeli et al., 2008) الذي يتكون من العبارة 1 للعبارة 10

البعد الثاني: الاحتراق الوظيفي: يشمل الإنهاك العاطفي، تباد المشاعر، وضعف الإنجاز الشخصي. تم

قياسه من دراسة (Salmela-Aro, K.et al.,2011) ، والفقرات هي من العبارة رقم 11 ولغاية

العبارة 19.

وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من 5 إجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (1)

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

3-1-5 صدق وثبات الاستبانة

تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة من خلال:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض المقياس (الاستبانة) على عدد من المحكمين وتم تجربته على عينة من العاملين في المصارف الخاصة وتم إجراء ما يلزم من تعديل.

3-1-6 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) كما يلي:

الجدول (2) - ثبات أداة الدراسة

المتغيرات	تسلسل الأبعاد	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
إدمان العمل	العمل بشكل مفرط	0.716
	العمل بشكل إجباري	0.898
إدمان العمل ككل		0.887
الاحترق الوظيفي	الإنهاك العاطفي	0.980
	تبلد المشاعر	0.666
	ضعف الإنجاز الشخصي	0.986
الاحترق الوظيفي ككل		0.964

المصدر: إعداد الباحثان

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكافة الأبعاد أكبر من 0.6 وهو الحد الأدنى المقبول لثبات أداة الدراسة، مما يدل على جودة بنود المقياس وصلاحيته لقياس كل من أبعاد إدمان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين.

7-1-3 المعالجة الإحصائية

استخدم الباحثان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة وفرضيات البحث وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

2- معامل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار فرضيات الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

3- تحليل التباين لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-test) لاختبار مدى وجود فروق تعزى للجنس، فيما يتعلق بإدمان العمل.

4- اختبار التباين الأحادي (One-way Anova) لاختبار مدى وجود فروق تعزى لطبيعة العمل، فيما يتعلق بإدمان العمل.

3-1-7-1 تحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لمجتمع وعينة الدراسة: (وصف العينة)

يقوم الباحثان في هذا الجزء بتحليل البيانات الخاصة بالخصائص الديموغرافية لعينة البحث وهي كالاتي:

الجدول (3) التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية

التسلسل	المتغيرات	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	36	35.3%
		أنثى	66	64.7%
2	الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	2	2%
		من 25-34	61	59.8%
		35-44	33	32.4%
		45 أو أكثر	6	5.9%
3	المؤهل العلمي	ثانوية/معهد متوسط	4	3.9%
		إجازة جامعية	56	54.9%
		دراسات عليا	41.2	41.2%
		دكتوراة	0	0%
4	طبيعة العمل	أعمال ذات طبيعة إدارية	97	95.1%
		أعمال ذات طبيعة فنية	5	4.9%

المصدر : إعداد الباحثان

تشير البيانات في الجدول (3) إلى:

- نلاحظ أن تم الحصول على 102 إجابة للاستبيان حيث كانت نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور حيث بلغ عدد أفراد العينة الذكور نسبة وقدرها (64.7%) من العينة الكلية بينما بلغت نسبة الإناث (35.3%)، مما يدل على أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من الإناث.

- من حيث العمر فإن أكبر فئة عمرية للعاملين تتراوح بين 25 - 34 وتشكل نسبتهم (59.8%) والعمر بين 35-44 بنسبة (32.4%) بسبب تبني البنوك الخاصة سياسة استقطاب الفئات الشابة والخريجين الجدد.
- من حيث المؤهل العلمي نجد أن غالبية الأفراد من حملة الإجازة الجامعية وبلغت نسبتهم (54.9%) ويعود ذلك إلى طبيعة العمل في البنوك التي تتطلب أن يكون العاملون من حملة الإجازة الجامعية فما فوق.
- أما بالنسبة لطبيعة العمل في المنظمة فنسبة الذين تتصف أعمالهم بأنها ذات طبيعة إدارية (95.1%) والذين تتصف أعمالهم بأنها ذات طبيعة فنية نسبتهم (4.9%)

3-1-7-2 الإجابة على تساؤلات البحث:

تم إجراء التحليل الإحصائي لجميع متغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد العينة على الفقرات الواردة، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية، وتم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها النسبية لقيمة المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة. لحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-1) ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة أي $(0.8=5/4)$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى 1.79 يعبر عن العبارة غير موافق بشدة بالنسبة لجميع أبعاد البحث.
- من 1.80 إلى 2.59 يعبر عن العبارة غير موافق بالنسبة لجميع أبعاد البحث.
- من 2.60 إلى 3.39 يعبر عن عبارة الحيادي بالنسبة لجميع أبعاد البحث.
- من 3.40 إلى 4.19 يعبر عن عبارة موافق بالنسبة لجميع أبعاد البحث.
- من 4.20 إلى 5.00 يعبر عن عبارة موافق بشدة بالنسبة لجميع أبعاد البحث.

3-1-7-3 وصف متغيرات البحث إحصائياً والإجابة على التساؤلات:

الإجابة على التساؤل الأول: ماهي أنواع إيمان العمل ضمن المنظمات؟

للإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأنواع إيمان العمل وفق

الجدول التالي:

الجدول (4)

الرقم	تصنيف العبارات	التسلسل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1.	إيمان العمل	في عملي، أبدو وكأنني في عجلة من أمري وأسبق الزمن	3.9608	1.14253	موافق
2.		أجد نفسي منهكاً في العمل بعد أن يكون زملائي قد أنهوا عملهم	3.5098	1.36248	موافق
3.		من المهم بالنسبة لي أن أعمل بجد حتى لو لم أكن أستمتع بما أقوم به	3.9608	1.14253	موافق
4.		أبقى مشغولاً وأكلف نفسي فوق طاقتها	3.8725	1.21600	موافق
5.		أشعر أن هناك شيئاً ما بداخلي يدفعني للعمل بجد	3.9510	1.13781	موافق
6.		أمضي وقتاً أطول في العمل بدلاً من التواصل مع الأصدقاء أو ممارسة الهوايات أو القيام بأنشطة ترفيهية	3.7157	1.20541	موافق
7.		أشعر بأنني مُلزم على العمل بجد، حتى عندما لا يكون ذلك ممتعاً	3.9608	1.14253	موافق

