



أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري (دراسة ميدانية على عينة من الموظفين والموظفات السعوديين في مدينة الرياض)

أثير سالم الغامدي

ماجستير علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية
البريد الإلكتروني: atheer1.alghamdi@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري لدى الموظفين والموظفات السعوديين في مدينة الرياض، مع دراسة الفروق في مستويات الاحتراق تبعاً لمتغيري الجنس وقطاع العمل. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى استبيان خاص بالاستقرار الأسري. وبلغت عينة الدراسة (414) موظفاً وموظفة من القطاعين الحكومي والخاص تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها: أن الاحتراق الوظيفي منتشر بدرجات متفاوتة بين أفراد العينة، حيث جاء بعد الإجهاد العاطفي بدرجة مرتفعة، يليه بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل بدرجة متوسطة، في حين كان بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في أدنى مستوياته. كما كشفت النتائج عن تنوع العوامل المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي، ومن أبرزها: قلة الحوافز المالية والمعنوية، وبيئة العمل التنافسية غير الصحية، وضعف فرص الترقية والتطوير المهني، وطول ساعات العمل، وغموض المهام والمسؤوليات. كما توصلت النتائج عن وجود تأثير سلبي واضح للاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري حيث إن إرهاق العمل يؤثر على الصحة ويقلل من قدرة الموظفين على أداء واجباتهم الأسرية، كما يدفع أحياناً للعزلة بعد العمل نتيجة التعب، بالإضافة إلى أن شعور الموظفين بالإرهاق عند العودة إلى منازلهم تحد من مستوى التفاعل مع أسرهم. كذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغيري الجنس وقطاع العمل. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التوازن بين متطلبات العمل والحياة الأسرية عبر تطبيق سياسات مرنة للإجازات وتنظيم أوقات الدوام بما يمكن الموظفين من الوفاء بالتزاماتهم الأسرية. كما توصي بتعزيز الجانب الاجتماعي في بيئة العمل من خلال تقوية العلاقات بين الموظفين، وتقدير جهودهم عبر الحوافز المادية والمعنوية، وإشراكهم في صنع القرار لتعزيز شعورهم بالانتماء. كما توصي الدراسة على أهمية توفير برامج شمولية للدعم النفسي والجسدي والأسري تتضمن خدمات استشارية ورعاية طبية وقائية وإرشاد مهني وأسري بما يمكن الموظفين من إدارة الضغوط والحد من انعكاساتها السلبية على صحتهم وعلاقاتهم الأسرية.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الاستقرار الأسري، القطاع الحكومي، القطاع الخاص، مقياس ماسلاش.

The Impact of Job Burnout on Family Stability (A Field Study on a Sample of Saudi Male and Female Employees in Riyadh City)

Atheer Salem Al-Ghamdi

Master of Sociology, Faculty of Arts and Humanities, King Abdulaziz University,
Jeddah, Saudi Arabia

Email: atheer1.alghamdi@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to identify the impact of job burnout on family stability among male and female employees in Riyadh, Saudi Arabia, while also examining the differences in burnout levels according to gender and sector of employment. The study adopted a descriptive methodology and applied the Maslach Burnout Inventory in addition to a questionnaire on family stability. The sample consisted of 414 employees from both the public and private sectors, selected through stratified random sampling. The study revealed several findings, the most important of which are: job burnout is prevalent at varying levels among the sample members, with emotional exhaustion ranked the highest, followed by depersonalization at a moderate level, while the sense of reduced personal accomplishment scored the lowest. The results also highlighted a variety of factors contributing to burnout, most notably: limited financial and moral incentives, an unhealthy competitive work environment, lack of promotion and professional development opportunities, long working hours, and role ambiguity. Furthermore, the findings showed a clear negative effect of job burnout on family stability. Work-related exhaustion was found to negatively affect employees' health and reduce their ability to fulfill family responsibilities. It also often led to withdrawal and isolation after work due to fatigue. Additionally, the sense of exhaustion upon returning home limited employees' positive interaction with their families. The study also found statistically significant differences in burnout levels based on gender and sector of employment. The study recommended the need to enhance the balance between work demands and family life by implementing flexible leave policies and regulating working hours in ways that allow employees to meet their family obligations. It also recommended strengthening the social dimension in the workplace by fostering stronger relationships among employees, recognizing their efforts through financial and non-financial incentives, and involving them in decision-making to boost their sense of belonging. Moreover, the study stressed the importance of providing comprehensive programs for psychological, physical, and family support, including counseling services, preventive medical care, and professional and family guidance, to enable employees to better manage work pressures and minimize their negative effects on health and family relations.

Keywords: Job burnout, family stability, public sector, private sector, Maslach Burnout Inventory.

مقدمة:

شهد العصر الحديث تغيرات متسارعة على مختلف الأصعدة: الاجتماعية، والاقتصادية، والتقنية، والتنظيمية، وغيرها مما أدى إلى تحولات عميقة في أنماط العمل والحياة ولم تعد آثار هذه التغيرات تقتصر على بيئة العمل فقط، بل امتدت لتصل إلى عمق الحياة الأسرية للأفراد ففي ظل ضغوط المهنة وتحدياتها المتزايدة يجد كثير من الموظفين والموظفات أنفسهم عالقين في دوامة من الإنهاك العاطفي والشعور بتدني الإنجاز الشخصي وفقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل فيما يعرف اصطلاحاً بالاحتراق الوظيفي. ولم يعد هذا التحدي النفسي مجرد ظاهرة مهنية، بل بات مشكلة مجتمعية تتجاوز نطاق العمل لتؤثر على مختلف جوانب حياة الفرد وفي مقدمتها الأسرة حيث تنعكس الضغوط المهنية المتراكمة على جودة العلاقات الأسرية وتضعف من قدرة الأفراد على أداء أدوارهم الأسرية بكفاءة مما يهدد توازن الأسرة واستقرارها. وفي وصف دقيق لطبيعة هذه الظاهرة يشير بلبل (2020) إلى أن الاحتراق الوظيفي أصبح "مرضاً عصرياً" يقتحم حياة الأفراد وينقل كاهلهم بتناقضات وضغوط قد تقود إلى نتائج وخيمة إذا لم تتم معالجته في الوقت المناسب.

ويعد العنصر البشري المحور الأساسي لنجاح المؤسسات وتقدمها إذ لا يمكن لأي منظمة مهما بلغت مواردها أن تحقق أهدافها دون كوادرها فاعلة تتمتع بالاستقرار المهني والنفسي. وهو ما أكده أبو راسين وأبو العنين (2020) بأن العامل البشري يشكل حجر الأساس في التنمية المؤسسية وأن تطور الأداء مرتبط بدرجة كبيرة بمستوى الراحة والدعم الذي يحظى به العامل داخل بيئة العمل.

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري لدى الموظفين والموظفات السعوديين في مدينة الرياض، من خلال الكشف عن مدى انتشار هذه الظاهرة، وتحليل العوامل المؤدية إليها، ومعرفة انعكاساتها على الأسرة. كما تسعى إلى استكشاف الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وفقاً لمتغيري الجنس وقطاع العمل بما يعزز من المعرفة العلمية ويدعم الجهات المختصة في تطوير استراتيجيات عملية تساهم في تحسين جودة حياة الموظف داخل العمل وخارجه.

مشكلة الدراسة:

يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر المتزايدة في بيئات العمل حيث يعاني الأفراد من ضغوط مهنية مستمرة تؤدي إلى الإنهاك العاطفي والشعور بتدني الإنجاز الشخصي وفقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل. وهذه الانعكاسات النفسية لا يقتصر تأثيراتها على الأداء المهني فحسب، بل تمتد لتؤثر على الحياة الأسرية مما يؤدي إلى تصاعد التوتر داخل الأسرة واضطراب العلاقات الزوجية وضعف التواصل بين أفرادها.