موافق	1.32700	3.7353	أقوم بتأدية شئنين أو ثلاثة في وقت واحد مثل تناول الغداء وكتابة مذكرة أثناء التحدث عبر الهاتف	.8
موافق	1.06337	4.0882	أشعر بالذنب عندما أحصل على إجازة من العمل	.9
موافق	1.14749	3.9902	يصعب علي الاسترخاء عندما لا أعمل	.10
موافق	.95040	3.9902	متوسط إدمان العمل لبعده (العمل بشكل إجباري)	.11
موافق	.85797	3.7588	متوسط إدمان العمل لبعده (العمل بشكل مفرط)	.12
محايد	.63418	3.3740	متوسط إدمان العمل ككل	.13

المصدر: إعداد الباحثين

يبين الجدول رقم (4) : المتوسطات الحسابية لأبعاد إدمان العمل (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرط)

لبعده (العمل بشكل إجباري) يساوي (3.99) أي يقع في الفئة الرابعة ويشير إلى موافق وهو قريب من المتوسط الحسابي لبعده (العمل بشكل مفرط) فكان (3.75) أي أيضاً ضمن الفئة الرابعة ويشير إلى موافق ، أما متوسط إدمان العمل ككل فهو (3.37) أي أنه ضمن الفئة الثالثة ويصنف حيادي.

التساؤل الثاني: ماهي مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين؟

الجدول (5)

موافق	1.38410	3.4902	أشعر أنني غارق في العمل بشكل كبير	عبارات الاحتراق الوظيفي	.14
موافق	1.36944	3.5294	أشعر بالإحباط في العمل وأفكر في ترك وظيفتي		.15
موافق	1.38400	3.5196	أعاني من الأرق بسبب ظروف العمل		.16
محايد	1.33995	3.4608	كثيراً ما أشكك بقيمة عملي		.17
موافق	1.20057	3.6961	أشعر أن قدرتي على العطاء تتلاشى تدريجياً		.18
موافق	1.36251	3.5000	انخفضت توقعاتي عن وظيفتي وأدائي		.19
موافق	1.40419	3.4412	لدي شعور بالذنب باستمرار لأن عملي يجبرني على إهمال أصدقائي وأقاربي المقربين		.20
محايد	1.26942	3.2843	أشعر بأنني أفقد الاهتمام تدريجياً بعملائي أو بموظفيني الآخرين		.21
موافق	1.39096	3.4706	كنت أشعر بتقدير أكبر في العمل (أو الشركة) من قبل		.22
موافق	1.36403	3.4837	متوسط الاحتراق الوظيفي لبعد (الإنهاك العاطفي)		.23
موافق	.99254	3.5033	متوسط الاحتراق الوظيفي لبعد	.24	

			(تبلد المشاعر)	
موافق	1.34607	3.4771	متوسط بعد الاحتراق الوظيفي لبعد(ضعف الإنجاز الشخصي)	.25
موافق	1.18729	3.4880	متوسط الاحتراق الوظيفي ككل	.26

المصدر: إعداد الباحثين

يبين الجدول رقم (5) بالنسبة لأبعاد الاحتراق الوظيفي في العمل فإن فالمتوسط الحسابي لبعد (الإنهاك العاطفي) يساوي (3.51)، يقع في الفئة الرابعة وتشير إلى موافق يليه بعد (تبلد المشاعر) يساوي (3.50)، أيضاً يقع في الفئة الرابعة وتشير إلى موافق ويليه في المرتبة الأخيرة بعد (ضعف الإنجاز الشخصي)، يساوي (3.47) أي يقع في الفئة الثالثة وتشير إلى موافق في المقياس الخماسي ضمن عبارة موافق

- فعبارات بعد إدمان العمل جميعها متوسطها الحسابي يساوي (3.37) فهو يقع في الفئة الثالثة وتشير إلى محايد في المقياس الخماسي و بانحراف معياري (0.634).
- فعبارات بعد الاحتراق الوظيفي جميعها متوسطها الحسابي يساوي (3.48) فهو يقع في الفئة الثالثة وتشير إلى موافق في المقياس الخماسي و بانحراف معياري (1.187).

3-1-7-4 اختبار فرضيات البحث ومناقشة النتائج:

أولاً: تحليل الانحدار: الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)

الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد بآلية stepwise، فتم إدخال أبعاد الاحتراق الوظيفي (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرط) كمتغيرات مستقلة، وبعد الإنهاك العاطفي كمتغير تابع.

الجدول (6)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.212	1.21091
2	.519 ^b	.270	.255	1.17728

a. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري ,

Average_WE_العمل_بشكل_مفرط

الجدول (7)

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.287	1	41.287	28.158	.000 ^a
	Residual	146.630	100	1.466		
	Total	187.917	101			
2	Regression	50.705	2	25.352	18.292	.000 ^b
	Residual	137.212	99	1.386		
	Total	187.917	101			

a. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري, Average_WE_العمل_بشكل_مفرط

c. Dependent Variable: Average_EXH_الإنهاك_العاطفي

الجدول (8)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.829	.334		5.477	.000
	Average_WC_ العمل_يشكل_إجباري	.504	.095	.469	5.306	.000
	ي					
2	(Constant)	.686	.546		1.256	.212
	Average_WC_ العمل_يشكل_إجباري	.421	.098	.392	4.321	.000
	ي					
	Average_WE_ العمل_يشكل_مفرط	.376	.144	.237	2.607	.011

a. Dependent Variable: Average_EXH_ الإنبهات_العاطفي

الجدول (9)

Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1	.237 ^a	2.607	.011	.253	.895

a. Predictors in the Model: (Constant), Average_WC_ العمل_يشكل_إجباري

b. Dependent Variable: Average_EXH_ الإنبهات_العاطفي

حسب الجدول (6):

- في الخطوة الأولى: قيمة R تعبر عن شدة العلاقة بين متغير العمل بشكل إجباري ومتغير الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي)، حيث تصل شدة العلاقة بينهما إلى (46.9%) أي تعبر عن شدة علاقة ضعيفة أصغر من (60%)، بالنسبة إلى R Square فإن (22%) من العمل بشكل إجباري يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي)، أما Adjusted R Square يفسر القيمة الحقيقية التنبؤية بقيمة R Square التي تساوي (21.2%) أي أن (21.2%) من العمل بشكل إجباري في الحقيقة يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي).