ظهر مفهوم الاحتراق الوظيفي علمياً لأول مرة في السبعينيات على يد العالم Freudenberg، ومنذ ذلك الحين أصبح محور اهتمام الباحثين. وعلى الصعيد الدولي أظهرت دراسة شي وآخرون Shi et al (2024) أن انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الأفراد في الصين أن 43.2% من المشاركين يعانون من احتراق وظيفي شديد، بينما 54.3% لديهم مستوى متوسط مما يعكس حجم المشكلة في بيئات العمل بالصين ولا تقتصر هذه الظاهرة على بيئات العمل في الدول الكبرى، بل تنتشر أيضاً في العالم العربي ففي دراسة لرشيد (2023) أجريت في مركز زينة للسرطان في مدينة السلمانية بالعراق، أظهرت النتائج أن الإنهاك العاطفي بلغ 61.09%، والتبذل العاطفي 66.91%، بينما وصل ضعف الإنجاز الشخصي إلى 70.69%، ما يعكس تدني إحساس الموظفين بالنجاح في عملهم كما أظهر المعدل العام للاحتراق الوظيفي 66.23%، مما يشير إلى مستويات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي في بيئات العمل في العراق. أما على المستوى المحلي فقد وجدت دراسة جاري (2024) التي أجريت على الممارسين الصحيين في منطقة جازان أن أفراد البحث يعانون من مستويات مرتفعة من الإجهاد الانفعالي والشعور بتدني الإنجاز الشخصي بينما كان مستوى فقدان العنصر الإنساني منخفضاً. وتتفق مع هذه النتائج دراسة الصبحي (2022) التي أجريت على العاملين في الوظائف الإدارية بمحافظة جدة، حيث أظهرت أن المشاركين يعانون بصفة عامة من درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي في بعدي الإجهاد الانفعالي وتدني الإنجاز الشخصي، في حين كان مستوى الاحتراق في بعد عدم الإنسانية منخفضاً. وهذه النتائج تؤكد أن الاحتراق الوظيفي يشكل مشكلة حقيقية تواجه الأفراد في بيئات العمل في مختلف أنحاء العالم مما ينعكس سلباً على حياتهم الأسرية.



وتتزايد الشواهد حول تأثير الاحتراق الوظيفي في المملكة العربية السعودية حيث يواجه العديد من الموظفين تحديات متزايدة بسبب ضغط العمل وساعات العمل الطويلة مما يؤثر على قدرتهم على تحقيق التوازن بين العمل والأسرة. ومع تزايد أهمية الصحة النفسية في بيئات العمل برزت الحاجة إلى دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الأسري لمعرفة مدى تأثيره على جودة الحياة الأسرية.

إذ لا شك أن الأسرة هي اللبنة الأساسية في بناء المجتمع ويعتمد استقرارها على قدرة الأفراد على التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الشخصية فعندما يعاني الأفراد من الاحتراق الوظيفي يصبحون أكثر عرضة للتوتر والقلق مما يؤدي إلى تراجع جودة العلاقات الأسرية. فقد أظهرت الدراسات السابقة أن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الأسري ففي دراسة لليو وآخرون (Liu et al 2020)، تبين أن الصراع بين العمل والأسرة يزيد من الاحتراق الوظيفي مما يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وضعف الأداء المهني. كما أظهرت دراسة لامبرت وآخرون (Lambert et al 2019) أن جميع أنواع الصراع بين العمل والأسرة القائمة على (الوقت، والسلوك، والضغط، والأسرة) مرتبطة إيجابياً بالاحتراق الوظيفي. وتشير دراسة ديسي (Dacey 2019) إلى أن الصراع بين العمل والأسرة يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي والذي بدوره يؤثر على الاستقرار الأسري.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في تسلط الضوء على أحد العوامل المؤثرة على استقرار الأسرة وهو الاحتراق الوظيفي الذي قد لا يدرك الكثيرون مدى تأثيره على حياتهم الشخصية والاجتماعية. فقد أصبح في العصر الحديث أكثر من مجرد مشكلة مهنية، بل تحول إلى قضية اجتماعية تؤثر على رفاهية الأفراد واستقرارهم الأسري. ومع تزايد الضغوط المهنية والتغيرات السريعة التي يشهدها سوق العمل تزداد الحاجة إلى دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري بوصفه أحد القضايا الجوهرية التي تستحق البحث والاهتمام. واستناداً إلى ملاحظات الباحثة الميدانية وخبرتها المهنية لاحظت وجود تأثير ملحوظ للاحتراق الوظيفي على العلاقات الأسرية، مما دفعها لاختيار هذه المشكلة لدراستها بشكل معمق. وبناءً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي للدراسة: ما أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري؟ ويندرج تحت هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وتتمثل في:

- 1- ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات السعوديين؟
- 2- ما هي العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات السعوديين؟
- 3- ما أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري بين الموظفين والموظفات السعوديين؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغيري الجنس وقطاع العمل؟

أهداف الدراسة:

تبدأ هذه الدراسة بهدف رئيسي يتمثل في "التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري" ويندرج تحت هذا الهدف عدة أهداف فرعية وتتمثل في:

- 1- معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات السعوديين.
- 2- معرفة العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات السعوديين.
- 3- معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري بين الموظفين والموظفات السعوديين.
- 4- معرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغيري الجنس وقطاع العمل.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

- تسعى هذه الدراسة إلى إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بدراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الأسري في المجتمع السعودي، حيث تناولت بعض الدراسات موضوع الاحتراق الوظيفي إلا أن البعد المتعلق بارتباطه بالاستقرار الأسري لم يحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة وفقاً لاطلاع الباحثة.
- كما تعد الدراسة مرجعاً نظرياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون مستقبلاً في توسيع نطاق الدراسة سواء من خلال تناول أبعاد جديدة أو إجراء دراسات للمقارنة بين مجتمعات وثقافات مختلفة.



- كما تأتي أهمية الدراسة في العصر الحالي مع تزايد الضغوط الوظيفية وتغيرات بيئات العمل حيث أصبح الاحتراق الوظيفي ظاهرة منتشرة تؤثر على مختلف القطاعات ما يجعل دراسته ضرورية لفهم أبعاده وتأثيراته المختلفة.
- ثانيًا: الأهمية التطبيقية:**
- تسليط الضوء على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الأسري مما يتيح للجهات المعنية تطوير حلول واستراتيجيات تساعد الموظفين والموظفات على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. كما يمكن أن توجه نتائج الدراسة صنّاع القرار نحو تبني سياسات عمل مرنة تقلل من الضغوط المهنية، وتعزز بيئة العمل الصحية.
- كما تسهم نتائج الدراسة في رفع الوعي بمخاطر الاحتراق الوظيفي، من خلال نشر المعرفة بمسبباته وأثره على الاستقرار الأسري.

مفاهيم الدراسة:

أولاً: الاحتراق الوظيفي:

يعرف (Freudenberger، 1975، كما ورد في الحميد، 2019) بأنه "فشل يصيب الفرد بسبب الاستنزاف المتزايد على طاقاته وقدراته" ص 97.

كما يعرف (Maslach & other، 1986، كما ورد في الحميد، 2019) بأنه "متلازمة نفسية للإجهاد العاطفي، وتبدل الشخصية، وانخفاض الكفاءة الذاتية التي يمكن أن تحدث بين الأفراد الذين يعملون مع أشخاص آخرين في بعض المنظمات" ص 97.

وتعرفه الشهري وآخرون (2023) بأنه "شعور يفتقر الموظفون أثناء عملهم يتمثل في الإنهاك العاطفي، والإنسانية والشعور بتدني الإنجاز الشخصي للفرد أثناء العمل" ص 56.

وبناءً على ما سبق، تعرف الباحثة الاحتراق الوظيفي إجرائياً بأنه: حالة من الإنهاك العاطفي والشعور بتدني الإنجاز الشخصي وفقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل، ويتم قياسه من خلال الدرجة التي يحصل عليها الموظف أو الموظفة وفقاً للمقياس المستخدم في الدراسة.

ثانياً: الاستقرار الأسري:

يعرفه على (2021) الاستقرار الأسري بأنه "الحالة التي يعيشها جميع أفراد الأسرة، وتتصف بروح الاتفاق، والتعاون المشترك فيما بينهما، والملائمة لتوازن الحياة الاجتماعية، والحقوق الشرعية والظروف الاقتصادية، والقدرة على مواجهة الأزمات وتحقيق المرونة والتكيف مع مختلف المتغيرات" ص 3583.

ويرى صالح وأحمد (2022) أن الاستقرار الأسري "حالة من التوازن والتفاعل الإيجابي بين أفراد الأسرة، والتي من خلالها تتمكن الزوجة من الصمود أمام الأزمات الأسرية خاصة تلك التي تعترضها في السنوات الأولى من زواجها، والخروج من تلك المرحلة باستقرار وسلام" ص 1250.

كما يعرفه الشهراني وخليفة (2022) بأنه "الجو الأسري الذي يسوده التفاهم والتوافق والانسجام بين أفرادها، وتكون العلاقات الاجتماعية قائمة على الاحترام والتعاون وحرية التعبير عن الرأي، وقدرة الأفراد على تحمل المسؤوليات والواجبات والتكيف مع المتغيرات المختلفة" ص 275.

وبناءً على ما سبق، تعرف الباحثة الاستقرار الأسري إجرائياً بأنه: الحالة التي تعكس مدى الانسجام والتوازن بين أفراد الأسرة، والتي تتجلى في مستوى التفاهم والتفاعل الإيجابي، والتعاون في أداء الأدوار الأسرية، بالإضافة إلى التكيف مع التغيرات والتحديات.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

تفسير أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري وفقاً لنظرية الدور:

يُفسر أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري وفقاً لنظرية الدور من خلال صراع الأدوار التي يؤديها الأفراد في حياتهم اليومية فكل فرد يشغل مجموعة من الأدوار الاجتماعية، مثل (دور الفرد كموظف أو موظفة، ودوره كأب أو أم، ودوره كزوج أو زوجة، ودوره كابن أو ابنة، ودوره كأخ أو أخت). حيث تتطلب هذه الأدوار التزامات وسلوكيات محددة تتوافق مع التوقعات الاجتماعية لكل دور، مما يعني أن على الفرد تحقيق توازن دقيق



بين هذه الأدوار أو المسؤوليات. إلا أن هذا التوازن يصبح صعب التحقيق عندما تتناقض متطلبات الأدوار المختلفة.

كالموظف الذي يعمل في وظيفة تتطلب دواماً طويلاً أو دواماً مسائياً أو الحاجة إلى قضاء ساعات إضافية في العمل في الوقت الذي تحتاج فيه الأسرة إلى وجوده مما يجعله غير قادر على تلبية أدوار الأسرة، وهو ما قد يؤدي إلى شعوره بالذنب والتوتر المستمر. كما قد تواجه الأم العاملة بشكل خاص تحديات في تحقيق التوازن بين مسؤوليات العمل ورعاية أطفالها مما قد يؤدي إلى شعورها بالتقصير والضغط النفسي.

فعندما يحدث الصراع بين متطلبات الوظيفة ومتطلبات الأسرة، ينشأ صراع الأدوار حيث يشعر الفرد بالضغط والعجز عن تلبية جميع التوقعات بكفاءة فينتج عن هذا الصراع حالة من الإرهاق النفسي والجسدي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، فمع تزايد المسؤوليات المهنية والأسرية يجد الأفراد أنفسهم غير قادرين على تحقيق التوازن المطلوب بين أدوارهم.

إذ لا يقتصر تأثير الاحتراق الوظيفي على الفرد نفسه أو على أدائه المهني، بل يمتد إلى حياته الأسرية فبدلاً من أن يكون الموظف مصدر دعم واستقرار لأفراد أسرته يصبح أقل تفاعلاً واهتماماً مما يؤدي إلى زيادة المشكلات الأسرية، فقد ينعكس الاحتراق الوظيفي في صورة إهمال الشريك أو العصبية المفرطة أو ضعف التواصل مع الأبناء مما يؤدي إلى تراجع مستوى التفاهم والانسجام داخل الأسرة. كما قد يعاني الأطفال من نقص الدعم العاطفي والتوجيه الأسري مما قد يؤثر على نموهم النفسي وسلوكهم الاجتماعي. فعندما يلاحظ الأبناء أن أحد والديهم أو كليهما يقضون معظم وقتهم في العمل وعند عودتهم يكونون مرهقين وغير قادرين على التفاعل الإيجابي معهم يؤدي إلى شعورهم بالإهمال أو الوحدة.

بالإضافة إلى ما سبق قد يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى زيادة الخلافات الزوجية نتيجة قلة التواصل والانشغال الدائم بالعمل. فقد يشعر أحد الشريكين بأنه يتحمل مسؤوليات الأسرة بمفرده بينما يشعر الآخر بأنه مستنزف بسبب ضغوط العمل مما يزيد من حدة التوتر داخل الأسرة. فالأدوار الأسرية تتطلب تفاعلاً إيجابياً وتواصلاً فعالاً.

والخلاصة وبناءً على نظرية الدور فإن تحقيق التوازن بين الأدوار الاجتماعية المختلفة يتطلب مستوى عالٍ من التنظيم والتكيف. لذلك يُعد الدعم الاجتماعي والأسري والمؤسسي عنصراً أساسياً في مساعدة الأفراد على أداء أدوارهم بشكل متوازن.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: يتمثل في الهدف الأول وهو "معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين السعوديين".

1- دراسة الصبحي (2022)، بعنوان "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية" هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة الشؤون البلدية والقروية في أمانة محافظة جدة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (149) فرداً باستخدام الاستبانة. أظهرت النتائج ارتفاع درجات الاحتراق الوظيفي في بعدي الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي، بينما انخفض في بعد فقدان الإنسانية. وأوصت بضرورة تبني استراتيجيات تقلل من ضغط العمل، والتركيز على التدريب الإداري خاصة في المستويات العليا.

2- دراسة الزهراني (2023)، بعنوان "واقع الاحتراق لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي في السعودية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبعينة مكونة من (156) موظفاً وموظفة تم اختيارهم عشوائياً، باستخدام الاستبانة. توصلت النتائج إلى ارتفاع مستوى الإجهاد العاطفي، وانخفاض الشعور بتدني الإنجاز الشخصي، واعتدال الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين. وأوصت بتحسين بيئة العمل، وتطوير برامج المهارات والحوافز، وتعزيز العمل الجماعي لتخفيف الضغوط.



المحور الثاني: يتمثل في الهدف الثاني وهو "معرفة العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي بين الموظفين السعوديين".

1- دراسة بوحلايس وبشيشي (2019)، بعنوان "استخدام التحليل العاملي في تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي عند الطاقم الطبي في قطاع الصحة تبعا لأرائهم -دراسة حالة مستشفى واد الزناتي قالمه- " هدفت الدراسة إلى تحديد أهم العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى عمال قطاع الصحة، باستخدام المنهج الاستنباطي، وتكون مجتمع الدراسة من الطاقم الطبي بمستشفى واد الزناتي في الجزائر، وبلغت العينة (70) فرداً، واعتمدت على الاستبانة. وتوصل البحث إلى أن أكثر العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي هي: توقيت العمل، والالتزامات الأسرية، وعدد ساعات العمل، والأعباء الاجتماعية والأخلاقية أمام المرضى وأهاليهم، وتوقيت العطل، وقلة الحوافز المادية وغياب معيار محدد لتقييم الأداء .

2- دراسة تشوي وآخرون Choi et al (2019)، بعنوان "A study on the characteristics of Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) of workers in one electronics company" دراسة حول خصائص مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي (MBI-GS) لدى العاملين في إحدى شركات الإلكترونيات" هدفت إلى دراسة العوامل الديموغرافية والمهنية المؤثرة على الاحتراق الوظيفي في شركة إلكترونيات بكوريا الجنوبية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبعينة من (3331) عاملاً في ثلاث مواقع، باستخدام الاستبانة. وتوصل البحث إلى أن العوامل الديموغرافية والمهنية تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ومن بين العوامل الديموغرافية كان لكل من "العمر، الحالة الاجتماعية" تأثير واضح حيث أظهرت الفئات العمرية الأصغر مستويات أعلى من الإجهاد العاطفي بينما سجل المتزوجون فعالية مهنية أعلى مقارنة بغير المتزوجين. أما العوامل المهنية فقد تبين أن "ساعات العمل الطويلة، ومدة العمل، ونوع الوظيفة" تؤدي إلى ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي، خاصة في أبعاده المرتبطة بالإجهاد العاطفي. كما كان "العاملون بنظام الورديات أكثر عرضة للإجهاد" مقارنة بمن يعملون في وظائف ذات ساعات ثابتة مما يؤكد تأثير بيئة العمل وظروفه على الصحة النفسية والمهنية للعاملين.

3- دراسة عرفات (2023)، بعنوان "العوامل المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الأهلية بمدينة جدة" هدفت إلى استكشاف العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الأهلية بجدة، باستخدام المنهج النوعي، وبعينة عمدية مكونة من (6) معلمين من (6) مدارس، باستخدام المقابلة. وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الأهلية ناتج عن عوامل داخلية وخارجية، فقد تبين أن "تعامل الإدارة، وانخفاض المرتب الشهري، وانعدام الحوافز، وسوء بيئة العمل" من أبرز العوامل الداخلية التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي داخل المدرسة. في حين تمثلت العوامل الخارجية في "تعامل أولياء الأمور مع المعلمين، وضعف فرص التطوير المهني". وأوصى البحث باتباع أنماط قيادية تعزز الرضا الوظيفي، وتقييم مرتبات العاملين بشكل مستمر، مع توصية المعلمين بضرورة تجنب مثيرات الاحتراق داخل المدرسة وخارجها.