- في الخطوة الثانية قيمة R تعبر عن شدة العلاقة بين متغير العمل بشكل إجباري بالإضافة إلى متغير العمل بشكل مفرد (إدمان العمل) مع متغير الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي)، حيث حيث تصل شدة العلاقة بينهم إلى (51.9%) أي تعبر عن شدة علاقة ضعيفة نسبياً أصغر من (60%)، بالنسبة إلى R Square فإن (27%) من العمل بشكل إجباري بالإضافة إلى العمل بشكل مفرد (إدمان العمل) يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي)، أما Adjusted R Square يفسر القيمة الحقيقية التنبؤية بقيمة R Square التي تساوي (25.5%) أي أن (25.5%) من إدمان العمل في الحقيقة يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي).

ونجد من الجدول (7) أن درجة المعنوية قد بلغت ($0.05 > 0.00$) وهذا يعني وجود أثر معنوي لإدمان العمل سواء وجود أثر لبعد العمل بشكل إجباري وحده أو ببعديه (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرد) في الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي)، حيث أن قيمة معامل فيشر (F) 28.1 في الخطوة الأولى مقابلة قيمته في الخطوة الثانية التي تشير إلى القيمة 18.2 تفسر ان العمل بشكل إجباري يؤثر في الاحتراق الوظيفي بدرجة أعلى من درجة التأثير عند وجود تأثير للعمل بشكل مفرد بالإضافة للعمل بشكل إجباري في الاحتراق الوظيفي، أي أن العمل بشكل إجباري له الأثر الأكبر في الاحتراق الوظيفي أكثر من العمل بشكل مفرد.

من الجدول (8) نلاحظ من الخطوة الأولى أن قيمة **B (0.504)** موجبة للعمل بشكل إجباري أي أن كلما ازداد العمل بشكل إجباري بنسبة 1% بزداد الإحترق الوظيفي (الإنهاك العاطفي) للعاملين في القطاع المصرفي الخاص بنسبة (0.504%)، أما تبعاً للخطوة الثانية فإن قيمة **B** تبعاً لمتغير العمل بشكل إجباري تساوي **(0.421)** وقيمة **B** تبعاً لمتغير العمل بشكل مفرط تساوي **(0.376)**، حيث نجد أن بازياد العمل بشكل إجباري بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي بنسبة (0.421%)، وبازدياد العمل بشكل مفرط بنسبة 1% يزيد من الاحتراق الوظيفي بنسبة (0.376%)، أي نستنتج أن وجود أثر للعمل بشكل مفرط يضعف من تأثير العمل بشكل إجباري في الاحتراق الوظيفي، أي كلما ازداد إيمان العمل بنسبة 1% ازداد (الإنهاك العاطفي) للعاملين في القطاع المصرفي الخاص وفق المعادلة التالية:

$$Y = 0.421 (\text{العمل بشكل إجباري}) + 0.376 (\text{العمل بشكل مفرط}) + 0.686$$

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع (الإنهاك العاطفي)

وأن (X₁) تدل على المتغير المستقل (العمل بشكل إجباري)

وأن (X₂) تدل على المتغير المستقل (العمل بشكل مفرط)

من الجدول (9) (جدول المتغيرات المستبعدة): نلاحظ ان العمل بشكل مفرط وحد يؤثر على الاحتراق الوظيفي (الانهاك العاطفي) بدرجة (0.011 > 0.05) بالتالي يظهر لنا الجدول أن هذا التأثير أضعف من تأثير العمل بشكل إجباري ويضعف من تأثيره في الاحتراق الوظيفي (الانهاك العاطفي).

الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإيمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (تبدل المشاعر).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد بآلية stepwise، فتم إدخال أبعاد الاحتراق الوظيفي (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرط) كمتغيرات مستقلة، وبعد تبليد المشاعر كمتغير تابع.

الجدول (10)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.586	.63878
2	.837 ^b	.700	.694	.54909

a. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري, Average_WE_العمل_بشكل_مفرط

الجدول (11)

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.695	1	58.695	143.844	.000 ^a
	Residual	40.804	100	.408		
	Total	99.499	101			
2	Regression	69.651	2	34.825	115.509	.000 ^b
	Residual	29.848	99	.301		
	Total	99.499	101			

a. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري, Average_WE_العمل_بشكل_مفرط

c. Dependent Variable: Average_CYN_تبلد_المشاعر

الجدول (12)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.531	.176		8.689	.000
	Average_WC_يشكل_العمل_إجباري	.601	.050	.768	11.993	.000
2	(Constant)	.297	.255		1.168	.246
	Average_WC_يشكل_العمل_إجباري	.512	.045	.655	11.251	.000
	Average_WE_مفرض_يشكل_العمل	.406	.067	.351	6.028	.000

a. Dependent Variable: Average_CYN_المشاعر_تبلد

الجدول (13)

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Average_WE_مفرض_يشكل_العمل	.351 ^a	6.028	.000	.518	.895

a. Predictors in the Model: (Constant), Average_WC_يشكل_العمل_إجباري

b. Dependent Variable: Average_CYN_المشاعر_تبلد

حسب الجدول (10):

- في الخطوة الأولى: قيمة R تعبر عن شدة العلاقة بين متغير العمل بشكل إجباري ومتغير الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر)، حيث تصل شدة العلاقة بينهما إلى (78.9%) أي تعبر عن شدة علاقة قوية أكبر من (60%)، بالنسبة إلى R Square فإن (59%) من العمل بشكل إجباري يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر)، أما Adjusted R Square فيفسر القيمة الحقيقية التنبؤية بقيمة R Square التي تساوي (58.6%) أي أن (58.6%) من العمل بشكل إجباري في الحقيقة يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر).

- في الخطوة الثانية قيمة R تعبر عن شدة العلاقة بين متغير العمل بشكل إجباري بالإضافة إلى متغير العمل بشكل مفرد (إدمان العمل) مع متغير الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر)، حيث حيث تصل شدة العلاقة بينهم إلى (83.7%) أي تعبر عن شدة علاقة قوية أكبر من (60%)، بالنسبة إلى R Square فإن (70%) من العمل بشكل إجباري بالإضافة إلى العمل بشكل مفرد (إدمان العمل) يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر)، أما Adjusted R Square فيفسر القيمة الحقيقية التنبؤية بقيمة R Square التي تساوي (69.4%) أي أن (69.4%) من إدمان العمل في الحقيقة يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر).

ونجد من الجدول (11) أن درجة المعنوية قد بلغت ($0.05 > 0.00$) وهذا يعني وجود أثر معنوي لإدمان العمل سواء وجود أثر لبعد العمل بشكل إجباري وحده أو ببعديه (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرد) في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر)، حيث أن قيمة معامل فيشر (F) 143.8 في الخطوة الأولى مقابلة قيمته في الخطوة الثانية التي تشير إلى القيمة 115.5 تفسر ان العمل بشكل إجباري يؤثر في الاحتراق الوظيفي بدرجة أعلى من درجة التأثير عند وجود تأثير للعمل بشكل مفرد بالإضافة للعمل بشكل إجباري في الاحتراق الوظيفي، أي أن العمل بشكل إجباري له الأثر الأكبر في الاحتراق الوظيفي أكثر من العمل بشكل مفرد.

من الجدول (12) نلاحظ من الخطوة الأولى أن قيمة **B (0.601)** موجبة للعمل بشكل إجباري أي أن كلما ازداد العمل بشكل إجباري بنسبة 1% بزداد الإحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر) للعاملين في القطاع المصرفي الخاص بنسبة (0.601%)، أما تبعاً للخطوة الثانية فإن قيمة **B** تبعاً لمتغير العمل بشكل إجباري تساوي (0.512) وقيمة **B** تبعاً لمتغير العمل بشكل مفرد تساوي (0.406)، حيث نجد أن بازياد العمل بشكل إجباري بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي بنسبة (0.512%)، وبازدياد العمل بشكل مفرد بنسبة 1% يزيد من الاحتراق الوظيفي بنسبة (0.406%)، أي نستنتج أن وجود أثر للعمل بشكل مفرد يضعف من تأثير العمل بشكل إجباري في الاحتراق الوظيفي، أي كلما ازداد إدمان العمل بنسبة 1% ازداد (تبلد المشاعر) للعاملين في القطاع المصرفي الخاص وفق المعادلة التالية:

$$Y = 0.512 (X_1) + 0.406 (X_2) + 0.297$$

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع (تبلد المشاعر)
وأن (X₁) تدل على المتغير المستقل (العمل بشكل إجباري)
وأن (X₂) تدل على المتغير المستقل (العمل بشكل مفرط)

من الجدول (13) (جدول المتغيرات المستبعدة): نلاحظ ان العمل بشكل مفرط وحد يؤثر على الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر) بدرجة (0.05 > 0.000) بالتالي يظهر لنا الجدول أن هذا التأثير أضعف من تأثير العمل بشكل إجباري ويضعف من تأثيره في الاحتراق الوظيفي (تبلد المشاعر).

الفرضية الثالثة (H3): يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرط - العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد بآلية stepwise، فتم إدخال أبعاد الاحتراق الوظيفي (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرط) كمتغيرات مستقلة، وبعد ضعف الإنجاز الشخصي كمتغير تابع.

الجدول (14)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.223	.215	1.19245
2	.521 ^b	.271	.256	1.16085

a. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري, Average_WE_العمل_بشكل_مفرط

الجدول (15)

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.808	1	40.808	28.699	.000 ^a
	Residual	142.194	100	1.422		
	Total	183.002	101			
2	Regression	49.592	2	24.796	18.401	.000 ^b
	Residual	133.410	99	1.348		
	Total	183.002	101			

a. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Predictors: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري, Average_WE_العمل_بشكل_مفطر

c. Dependent Variable: Average_INAD_الشخصي_الإنجاز_ضعف

الجدول (16)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.833	.329		5.572	.000
	Average_WC_العمل_بشكل_إجباري	.501	.093	.472	5.357	.000
2	(Constant)	.728	.538		1.353	.179
	Average_WC_العمل_بشكل_إجباري	.421	.096	.397	4.381	.000
	Average_WE_العمل_بشكل_مفطر	.363	.142	.232	2.553	.012

a. Dependent Variable: Average_INAD_الشخصي_الإنجاز_ضعف

الجدول (17)

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Average_WE_العمل_بشكل_مفطر	.232 ^a	2.553	.012	.249	.895

a. Predictors in the Model: (Constant), Average_WC_العمل_بشكل_إجباري

b. Dependent Variable: Average_INAD_الشخصي_الإنجاز_ضعف

حسب الجدول (14):

- في الخطوة الأولى: قيمة R تعبر عن شدة العلاقة بين متغير العمل بشكل إجباري ومتغير الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي)، حيث تصل شدة العلاقة بينهما إلى (47.2%) أي تعبر عن شدة علاقة ضعيفة أصغر من (60%)، بالنسبة إلى R Square فإن (22.3%) من العمل بشكل إجباري يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي)، أما Adjusted R Square يفسر القيمة الحقيقية التنبؤية بقيمة R Square التي تساوي (21.5%) أي أن (21.5%) من العمل بشكل إجباري في الحقيقة يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

- في الخطوة الثانية قيمة R تعبر عن شدة العلاقة بين متغير العمل بشكل إجباري بالإضافة إلى متغير العمل بشكل مفرد (إدمان العمل) مع متغير الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي)، حيث تصل شدة العلاقة بينهم إلى (52.1%) أي تعبر عن شدة علاقة ضعيفة نسبياً أصغر من (60%)، بالنسبة إلى R Square فإن (27.1%) من العمل بشكل إجباري بالإضافة إلى العمل بشكل مفرد (إدمان العمل) يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي)، أما Adjusted R Square يفسر القيمة الحقيقية التنبؤية بقيمة R Square التي تساوي (25.6%) أي أن (25.6%) من إدمان العمل في الحقيقة يساهم في التأثير في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

ونجد من الجدول (15) أن درجة المعنوية قد بلغت ($0.05 > 0.00$) وهذا يعني وجود أثر معنوي لإدمان العمل سواء وجود أثر لبعد العمل بشكل إجباري وحده أو ببعديه (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرد) في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي)، حيث أن قيمة معامل فيشر (F) 28.6 في الخطوة الأولى مقابلة قيمته في الخطوة الثانية التي تشير إلى القيمة 18.4 تفسر ان العمل بشكل إجباري يؤثر في الاحتراق الوظيفي بدرجة أعلى من درجة التأثير عند وجود تأثير للعمل بشكل مفرد بالإضافة للعمل بشكل إجباري في الاحتراق الوظيفي، أي أن العمل بشكل إجباري له الأثر الأكبر في الاحتراق الوظيفي أكثر من العمل بشكل مفرد.