المحور الثالث: يتمثل في الهدف الثالث وهو "معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري بين الموظفين والموظفات السعوديين".

1- دراسة جودة وعبد السلام (2018)، بعنوان " تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة" هدفت إلى دراسة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، باستخدام المنهج الكمي، على عينة من (364) عضو هيئة تدريس ومعاون بجامعة المنصورة، باستخدام الاستبانة. وتوصلت إلى عدة نتائج ومنها: وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كل من الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط والصراع القائم على السلوك، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإجهاد الوجداني وتبدل المشاعر والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي، كما أظهرت وجود ارتباط إيجابي قوي بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، كما أظهرت وجود تأثير معنوي بين أبعاد الصراع



بين العمل والأسرة على الإجهاد الوجداني. وأوصت بإنشاء قسم للاستشارات الاجتماعية والنفسية، والتوسع في دور رعاية الأطفال، وتحسين الدعم المالي وبدل البحث العلمي للحد من الضغوط.

2- دراسة ديسي (2019) Dacey، بعنوان "Work-Family Conflict, Job Burnout, and Couple Burnout in High-Stress Occupations"، هدف إلى استكشاف العلاقة بين الصراع الوظيفي، واحتراق العلاقات الزوجية في المهن عالية التوتر. هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الصراع الأسري والاحتراق الوظيفي واحتراق العلاقات الزوجية في المهن عالية التوتر، باستخدام المنهج الكمي (الارتباطي غير التجريبي)، على عينة من (119) فرداً من رجال الإطفاء والشرطة والإصلاحات في نيويورك. استخدمت ثلاثة مقاييس: WFCS و MBI و CBM. أظهرت النتائج أن الصراع بين العمل والأسرة يسبب الاحتراق الوظيفي، والذي بدوره يؤثر سلباً على العلاقات الزوجية. وأوصت بتقليل ساعات العمل، وتوفير المرونة، وتحسين بيئة العمل، وتقديم برامج دعم نفسي وورش للتكيف مع الضغوط.

المحور الرابع: يتمثل في الهدف الرابع وهو "معرفة الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغيري الجنس وقطاع العمل".

1- دراسة الحميد (2019)، بعنوان "مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريدة" هدفت إلى التعرف على مستوى إدراك المعلمات للاحتراق الوظيفي والفروق بحسب (التخصص، الخبرة، الحالة الاجتماعية) لدى معلمات المرحلة الثانوية ببريدة، باستخدام المنهج الوصفي، على عينة من (317) معلمة، من خلال أداة الاستبانة. أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي متوسط في بعدي الإنهاك العاطفي والتبذل الحسي، ومنخفض في تدني الإنجاز الشخصي، دون فروق تُعزى للتخصص أو الخبرة، مع وجود فروق تعود للحالة الاجتماعية، حيث كانت المتزوجات أقل احتراقاً من الأرامل والمطلقات. وأوصت بوضع خطط وقائية، وتقديم دعم مادي ومعنوي، وإسناد المهام وفق المؤهلات لتقليل الضغوط وتحسين بيئة العمل.

2- دراسة جاري (2024)، بعنوان "الاحتراق الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في منطقة جازان في ضوء بعض المتغيرات" هدفت إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وأثر (الجنس، سنوات الخبرة، طبيعة العمل) لدى الممارسين الصحيين بمنطقة جازان، باستخدام المنهج الوصفي، على عينة من (403) ممارساً، عبر مقياس ماسلاش. أظهرت النتائج ارتفاعاً في الإجهاد الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي، مقابل انخفاض في بعد فقدان العنصر الإنساني. كما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية لصالح الذكور في بعدي فقدان العنصر الإنساني وتدني الإنجاز الشخصي، إضافة إلى الفروق في الدرجة الكلية للاحتراق، في حين لم تظهر فروق دالة إحصائية بين الجنسين في مستوى الإجهاد الانفعالي. كما تبين أن أصحاب الخبرة الطويلة يعانون من مستويات أعلى من الإجهاد الانفعالي وفقدان البعد الإنساني، بينما يعاني الأقل خبرة من تدني أكبر في الشعور بالإنجاز الشخصي. وأوصى البحث بتحسين بيئة العمل، وتنمية العلاقات الإنسانية، وتطبيق نظام عادل للحوافز المادية والمعنوية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من عرض الدراسات السابقة أن هناك اهتماماً علمياً بموضوع الاحتراق الوظيفي، حيث ركزت العديد من الدراسات على قياس مدى انتشاره في بيئات العمل المختلفة، والكشف عن العوامل التي تسهم في ظهوره، إضافة إلى دراسة تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، سنوات الخبرة، طبيعة العمل، الحالة الاجتماعية، والتخصص على مستويات الاحتراق الوظيفي. كما أولت بعض الدراسات اهتماماً بالعلاقة بين ضغوط العمل والحياة الأسرية من خلال تناول الصراع بين العمل والأسرة وأثره على الصحة النفسية والوظيفية. وعلى الرغم من تنوع هذه الدراسات فإن الدراسة الحالية تتفرد بعدة جوانب جوهرية أبرزها تركيزها على الأثر المباشر للاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري. كما تتميز بمقارنتها بين مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاعين الحكومي والخاص، وبذلك تسهم هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بتحليل أثر



الاحترق الوظيفي على الاستقرار الأسري في بيئات عمل مختلفة، متجاوزة حدود التأكيد على نتائج الدراسات السابقة.

الإجراءات المنهجية في الدراسة:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ويرجع ذلك لكون الدراسة تسعى إلى تحليل أثر المتغير المستقل وهو "الاحترق الوظيفي" على المتغير التابع وهو "الاستقرار الأسري". ويعرف المحمودي (2019) المنهج الوصفي بأنه "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم الوصول إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها" ص46.

نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من البحوث الكمية، وذلك لاعتمادها على البيانات الرقمية التي تم جمعها باستخدام مقاييس محددة ثم تحليلها من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة. ويعرف القصاص (2014) البحوث الكمية بأنها البحوث التي تركز على جمع البيانات باستخدام أدوات قياس كمية يتم تطويرها وفق معايير محددة، وتخضع لشروط الصدق والثبات، ثم تحلل بياناتها باستخدام الأساليب الإحصائية، ويمكن تعميم نتائجها على المجتمع الأصلي.

مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين والموظفات السعوديين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض، ممن تنطبق عليهم خصائص الدراسة، والمتمثلة في أن يكون المشاركين سعوديين الجنسية، ومتزوجين.

عينة الدراسة:

تم اختيار العينة من مجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وذلك من خلال تقسيم المجتمع إلى طبقتين وفق قطاع العمل (حكومي/خاص)، ثم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة لضمان تمثيل مناسب لأفراد المجتمع وتقليل احتمالية التحيز في اختيار المشاركين. وقد بلغ حجم العينة (414) موظفًا وموظفة من العاملين في القطاعين بمدينة الرياض. وروعي في اختيار أفراد العينة انطباق المعايير المعتمدة في الدراسة، كما تم توزيع أداة القياس إلكترونيًا لتسهيل الوصول إلى المشاركين، وضمان تنوعهم من حيث الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، بما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتعميم.

مجالات الدراسة:

1. المجال الموضوعي: يتمثل في دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري.
2. المجال البشري: يشمل الموظفين والموظفات السعوديين الذين تم اختيارهم كعينة للدراسة.
3. المجال المكاني: مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
4. المجال الزمني: وهي الفترة الزمنية للدراسة وتتمثل في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1446 هـ - 2025م.

أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على أداة الاستبيان في جمع البيانات نظرًا لكونها من أكثر الأدوات كفاءة في جمع المعلومات من عدد كبير من الأفراد بسرعة ودقة. كما تم الاعتماد على مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي (Maslach Burnout Inventory - MBI)، ويعد مقياس ماسلاش الذي طورته (Maslach & Jackson) عام 1981، من أكثر المقاييس استخدامًا وشيوعًا في قياس الاحتراق الوظيفي. وقد تمت الاستعانة بالنسخة العربية المترجمة للمقياس والمذكورة في دراسة الكلابي ورشيد (2001).