من الجدول (16) نلاحظ من الخطوة الأولى أن قيمة **B (0.501)** موجبة للعمل بشكل إجباري أي أن كلما ازداد العمل بشكل إجباري بنسبة 1% بزداد الإحترق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي) للعاملين في القطاع المصرفي الخاص بنسبة (0.501%)، أما تبعاً للخطوة الثانية فإن قيمة **B** تبعاً لمتغير العمل بشكل إجباري تساوي **(0.421)** وقيمة **B** تبعاً لمتغير العمل بشكل مفرط تساوي **(0.363)**، حيث نجد أن بازياد العمل بشكل إجباري بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي بنسبة (0.421%)، وبازدياد العمل بشكل مفرط بنسبة 1% يزيد من الاحتراق الوظيفي بنسبة (0.363%)، أي نستنتج أن وجود أثر للعمل بشكل مفرط يضعف من تأثير العمل بشكل إجباري في الاحتراق الوظيفي، أي كلما ازداد إدمان العمل بنسبة 1% ازداد (ضعف الإنجاز الشخصي) للعاملين في القطاع المصرفي الخاص وفق المعادلة التالية:

$$Y = 0.421 (X_1) + 0.363 (X_2) + 0.728$$

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع (ضعف الإنجاز الشخصي)

وأن (X₁) تدل على المتغير المستقل (العمل بشكل إجباري)

وأن (X₂) تدل على المتغير المستقل (العمل بشكل مفرط)

من الجدول (17) (جدول المتغيرات المستبعدة): نلاحظ ان العمل بشكل مفرط وحد يؤثر على الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي) بدرجة (0.05 > 0.012) بالتالي يظهر لنا الجدول أن هذا التأثير أضعف من تأثير العمل بشكل إجباري ويضعف من تأثيره في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي).

الفرضية الرابعة:

H4: يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية في استجابات أفراد العينة حول إيمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرد - العمل بشكل إجباري) تبعاً للجنس.

لإختبار هذه الفرضية ، تم استخدام إختبار (Independent Samples T test) ، يظهر لنا الجدول رقم (19) نتائج هذا الإختبار

الجدول (18)

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط إيمان العمل لبعده (العمل بشكل إجباري)	ذكر	36	4.0778	.89478	.14913
	أنثى	66	3.9424	.98278	.12097
متوسط إيمان العمل لبعده (العمل بشكل مفرد)	ذكر	36	3.6667	.83358	.13893
	أنثى	66	3.8091	.87314	.10748

الجدول (19)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
متوسط إيمان العمل لبعده (العمل بشكل إجباري)	Equal variances assumed	.807	.371	.686	100	.495	.13535	.19744	-.25636	.52706
	Equal variances not assumed			.705	78.025	.483	.13535	.19203	-.24694	.51765
متوسط إيمان العمل لبعده (العمل بشكل مفرد)	Equal variances assumed	.267	.607	-.800	100	.426	-.14242	.17808	-.49574	.21089
	Equal variances not assumed			-.811	74.969	.420	-.14242	.17565	-.49234	.20749

يشير الجدول (18) إلى أن عدد الذكور أصغر من عدد الإناث، والمتوسط الحسابي للذكور أكبر من المتوسط الحسابي للإناث، والانحراف المعياري للذكور أصغر من الانحراف المعياري للإناث تبعاً لإجابات أفراد العينة على تساؤلات متغير العمل بشكل إجباري، وإن المتوسط الحسابي للذكور أصغر من

المتوسط الحسابي للإناث، والانحراف المعياري للذكور اصغر من الانحراف المعياري للإناث تبعاً لإجابات أفراد العينة على تساؤلات متغير العمل بشكل مفرض.

تبعاً لأبعاد إدمان العمل (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرض) تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (19) أنه لا توجد فرق جوهري في استجابات العاملين حول إدمان العمل تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة $0.371 = sig < 0.005$ وهي غير معنوية بالنسبة لبعد العمل بشكل إجباري، أما بالنسبة لبعد العمل بشكل مفرض فبلغت قيمة $0.607 = sig < 0.005$.

الفرضية الخامسة:

H5: يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية في استجابات أفراد العينة حول إدمان العمل (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرض) تبعاً لطبيعة العمل.

لإختبار هذه الفرضية، تم استخدام إختبار (One-way Anova) ، يظهر لنا الجدول رقم (20) نتائج هذا الإختبار.

الجدول (20)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
متوسط إدمان العمل لبعد العمل بشكل مفرض)	Between Groups	.534	1	.534	.724	.397
	Within Groups	73.813	100	.738		
	Total	74.347	101			
متوسط إدمان العمل لبعد العمل بشكل إجباري)	Between Groups	1.592	1	1.592	1.776	.186
	Within Groups	89.639	100	.896		
	Total	91.230	101			

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (20) أنه لا يوجد فرق جوهري في استجابات العاملين حول لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل مفرد - العمل بشكل إجباري) تعزى لمتغير المركز الوظيفي، حيث بلغت قيمة $0.005 < 0.397 = \text{Sig}$ وهي غير معنوية بالنسبة لبعد العمل بشكل مفرد، أما بالنسبة لبعد العمل بشكل إجباري بلغت قيمة $0.005 < 0.397 = \text{Sig}$ وهي غير معنوية أيضاً.