**صدق وثبات أداة الدراسة:**

تم تقنين أداة الدراسة من خلال إجراء اختبارات الصدق والثبات والتي تعد من المعايير الأساسية لضمان مصداقية أدوات البحث العلمي. وقد تم تطبيق هذه الاختبارات على جميع محاور الاستبانة وذلك كما يلي:

أولاً: صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة قدرتها على قياس الظاهرة المراد دراستها وشمولها للعناصر الضرورية ووضوح صياغة عباراتها. وللتحقق من صدق أداة الدراسة تم إجراء اختبارات الصدق على جميع محاور أداة الدراسة وهي كالتالي:

1- الصدق الظاهري وصدق المحتوى:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين لإبداء آرائهم حول مدى ملاءمة العبارات لقياس الظاهرة ووضوحها وشمولها. وقد شملت لجنة التحكيم (3) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز في تخصصات ودرجات علمية مختلفة. وتم حساب نسب اتفاقهم على العبارات، والتي تراوحت ما بين (80%-100%). وبناءً على ملاحظاتهم تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف أخرى. وعليه يمكن القول إن الاستبانة تمتعت بدرجة مناسبة من الصدق الظاهري والمحتوى.

2- صدق الاتساق الداخلي: (الصدق البنائي):

للتحقق من الاتساق الداخلي، تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه باستخدام معامل ارتباط بيرسون وهي كالتالي:

أ- اختبار الصدق للمحور الأول (مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي):

تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات هذا المحور والدرجة الكلية له، كما هو موضح في جدول (1-1). وأظهرت النتائج دلالة إحصائية لجميع معاملات الارتباط عند مستويات (0.05، 0.01، 0.001)، مما يشير إلى تمتع معظم العبارات بصدق بنائي مرتفع. أما العبارات التي لم تظهر دلالة إحصائية فقد تم تعديل صياغتها لتصبح أكثر ملاءمة للمقياس وأكثر وضوحاً لأفراد العينة.

جدول (1-1) قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة مع الدرجة الكلية لمقياس انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي

الإنهاء العاطفي		الشعور بتدني الإنجاز		فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل	
المقياس	رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة
مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي	1	0,872	1	0,746	1
	2	0,819	2	0,776	2
	3	0,839	3	0,872	3
	4	0,908	4	0,850	4
	5	0,848	5	0,772	5
	6	0,825	6	0,782	
	7	0,855	7	0,702	
	8	0,863	8	0,763	
	9	0,877			

• دالة عند 0.01

ب- اختبار الصدق للمحور الثاني (العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي):

تم احتساب معاملات الارتباط باستخدام معامل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات هذا المحور والدرجة الكلية له، كما هو موضح في جدول (2-1). وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستويات معنوية (0.01، 0.001)، مما يدل على وجود صدق بنائي مرتفع لغالبية العبارات. أما العبارات التي

لم تظهر دلالة إحصائية فقد تم تعديل صياغتها لتصبح أكثر ملاءمة لموضوع المحور وأكثر وضوحاً لأفراد العينة.

جدول (2-1) قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي

رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط
1	0,507	6	0,533
2	0,688	7	0,600
3	0,568	8	0,574
4	0,460	9	0,611
5	0,619	10	0,722

ت- اختبار الصديق للمحور الثالث (أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الاسري):
تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة من عبارات هذا المحور والدرجة الكلية له، كما هو موضح في جدول (3-1). وقد بينت النتائج أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستويات (0.05، 0.01، 0.001)، مما يشير إلى تمتع معظم العبارات بصديق بنائي مرتفع. أما العبارات التي لم تظهر دلالة إحصائية فقد تم تعديل صياغتها لتصبح أكثر ملاءمة لموضوع المحور وأكثر وضوحاً لأفراد العينة.

جدول (3-1) قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري

رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط
1	0,727	6	0,225
2	0,802	7	0,632
3	0,733	8	0,527
4	0,750	9	0,533
5	0,555	10	0,519

ثانياً: ثبات محاور الدراسة:

تم حساب ثبات المقياس Reliability بمعامل ألفا كرونباخ، حيث بلغت قيمته الكلية (0,890)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الثبات.

جدول رقم (4-1) اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

محاور الدراسة	العدد	ألفا كرونباخ
■ المحور الأول: مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي	22	0.831
1 بعد: الانهالك العاطفي	9	0.954
2 بعد: الشعور بتدني الإنجاز الشخصي	8	0.614
3 بعد: فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل	5	0.866
■ المحور الثاني: العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي	10	0.739
■ المحور الثالث: أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الاسري	10	0.814
إجمالي المقياس	42	0.890

ويتضح من جدول (1-4) أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لجميع عبارات المقياس مرتفعة؛ مما يدل على ثبات المقياس.

متغيرات الدراسة:

- تضمن هذه الدراسة نوعين من المتغيرات:
- **المتغير المستقل:** وهو المتغير الذي يتوقع أن يكون له تأثير على متغيرات أخرى، ويتمثل في هذه الدراسة بالاحترق الوظيفي.
- **المتغير التابع:** وهو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل، ويتمثل في هذه الدراسة بالاستقرار الأسري.

الأساليب الإحصائية:

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي تتوافق مع طبيعة الدراسة ومتغيراتها، وذلك من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS - Statistical Package for the Social Sciences)، حيث تم اعتماد الطرق التالية:

- 1- **الإحصاء الوصفي:** وتمثل في استخدام الاختبارات التالية:
 - حساب التكرارات والنسب المئوية.
 - المتوسطات الحسابية.
 - الانحرافات المعيارية.
- 2- **الإحصاء التحليلي:** (الاستدلالي) وتمثل في استخدام الاختبارات التالية:
 - معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ لقياس ثبات أداة الدراسة.
 - معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient): للتحقق من الاتساق الداخلي بين محاور الأداة، والعلاقات بين متغيرات الدراسة.
 - اختبار (T. test)؛ للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية.
 - تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): للتعرف على الفروق بين أكثر من متوسط.
 - تحليل المتوسطات (Means Analysis): لتحديد اتجاه الفروق.
 - تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

1- جنس أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (1-2) جنس أفراد عينة الدراسة

النسبة	العدد	الجنس
64.5	267	أنثى
35.5	147	ذكر
100.0	414	المجموع

يتضح من الجدول رقم (1-2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس أن نسبة الإناث بلغت 64.5%، في حين بلغت نسبة الذكور 35.5%، مما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة من جنس الإناث.

2- عمر أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (2-2) عمر أفراد عينة الدراسة

العمر	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	48	11.6
من 25 إلى 35 سنة	162	39.1
من 36 إلى 45 سنة	165	39.9
أكثر من 45 سنة	39	9.4
المجموع	414	100.0

يتضح من الجدول رقم (2-2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية أن الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة تمثل النسبة الأعلى بواقع 39.9%، تليها الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة 39.1%، ثم الفئة العمرية أقل من 25 سنة بنسبة 11.6%، في حين جاءت الفئة أكثر من 45 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة 9.4%.

3- مدة زواج أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (3-2) مدة زواج أفراد عينة الدراسة

مدة الزواج	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	162	39.1
من 5 إلى 10 سنوات	99	23.9
أكثر من 10 سنوات	153	37.0
المجموع	414	100.0

يتضح من الجدول رقم (3-2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الزواج أن النسبة الأكبر كانت للفئة التي تقل مدة زواجهم عن خمس سنوات، حيث بلغت 39.1%، تليها فئة من تجاوزت مدة زواجهم أكثر من عشر سنوات بنسبة 37.0%، في حين بلغت نسبة من تتراوح مدة زواجهم بين 5 إلى 10 سنوات نحو 23.9%.

4- عدد أطفال أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (4-2) عدد أطفال أفراد عينة الدراسة

عدد أطفال	العدد	النسبة
لا يوجد	84	20.3
1-2 أطفال	162	39.1
3-4 أطفال	105	25.4
أكثر من 4 أطفال	63	15.2
المجموع	414	100.0

يتضح من الجدول رقم (4-2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الأطفال أن النسبة الأكبر كانت للفئة التي لديها من طفل إلى طفلين، حيث بلغت 39.1%، تليها الفئة التي لديها من 3 إلى 4 أطفال بنسبة 25.4%، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين لا يوجد لديهم أطفال نحو 20.3%، أما الفئة التي لديها أكثر من 4 أطفال فقد شكّلت 15.2% من إجمالي العينة.

5- المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة:
جدول رقم (5-2) المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
8.0	33	ثانوي
13.8	57	دبلوم
66.7	276	بكالوريوس
11.6	48	دراسات عليا
100.0	414	المجموع

يتضح من الجدول رقم (5-2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي أن النسبة الأكبر من العينة كانت من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة 66.7%، تليها فئة حملة الدبلوم بنسبة 13.8%، ثم فئة الدراسات العليا بنسبة 11.6%، في حين شكلت فئة المؤهل الثانوي النسبة الأقل بواقع 8.0%.

6- قطاع العمل لأفراد عينة الدراسة:
جدول رقم (6-2) قطاع العمل لأفراد عينة الدراسة

النسبة	العدد	قطاع العمل
49.3	204	القطاع الخاص
50.7	210	القطاع الحكومي
100.0	414	المجموع

يتضح من الجدول رقم (6-2) أن غالبية أفراد عينة الدراسة يعملون في القطاع الحكومي بنسبة 50.7%، بينما بلغت نسبة العاملين في القطاع الخاص 49.3%، مما يشير إلى تقارب واضح في نسب التوزيع بين القطاعين.

7- عدد ساعات العمل لأفراد عينة الدراسة:
جدول رقم (7-2) عدد ساعات العمل لأفراد عينة الدراسة

النسبة	العدد	عدد ساعات العمل
2.2	9	أقل من 6 ساعات
52.9	219	من 6 إلى 8 ساعات
37.0	153	من 9 إلى 10 ساعات
8.0	33	أكثر من 10 ساعات
100.0	414	المجموع

يتضح من الجدول رقم (7-2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد ساعات العمل اليومية أن النسبة الأكبر من الأفراد يعملون من 6 إلى 8 ساعات يوميًا، وذلك بنسبة 52.9%، تليها فئة من يعملون من 9 إلى 10 ساعات بنسبة 37.0%، في حين بلغت نسبة من يعملون أكثر من 10 ساعات 8.0%، أما الفئة التي تعمل أقل من 6 ساعات فقد شكلت 2.2% فقط من العينة.

القسم الثاني: التحليل الإحصائي:
 إجابة التساؤل الأول: ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات السعوديين؟
 ويتكون من ثلاث أبعاد:
 البعد الأول: الإنهاك العاطفي:

جدول رقم (2-8) المتوسطات والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة لبعد الإنهاك العاطفي في محور (الاحتراق الوظيفي)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	بعد الإنهاك العاطفي	
1	عالية	1.263	3.565	أشعر أن عملي يستنزفني نفسياً.	1
2	عالية	1.259	3.529	أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً وأعلم أن عليّ مواجهة يوم عمل جديد.	2
3	عالية	1.326	3.456	أشعر أنني مستنزف بنهاية يوم العمل.	9
4	عالية	1.268	3.420	أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في عملي.	6
5	عالية	1.197	3.413	التعامل مع الآخرين طوال اليوم يجعلني مرهقاً.	3
6	عالية	1.319	3.275	أشعر بأنني محترق في عملي.	4
7	عالية	1.235	3.253	التعامل المباشر مع الآخرين يسبب لي الكثير من الضغط النفسي.	7
8	عالية	1.285	3.217	أشعر بالإحباط في عملي.	5
9	متوسطة	1.297	2.847	أشعر أنني على وشك الانهيار	8
	عالية	1.090	3.330	متوسط بعد الإنهاك العاطفي	

يتضح من الجدول (2-8) أن بُعد الإنهاك العاطفي في مقياس الاحتراق الوظيفي ظهر بدرجة عالية، بمتوسط حسابي (3.330) وانحراف معياري (1.090)، مما يشير إلى أن عينة الدراسة تعاني من مستويات مرتفعة من الإنهاك العاطفي.

وقد تصدرت الترتيب عبارة [أشعر أن عملي يستنزفني نفسياً] بمتوسط (3.565)، تلتها عبارة [أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً وأعلم أن عليّ مواجهة يوم عمل جديد] بمتوسط (3.529)، ثم عبارة [أشعر أنني مستنزف بنهاية يوم العمل] بمتوسط (3.456). أما أدنى العبارات فكانت [أشعر أنني على وشك الانهيار]، والتي جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط (2.847).

تشير هذه النتائج إلى أن الإنهاك العاطفي لدى الموظفين والموظفات يظهر بشكل واضح نتيجة الاستنزاف النفسي والجسدي في العمل، والارتباط المستمر ببيئة العمل اليومية، مما يعكس درجة عالية من الإنهاك العاطفي. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الزهراني (2023)، التي كشفت عن ارتفاع مستوى الإنهاك العاطفي لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي، في حين تختلف مع نتائج دراسة الحميد (2019)، التي أظهرت أن أفراد العينة يعانون من مستوى متوسط من الإنهاك العاطفي.

البعد الثاني: الشعور بتدني الإنجاز الشخصي:
 جدول رقم (2-9) المتوسطات والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة لبعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في محور (الاحتراق الوظيفي)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي	
1	عالية	0.8814	3.913	لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في	7

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي
				عملي الحالي.
2	عالية	0.9643	3.775	أشعر أن لي تأثيرًا جيدًا على الآخرين في العمل.
3	عالية	0.9657	3.623	أتعامل بكفاءة مع المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل.
4	عالية	1.062	3.594	أستطيع بسهولة خلق جو عمل مريح مع الآخرين.
5	عالية	1.0219	3.572	أتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة عن علاقاتي في العمل.
6	عالية	1.118	3.449	أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المتعاملين معي.
7	متوسطة	1.160	3.405	أشعر أن طاقتي عالية أثناء العمل.
8	متوسطة	1.032	3.384	أشعر بالسعادة عند التعامل مع الآخرين في العمل.
	عالية	0.80728	3.589	متوسط بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي

يتضح من الجدول (2-9) أن بُعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي جاء بدرجة عالية، بمتوسط حسابي (3.589) وانحراف معياري (0.807)، مما يعكس شعورًا إيجابيًا بالكفاءة المهنية، وذلك نظرًا لصياغة العبارات بشكل عكسي.

وقد جاءت أعلى العبارات من حيث المتوسط: [لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي] بمتوسط (3.913)، تليها العبارة [أشعر أن لي تأثيرًا جيدًا على الآخرين في العمل] بمتوسط (3.775)، ثم العبارة [أتعامل بكفاءة مع المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل] بمتوسط (3.623). أما أقل العبارات متوسطًا فكانت: [أشعر أن طاقتي عالية أثناء العمل] بمتوسط (3.405)، وعبارة [أشعر بالسعادة عند التعامل مع الآخرين في العمل] بمتوسط (3.384)، وهما بدرجة متوسطة.

ومن الجدير بالذكر أن العبارات المرتبطة ببعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في مقياس الاحتراق الوظيفي صيغت بشكل عكسي، وبالتالي فإن الدرجة المرتفعة تعكس إحساسًا إيجابيًا بالكفاءة والإنجاز مما يعني أن الموظف يشعر بقدر عالٍ من النجاح في العمل.

حيث نرى من خلال الجدول أن أفراد العينة يتمتعون بشعور إيجابي تجاه إنجازهم الشخصي في العمل حيث جاءت غالبية العبارات بدرجة عالية مما يدل على ارتفاع إحساسهم بالكفاءة والنجاح في أداء أعمالهم والتفاعل مع الآخرين.

وتبرز هذه النتيجة بوضوح من خلال العبارة [لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي] التي حققت أعلى متوسط. وكذلك دعمت العبارة [أشعر أن لي تأثيرًا جيدًا على الآخرين في العمل] هذا الشعور بدرجة عالية. وبناءً على ذلك فإن الشعور بتدني الإنجاز الشخصي كان منخفضًا لدى أفراد العينة مما يشير إلى أن هذا البعد لم يكن من أبرز مظاهر الاحتراق الوظيفي لديهم. وقد يعود ذلك إلى توافر بيانات عمل محفزة أو شعورهم بالرضا عن إنجازاتهم المهنية.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الزهراني (2023) فيما يتعلق ببعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي، حيث أظهرت نتائج دراسة الزهراني أن الشعور بتدني الإنجاز الشخصي كان منخفضًا لدى أفراد العينة مما يشير إلى انخفاض الاحتراق الوظيفي في هذا البعد.