النتائج:

- 1- إن غالبية العاملين في البنوك الخاصة في مدينة دمشق هم من الفئة العمرية الممتدة من 34-25 سنة، ومن حملة الشهادات الجامعية، وعملهم يتصف بطبيعة إدارية.
- 2- توصلت الدراسة الى أن غالبية العاملين هم من الإناث.
- 3- توصلت الدراسة إلى ان استجابات أفراد العينة حول إدمان العمل جاءت ضمن درجة الحيادية، ولكن الاستجابات حول العمل بشكل مفرط والعمل بشكل إجباري كانت ضمن درجة الموافقة، واحتل العمل بشكل إجباري الدرجة الأولى، بينما جاء العمل بشكل مفرط الدرجة الثانية.
- 4- دلت النتائج أن استجابات أفراد العينة حول الاحتراق الوظيفي جاءت ضمن درجة الموافقة، وقد احتل تبدل المشاعر الدرجة الأولى، في حين جاء إنهاك وضعف الإنجاز الشخصي في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي.
- 5- وجود أثر إيجابي لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) في الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي) للعاملين في المصارف الخاصة.
- 6- وجود أثر إيجابي لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) في الاحتراق الوظيفي (تبدل المشاعر) للعاملين في المصارف الخاصة.
- 7- وجود أثر إيجابي لإدمان العمل (العمل بشكل مفرط) في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي) للعاملين في المصارف الخاصة.
- 8- وجود أثر إيجابي لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي) للعاملين في المصارف الخاصة.
- 9- وجود أثر إيجابي لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (تبدل المشاعر) للعاملين في المصارف الخاصة.
- 10- وجود أثر إيجابي لإدمان العمل (العمل بشكل إجباري) في الاحتراق الوظيفي (ضعف الإنجاز الشخصي) للعاملين في المصارف الخاصة.
- 11- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرط) باختلاف المتغير الديموغرافي (الجنس).

12- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتقييم أفراد العينة لإدمان العمل ببعديه (العمل بشكل إجباري - العمل بشكل مفرط) باختلاف المتغير الديموغرافي (طبيعة العمل).

التوصيات:

- 1- رفع مستوى التوعية حول الجانب السلبي لإدمان العمل ومخاطره على الصحة النفسية والجسدية وكيف يحد من تحقيق أهداف المنظمة.
- 2- وضع سياسة للتدوير الوظيفي في البنوك الخاصة في مدينة دمشق، لكي لا يبقى الموظف في مكانه ذاته لفترة طويلة، وبذلك قد يؤدي لوصوله لحالة الاحتراق الوظيفي.
- 3- الإهتمام بالجانب الإنساني والنفسي للعامل من قبل المشرفين والإدارة وتأكيد دعم الإدارة للعاملين، وتعزيز التواصل الاجتماعي الذي يحد من العزلة والتباعد بين العاملين.
- 4- تعزيز نظام الحوافز والمكافآت مما يساعد على تقليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 5- تجهيز وإعطاء المشرفين في البنوك الخاصة المعرفة اللازمة لمكافحة ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومعرفة معالجتها في حال وصول أحد الموظفين للإحتراق الوظيفي.
- 6- التخفيف من عدد المهام على الأفراد في البنوك الذي من شأنه مساعدتهم في التخفيف من أعباء العمل.
- 7- استمرار ومتابعة القيام بالبحوث والدراسات التي تتعلق بمتغيرات البحث وهي إدمان العمل والاحتراق الوظيفي في البنوك الخاصة، وذلك للتعرف أكثر على أسباب تفشي هذه الظاهرة و الحد من آثارها ومعالجتها.

الآفاق المستقبلية:

1-دراسة أثر إيمان العمل في الاحتراق الوظيفي باستخدام مقاييس أخرى وأبعاد أخرى غير

المستخدمة في هذه الدراسة.

2- القيام بدراسات حول نفس الموضوع ، ولكن في قطاع مختلف عن قطاع البنوك الخاصة في

مدينة دمشق.

1. Andreassen, C. S., Ursin, H. & Eriksen, H. R. (2007). The relationship between strong motivation to work, “workaholism”, and health. *Psychology and Health*, 22, 615–629.
2. Andreassen, C. S., Hetland, J., Molde, H. & Pallesen, S. (2011). Workaholism and potential outcomes in well-being and health in a cross-occupational sample. *Stress & Health*, 27, 209–214.
3. Andreassen, C. S., Griffiths, M. D., Hetland, J. & Pallesen, S. (2012). Development of a work addiction scale. *Scandinavian Journal of Psychology*, 53, 265–272.
4. Andreassen, C. S., Hetland, J. & Pallesen, S. (2013a). Workaholism and work-family spillover in a cross-occupational sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 78–87.
5. Andreassen, C.S., Ursin, H., & Eriksen, H. R. (2007). “The relationship between strong motivation to work, “workaholism,” and health. *Psychology and Health*, 22, 615–629.
6. Andreassen, C. S., Griffiths, M. D., Gjertsen, S. R., Krossbakken, E., Kvam, S. & Pallesen, S. (2013). The relationships between behavioral addictions and the five-factor model of personality. *Journal of Behavioral Addictions*, 2, 90–99.
7. Bakker, A.B., Demerouti, E., Burke, R. (2009). “Workaholism and relationship quality: A spill-over-crossover perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*”, 14, 23–33.

8. Barling, J., Bluen, S., & Moss, V. (1990). "Type A behavior and marital dissatisfaction: Disentangling the effects of achievement striving and impatience–irritability". *Journal of Psychology*, 124, 311–319.
9. Bayraktaroğlu, Serkan; Yılmaz, Sevdiye Ersoy; Çetinel, Emine, (2015). "An Evaluation of Workaholic Behavior in the Context of Human Resources Management". *Abant İzzet Bay–sal University Journal of Social Sciences Institute*, 15, 3, 107–129.
10. Bazmi, E., Alipour, A., Yasamy, M. T., Kheradmand, A., Salehpour, S., Khodakarim, S., & Soori, H. (2019). Job burnout and related factors among health sector employees. *Iranian journal of psychiatry*, 14(4), 309.
11. Beek, I., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2011). "Workaholic and work engaged employees: Dead ringers or worlds apart?" *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 468– 482.
12. Burke , Peter ; Stryker, Sheldon (2000) Vol. 63, No. 4, "Special Millenium Issue on the State of Sociological Social Psychology" (Dec., 2000), pp. 284–297 (14 pages), American Sociological Association
13. Burke, R. J. (1999). "Workaholism in organizations: The role of personal beliefs and fears." – *Anxiety, Stress and Coping*, 13, 1–12.
14. Burke, R. J., Koyuncu, M., & Fiksenbaum, L. (2006). "Workaholism among women managers and professionals in banking in Turkey: Possible antecedents and consequences." Unpublished manuscript. Toronto: Schulich School of Business