البعد الثالث: فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل:

جدول رقم (2-10) المتوسطات والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة لبعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل في محور (الاحتراق الوظيفي)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	بعد فقدان العنصر الإنساني او الشخصي في التعامل
1	متوسطة	1.20575	3.1159	أشعر أنني أتعامل مع بعض زملائي في العمل بأسلوب خالٍ من العاطفة.
5	متوسطة	1.16356	2.8623	لا أكره كثيرًا لما يحدث لبعض من أتعامل معهم في العمل.
3	متوسطة	1.22835	2.8043	أشعر بالقلق لأن هذا العمل يجعلني أقل تعاطفًا مع الآخرين.
2	متوسطة	1.25613	2.6957	أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت هذا العمل.
4	ضعيفة	1.24137	2.4493	أشعر أن بعض زملائي يروني سببًا في مشكلاتهم.
متوسطة		1.01608	2.7855	متوسط بعد فقدان العنصر الإنساني او الشخصي في التعامل

يتضح من الجدول (2-10) أن بُعد فقدان العنصر الإنساني في التعامل جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (2.785) وانحراف معياري (1.016).

وقد جاءت أعلى العبارات من حيث المتوسط عبارة [أتعامل مع بعض زملائي بأسلوب خالٍ من العاطفة] بمتوسط (3.115)، وتليها عبارة [لا أكره كثيرًا لما يحدث لمن أتعامل معهم] بمتوسط (2.862)، ثم عبارة [أشعر بالقلق لأن هذا العمل يجعلني أقل تعاطفًا مع الآخرين] بمتوسط (2.804). بينما جاءت العبارة [أشعر أن بعض زملائي يروني سببًا في مشكلاتهم] في أدنى الترتيب بمتوسط (2.449)، ودرجة ضعيفة. وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن الموظفين لا يشعرون بفقدان تام للعنصر الإنساني في تعاملاتهم، بل عبّروا عن مستويات متوسطة، مما يدل على أن هذا البعد ليس من أكثر الأبعاد حدة لديهم. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الزهراني (2023) ودراسة الحميد (2019)، اللتين أظهرتا مستوى متوسطاً لهذا البعد، بينما اختلفت مع دراسة صبحي (2022) التي سجلت مستوى منخفضاً.

الدرجة الكلية لمستوى الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (2-11) المتوسطات والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة لدرجة (الاحتراق الوظيفي)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الدرجة الكلية لمستوى الاحتراق الوظيفي
1	عالية	0.80728	3.5897	الشعور بتدنّي الإنجاز الشخصي
2	عالية	1.090	3.330	بعد الانتهاء العاطفي
3	متوسطة	1.016	2.785	فقدان العنصر الإنساني او الشخصي في التعامل
عالية		0.48836	3.333	المتوسط العام لمستوى الاحتراق الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (2-11) أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة جاء بدرجة عالية بمتوسط (3.333)، وانحراف معياري (0.488). وبالنظر إلى أبعاده: جاء بُعد الإنهاك العاطفي بدرجة عالية (3.330)، يليه بُعد فقدان العنصر الإنساني بدرجة متوسطة (2.785)، بينما جاء بُعد تدني الإنجاز الشخصي بدرجة منخفضة (3.589) نظراً لصياغته العكسية.

إجابة التساؤل الثاني: ما هي العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات السعوديين؟
جدول رقم (2-12) المتوسطات والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة للعوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي
2	عالية جداً	0.8443	4.369	قلة الحوافز المالية والمعنوية تؤثر على حماسي للعمل.
4	عالية جداً	0.8733	4.340	بيئة العمل التنافسية غير الصحية تؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية.
3	عالية جداً	0.8536	4.326	عدم وجود فرص للترقية أو التطوير المهني يزيد من شعوري بالإحباط.
5	عالية جداً	0.9064	4.239	عدد ساعات العمل الطويلة تؤثر على توازني النفسي والجسدي.
1	عالية	1.0402	4.087	عدم وضوح مهام ومسؤولياتي في العمل يزيد من شعوري بالضغط النفسي.
7	عالية	1.0422	3.942	تراكم المهام والمسؤوليات يجعلني أشعر بأنني لا أستطيع إنجازها جميعاً.
9	عالية	1.2914	3.644	أشعر بعدم الأمان الوظيفي مما يسبب لي قلقاً مستمراً.
10	عالية	1.2608	3.391	غالبًا ما يؤثر ضغط العمل على توازني بين حياتي الشخصية والمهنية.
8	عالية	1.2951	3.210	غالبًا ما أشعر أن الإدارة لا تقدر جهودي في العمل.
+6	عالية	1.2080	3.123	أشعر بإرهاق مزمّن ناتج عن ضغط العمل.
متوسط العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي		0.5884	3.867	عالية

يتضح من الجدول (2-12) أن العوامل المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي جاءت بدرجة عالية، بمتوسط عام (3.867) وانحراف معياري (0.588)، مما يدل على أن أفراد العينة يدركون وجود ضغوط متعددة تسهم في شعورهم بالاحتراق.

وقد تصدرت قائمة العوامل عبارة [قلة الحوافز المالية والمعنوية] بمتوسط (4.369)، تليها عبارة [بيئة العمل التنافسية غير الصحية] بمتوسط (4.340)، ثم عبارة [غياب فرص الترقية أو التطوير المهني] بمتوسط (4.326)، وجاءت جميعها بدرجة عالية جداً. كما برزت عوامل أخرى مهمة مثل [طول ساعات العمل]، و[عدم وضوح المهام]، و[تراكم المسؤوليات]، بدرجات عالية. في حين جاءت العبارات الأقل تأثيراً نسبياً مثل عبارة [غياب التقدير من الإدارة] بمتوسط (3.210) وعبارة [الإرهاق المزمّن بسبب ضغط العمل] بمتوسط (3.123)، لكنها ما تزال تعبر عن مستوى مرتفع من الاحتراق المهني.

وتشير هذه النتائج إلى أن العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي متعددة ومتراكبة، وتشمل الجوانب المادية [كقلة الحوافز]، والتنظيمية [كبيئة العمل غير الصحية]، والمهنية [كنقص فرص الترقية]، والنفسية [كتراكم

المسؤوليات والشعور بعدم الأمان الوظيفي]. ويلاحظ أن هذه العوامل لا تؤثر فقط على الأداء المهني، بل تمتد آثارها إلى التوازن النفسي والاستقرار الأسري للموظف. ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الدور، التي تفترض أن الأفراد يؤدون أدوارًا متعددة كدور الفرد [كموظف، كزوج، كأب، كابن]، حيث إن تزايد الضغوط وتضارب المتطلبات بين هذه الأدوار يؤدي إلى صراع الدور، مما يخلق ضغطًا نفسيًا مستمرًا. ومع تصاعد هذا الصراع، يصبح الأفراد أكثر عرضة للإجهاد العاطفي، وفقدان الحافز، والانسحاب من التفاعل الإنساني، وهي سمات أساسية للاحتراق الوظيفي. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة بوحلايس وبشيشي (2019) التي أكدت أن قلة الحوافز وساعات العمل الطويلة من أبرز مسببات الاحتراق الوظيفي، وكذلك دراسة تشوي وآخرون (2019) التي ذكرت أن ساعات العمل الطويلة تؤدي إلى ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي، إضافة إلى دراسة عرفات (2023) التي أشارت إلى أن سوء بيئة العمل، وانعدام الحوافز من أهم العوامل المؤدية للاحتراق.

التساؤل الثالث: ما أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري بين الموظفين والموظفات السعوديين؟

جدول رقم (2-13) المتوسطات والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة لأثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري	
1	عالية	0.99692	4.0362	يؤثر إرهاق العمل على صحتي مما يقلل من قدرتي على أداء واجباتي الأسرية بفعالية.	1
2	عالية	1.09071	3.9058	أحيانًا أشعر أنني أفضل البقاء وحيدًا بعد العمل بسبب التعب.	10
3	عالية	0.99892	3.8913	غالبًا ما أعود إلى المنزل مرهقًا مما يجعلني غير قادر على التفاعل مع أسرتي بشكل جيد.	8
4	عالية	1.12527	3.7971	التفكير المستمر في مشكلات العمل يجعل من الصعب علي فصلها عن حياتي الأسرية ويؤثر على تفاعلي مع أسرتي.	2
5	عالية	1.07631	3.7826	أشعر أن التوتر والإرهاق الناتجين عن عملي يؤديان إلى تكرار الخلافات الأسرية.	7
6	عالية	1.17686	3.6667	أشعر أن ضغوط العمل تضعف قدرتي على تقديم الدعم العاطفي لأفراد أسرتي عند حاجتهم إلي.	4
7	عالية	1.23553	3.6304	ضغوط العمل تؤثر سلبيًا على علاقتي (بزوجتي/زوجي).	3
8	عالية	1.09303	3.5145	نادرًا ما أتمكن من تخصيص وقت للأنشطة الترفيهية مع أسرتي بسبب إرهاق العمل.	6
9	عالية	1.30223	3.4130	غالبًا ما يمنعني ضغط العمل من حضور المناسبات العائلية.	5
10	عالية	1.19657	3.2391	إرهاق العمل يؤثر بشكل واضح على قدرتي على التواصل الفعال مع (زوجتي/زوجي).	9
	عالية	0.698	3.650	متوسط أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري	

يبين الجدول رقم (2-13) أن أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري جاء بدرجة عالية بمتوسط عام (3.650) وانحراف معياري (0.698).