15. Dobrowolska, Małgorzata. (2015). Occupational Burnout as a Consequence of Workaholism in the Context of Selected Psychological Variables – an Outline of the Problem., *Journal of Society and Education International Humanities Studies*.3. 121–128.
16. Dobrowolska, Malgorzata & Paruzel–Czachura, Mariola & Chudzicka–Czupała, Agata. (2018). Occupational Burnout as a Consequence of Workaholism – An Outline of the Problem Based on Studies of Polish Women Running Their Own Business Activity. *European Journal of Economics and Business Studies*. 4. 35.
17. Ercan Demirel, E., & Erdirençelebi, M. (2019). The relationship of burnout with workaholism mediated by work–family life conflict: a study on female academicians: *Journal of Language and Linguistic Studies*, 15 (4), 1300–1316.
18. Erdirençelebi, M. & Ertürk, E. (2021). The Effect of Workaholism Tendencies of Health Care Workers on Work–Family Life Conflict And Burnout Levels . *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries* , 5 (8) , 13–34
19. Freudenberger, H.J. (1974), “Staff burnout”. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
20. Golińska, L. (2006).” Pracoholizm małżonka i rodzica w percepcji i odczuciach współpartnera i dzieci”. *Nowiny psychologiczne*, 1, 47–55.
21. Jenaabadi, Hossein & Nejad, Bahareh & Abadi, Fatemeh & Haghi, Rezvan & Hojatinasab, Maryam. (2016). Relationship of Workaholism with Stress and Job Burnout of Elementary School Teachers. *Health*. 08.

1–8.

22. Johnstone, A., Johnstone, L. (2005). "The relationship between organizational climate, occupational type and workaholism". *New Zealand Journal Psychology*, 34, 181–188.
23. Kalinowski, M., Czuma, I., Kuć, M., Kulik, A. (2005). "Work. Lublin: Gaudium Publishing House."
24. Kasemy ZA, Abd–Ellatif EE, Abdel Latif AA, Bahgat NM, Shereda HMA, Shattla SI, Aboalizm SE, Abd Elhy AH, Allam AR, Ramadan AN, Amer HM, Ahmed NA, AlJifri AA and El Dalatony MM (2020) Prevalence of Workaholism Among Egyptian Healthcare Workers With Assessment of Its Relation to Quality of Life, Mental Health and Burnout. *Front. Public Health* 8:581373.
25. Killinger, B. (2007) . "Integrity: Doing the right thing for the right reason". Queens University Press.
26. Kubota, K., Shimazu, A., Kawakami, N., Takahashi, M., Nakata, A. & Schaufeli, W. B. (2010). Association between workaholism and sleep problems among hospital nurses. *Industrial Health*, 48, 864–871.
27. Maslach, C., Jackson, S. (1984), "Burnout in organization settings". *Applied Social Psychology Annual*, 5(1), 133–153.
28. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001) Job burnout. *Annu Rev Psychol* 52:397–422.
29. Maslach, C., Leiter, M.P., Schaufeli, W. (2008), "Measuring burnout. In: *The Oxford Handbook of Organizational Well Being*". Oxford: Oxford University Press. p86–108.

30. McMillan, L. H. W., O'Driscoll, M. P., & Brady, E. C. (2004). "The impact of workaholism on personal relationships". *British Journal of Guidance & Counselling*, 32, 171–186
31. McMillan, L., O'Driscoll, M.P. (2004a). "Workaholism and health: Implications for organizations". *Journal of Organizational Change Management*, 17, 509–519.
32. Mellibruda, J. (2003). "Psychological problems of alcohol and drug addiction".
33. Nonnis, Marcello & Massidda, Davide & Cuccu, Stefania & Cortese, C.G.. (2018). The Impact of Workaholism on Nurses' Burnout and Disillusion. *The Open Psychology Journal*. 11. 77–88.
34. Novak T., *Work As A Drug. When a workaholic is said*. Prague: Bizbooks, 2012.
35. Oates, W.E. (1968). "On being a "Workaholic" (A Serious Jest). *Pastoral Psychology*, 19, 16–20.
36. Oates, W.E. (1971). "Confessions of a Workaholic. The facts about work addiction". Nashville: Abingdon.
37. Oum, Sewon & Lee, Jaerim. (2018). "Workaholism among Korean Employees: Validation of the Workaholism Analysis Questionnaire and Longitudinal Associations with Job Insecurity and Satisfaction with Family Relationships". *Journal of Korean Home Management Association*.
38. Pešek R., Praško J. (2016). "How not to destroy work and helping species. From the perspective of cognitive behavioral therapy". Prague: PAsPARTA Publishing s.r.o.,

39. Porter, G. (2001). "Workaholic tendencies and the high potential for stress among co-workers." *International Journal of Stress Management*, 8, 147–164
40. Preiss, M., (2015) "How to manage burnout syndrome". You will find your way back to yourself. Prague: Grada Publishing,. 34 (2), 121–132
41. Robinson, B. E. (1997a). "Work addiction and the family: Conceptual research considerations". *Early Child Development and Care*, 137, 77–92.
42. Robinson, B. E. (1998). "Chained to the desk". New York, NY: New York University Press
43. Robinson, B. E., & Post, P. (1997). "Risk of work addiction to family functioning". *Psychological Reports*, 81, 91–95.
44. Robinson, B. E., Flowers, C., & Carroll, J. (2001). "Work stress and marriage: A theoretical model examining the relationships between workaholism and marital cohesion". – *International Journal of Stress Management*, 8, 165–175.
45. Robinson, B.E. (1998a). "Spouses of workaholics: Clinical implications for psychotherapy". *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 35, 260–268.
46. Robinson, B.E. (2007). Chained to desk (2nd ed.). New York: New York University Press.
47. Robinson, B.E., Flowers, C., Ng, K. (2006). "The Relationship Between Workaholism and Marital Disaffection: Husbands' Perspective. *The Family Journal*, 14, 213–220.

48. Salmela-Aro, K., Rantanen, J., Hyvönen, K., Tilleman, K., & Feldt, T. (2011). "Bergen Burnout Inventory: reliability and validity among Finnish and Estonian managers". *International archives of occupational and environmental health*, 84(6), 635–645.
49. Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
50. Schaufeli, W. B., Shimazu, A., & Taris, T. W. (2009). "Being driven to work excessively hard: The evaluation of a two-factor measure of workaholism in the Netherlands and Japan". *Cross-Cultural Research: The Journal of Comparative Social Science*, 43(4), 320–348.
51. Schaufeli, W.B., Taris, T.W. Bakker, A.B. (2006). "Dr Jekyll and Mr Hide:" On the differences between work engagement and workaholism". W: R. Burke (red.), *Research companion to working time and work addiction* (s. 193–217). Northampton, UK: Edward Elgar.
52. Schaufeli, W.B., Taris, T.W., Rhenen, W. (2008a)." Workaholism. Burnout and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well – being. *Applied Psychology: an international review*", 57, 173 – 203.
53. Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B. (2008). It takes two to tango: Workaholism is working excessively and working compulsively. In R. J. Burke & C. L. Cooper (Eds.), *The long work hours culture: Causes, consequences and choices* (pp. 203–225). Bingley, UK: Emerald.

54. Spence Janet T.; Robbins Ann S., (1992), "Workaholism: Definition, Measurement, and Preliminary Results", *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160–178.
55. Stock, Ch., (2010) "Burnout syndrome and how to manage it". Grada Publishing. 21 (1), 221–234
56. Taris, T. W., Schaufeli, W. B. & Verhoeven, L. C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and implications for job strain and work–nonwork conflict. *Applied Psychology: An International Review*, 54, 37–60.
57. Ulucan, Ebru & Yavuz, Nihan. (2019). "The effect of workaholism and work–family conflict on burnout in hospitality enterprises". *The Journal of Academic Social Science*. 89 (7): 529–543
58. Visser, W. A., & Rothmann, S. (2008). Exploring antecedents and consequences of burnout in a call centre: empirical research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(2), 79–87.

- المواقع الإلكترونية:

- 1- Biranne, Alison. (2016). " How to tell if you are a workaholic"
<http://www.bbc.com/capital/story/20161017-how-to-tell-if-youre-a-workaholic>
- 2- Carter, Sherrie Bourg Psy.D. (2013). "The Tell Tale Signs of Burnout"
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/high-octane-women/201311/the-tell-tale-signs-burnout-do-you-have-them>
- 3- Geddes, Tanya. (2016). "Do Japanese Work themselves to Death? Yes Says New Study". <http://dispatchweekly.com/2016/10/japanese-work-death-yes-says-new-study/>
- 4- Japan Times. (2016, October 12). The Government's karoshi report retrieved from:
<https://www.japantimes.co.jp/opinion/2016/10/12/editorials/governments-karoshi-report/#.WaLmtD4jGpo>
- 5- Schaufeli, W.B & Taris, T. W. (2004) "Work & Well-being Survey (DUWAS- short version)",
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/DUWAS_10_EN.pdf

الملحق - 1 - الاستبيان

تحية طيبة:

تم تصميم هذا الإستبيان بهدف إعداد مشروع البحث العلمي في المعهد العالي لإدارة الأعمال ، الذي نقوم بإعداده لنيل درجة البكالوريوس في إدارة الموارد البشرية بموضوع:

" أثر إدمان العمل في الاحتراق الوظيفي "

دراسة ميدانية على العاملين في قطاع المصارف الخاصة في مدينة دمشق

أرجو التفضل بالإجابة على الأسئلة المبينة أدناه علماً بأن المعلومات ونتائجها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

سوف تكون إجاباتكم موضوع عناية واهتمام وسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولذلك لا يطلب منكم كتابة الاسم أو أي معلومات تدل على الشخصية.

نأمل منكم الإجابة على بنود الاستبيان.

مع فائق الشكر لجهودكم ووقتكم

أولاً: البيانات الديموغرافية والوظيفية:

1. الجنس:

انثى

ذكر

2. الفئة العمرية:

25 - 34

أقل من 25 سنة

45 أو أكثر

35-44

3. المؤهل العلمي:

إجازة جامعية

ثانوية/معهد متوسط

دكتوراة

دراسات عليا

4. طبيعة العمل:

أعمال ذات طبيعة إدارية

أعمال ذات طبيعة فنية

ثانياً: أسئلة الاستبيان:

1- عبارات إيمان العمل:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	في عملي، أبدو وكأنني في عجلة من أمري وأسبق الزمن					
2	أجد نفسي منهماك في العمل بعد أن يكون زملائي قد أنهوا عملهم					
3	من المهم بالنسبة لي أن أعمل بجد حتى لو لم أكن أستمتع بما أقوم به					
4	أبقى مشغولاً وأكلف نفسي فوق طاقتها					
5	أشعر أن هناك شيئاً ما بداخلي يدفعني للعمل بجد					

					6	أمضي وقتًا أطول في العمل بدلاً من التواصل مع الأصدقاء أو ممارسة الهوايات أو القيام بأنشطة ترفيهية
					7	أشعر بأنني مُلزم على العمل بجد، حتى عندما لا يكون ذلك ممتعاً
					8	أقوم بتأدية شئئين أو ثلاثة في وقت واحد مثل تناول الغداء وكتابة مذكرة أثناء التحدث عبر الهاتف
					9	أشعر بالذنب عندما أحصل على إجازة من العمل
					10	يصعب عليّ الاسترخاء عندما لا أعمل

2- عبارات الاحتراق الوظيفي:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	أشعر أنني غارق في العمل بشكل كبير.					
12	أشعر بالإحباط في العمل وأفكر في ترك وظيفتي.					

					أعاني من الأرق بسبب ظروف العمل.	13
					كثيراً ما أشكك بقيمة عملي.	14
					أشعر أن قدرتي على العطاء تتلاشى تدريجياً.	15
					انخفضت توقعاتي عن وظيفتي وأدائي.	16
					لدي شعور بالذنب باستمرار لأن عملي يجبرني على إهمال أصدقائي المقربين وأقاربي.	17
					أشعر بأنني أفقد الاهتمام تدريجياً بعملائي أو بموظفيني الآخرين.	18
					كنت أشعر بتقدير أكبر في العمل (أو الشركة) من قبل.	19