وجاءت أعلى العبارات تأثيراً عبارة [إرهاق العمل يؤثر على صحتي ويقلل قدرتي على أداء واجباتي الأسرية] بمتوسط (4.036)، وتليها عبارة [أفضل أحياناً البقاء وحيداً بعد العمل بسبب التعب] بمتوسط (3.905)، ثم عبارة [العودة إلى المنزل مرهقاً تؤثر على تقاعلي مع أسرتي] بمتوسط (3.891). وجاءت باقي العبارات بدرجات مرتفعة أيضاً.

وتشير النتائج إلى أن الاحتراق الوظيفي ناتج عن التعرض المستمر للضغط في بيئة العمل، مما يؤدي إلى الإرهاق الجسدي والعاطفي، وفقدان الحافز، وانخفاض الأداء الوظيفي. ولا تقتصر آثاره على بيئة العمل فقط، بل تمتد لتؤثر على حياة الفرد الأسرية واستقراره العاطفي والاجتماعي.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة جودة وعبد السلام (2018)، التي أظهرت وجود ارتباط إيجابي قوي بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي. وهو ما أكدته أيضاً دراسة ديسي Dacey (2019)، حيث أوضحت أن الصراع بين العمل والأسرة يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

فعندما يحدث هذا الصراع بين متطلبات الوظيفة والتزامات الأسرة ينشأ ما يعرف بصراع الأدوار، حيث يشعر الفرد بالضغط والعجز عن تلبية جميع التوقعات بكفاءة. فينتج عن هذا الصراع حالة من الإرهاق النفسي والجسدي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، فمع تزايد المسؤوليات المهنية والأسرية يجد الأفراد أنفسهم غير قادرين على تحقيق التوازن المطلوب بين أدوارهم.

وتعزز نظرية الدور هذا التفسير إذ تشير إلى أن التزامات العمل، مثل الدوام الطويل أو العمل في المساء أو قضاء ساعات إضافية، غالباً ما تتعارض مع حاجات الأسرة لوجود الفرد، مما يخلق حالة من التوتر المستمر والشعور بالذنب. كما أن الأم العاملة تواجه تحديات مضاعفة في هذا السياق، إذ تحاول التوفيق بين مسؤوليات العمل ورعاية الأبناء، مما يجعلها أكثر عرضة للضغط النفسي والإجهاد العاطفي.

التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، قطاع العمل)؟
أولاً : متغير الجنس:

جدول (14-2) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في الاتجاه نحو محور الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

محور الاحتراق الوظيفي	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
الإرهاك العاطفي	أنثى	267	3.5081	1.02066	412	4.564	0.000
	ذكر	147	3.0091	1.14074			
الشعور بتدني الإنجاز الشخصي	أنثى	267	3.5253	0.83583	412	1.772	0.077
	ذكر	147	3.7066	0.74119			
فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل	أنثى	267	2.9820	0.96431	412	4.406	0.000
	ذكر	147	2.4286	1.01361			
إجمالي محور الاحتراق الوظيفي	أنثى	267	3.4050	0.48516	412	4.101	0.000
	ذكر	147	3.2032	0.46834			

• **دالة عند 0.05**

يتضح من الجدول رقم (14-2) وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وجاءت الفروق لصالح الإناث بمتوسط (3.405) مقابل (3.203) للذكور. كما ظهرت فروق دالة في بُعد الإنهاك العاطفي وفقدان العنصر الإنساني لصالح الإناث، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة في بُعد تدني الإنجاز الشخصي. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة جاري (2024) في وجود فروق دالة إحصائية بين الجنسين في بعد فقدان العنصر الإنساني، وتختلف معها في اتجاه هذه الفروق، حيث كانت لصالح الإناث في الدراسة الحالية، ولصالح

الذكور في دراسة جاري. كما تختلف الدراسات في بعد الإنهاك العاطفي، إذ أظهرت الدراسة الحالية فروقاً لصالح الإناث، في حين لم تظهر دراسة جاري فروقاً في هذا البعد. كذلك تختلف الدراسات في بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي، حيث لم تظهر فروق دالة إحصائياً في الدراسة الحالية، بينما ظهرت فروق لصالح الذكور في دراسة جاري.

ثانياً : قطاع العمل:

جدول (2-15) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في الاتجاه نحو محور الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير قطاع العمل

محور الاحتراق الوظيفي	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
الانهاك العاطفي	القطاع الخاص	204	3.5441	1.08112	412	3.993	0.000
	القطاع الحكومي	210	3.1238	1.06072			
الشعور بتدني الإنجاز الشخصي	القطاع الخاص	204	3.3272	0.90028	412	6.876	0.000
	القطاع الحكومي	210	3.8446	0.60665			
فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل	القطاع الخاص	204	2.8824	1.05096	412	1.918	0.056
	القطاع الحكومي	210	2.6914	0.97432			
اجمالي محور الاحتراق الوظيفي	القطاع الخاص	204	3.3078	0.38987	412	1.049	0.293
	القطاع الحكومي	210	3.3582	0.56780			

• دالة عند 0.05

يتضح من الجدول رقم (2-15) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق الوظيفي الكلي تبعاً لقطاع العمل. ومع ذلك ظهرت فروق دالة في بُعد الإنهاك العاطفي لصالح موظفي القطاع الخاص، وفي بُعد تدني الإنجاز الشخصي لصالح موظفي القطاع الحكومي، بينما لم تظهر فروق دالة في بُعد فقدان العنصر الإنساني.

النتائج:

- أظهرت النتائج أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة جاءت بدرجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.333)، بانحراف معياري قدره (0.488).
 - جاء بعد الإنهاك العاطفي في المرتبة الأولى من حيث شدة الاحتراق بمتوسط (3.330)، وانحراف معياري (1.090)، بدرجة عالية.
 - تلاه بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل في المرتبة الثانية بمتوسط (2.785)، وانحراف معياري (1.016)، بدرجة متوسطة.
 - بينما جاء بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.589)، وانحراف معياري (0.807)، علماً بأن عبارات هذا البعد صيغت بشكل عكسي مما يشير إلى ضعف الشعور بتدني الإنجاز، وبالتالي مستوى أقل من الاحتراق في هذا الجانب.
- أظهرت النتائج أن العوامل التي تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي جاءت بدرجة عالية بمتوسط عام (3.867)، وانحراف معياري (0.588).
- أظهرت النتائج أن أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الأسري جاء بدرجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.650)، وانحراف معياري (0.698).
- كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة في مقياس الاحتراق الوظيفي ترجع لمتغير الجنس حيث كانت قيمة ت (4.101)، وهي دالة إحصائياً عند (0.000)، وكانت الفروق لصالح الإناث حيث كان متوسط الإناث (3.405)، وهي أعلى من متوسط الذكور (3.203).



- أ- توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مقياس الاحتراق الوظيفي ترجع لمتغير الجنس في بعد الإنهاك العاطفي لصالح الإناث حيث كان المتوسط (3.508)، وهو أعلى من متوسط الذكور (3.009).
- ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة ترجع لمتغير الجنس في بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي وكانت قيمة ت (1.772)، وهي غير دالة عن (0.077).
- ت- توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة ترجع لمتغير الجنس في بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل لصالح الإناث حيث كان المتوسط الإناث (2.982)، وهو أعلى من متوسط الذكور (2.428).
- 5- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مقياس الاحتراق الوظيفي ترجع لمتغير قطاع العمل حيث كانت قيمة ت (1.049)، وهي غير دالة إحصائياً عند (0.293).
- أ- توجد فروق دالة إحصائية في مقياس الاحتراق الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة ترجع لمتغير قطاع العمل في بعد الإنهاك العاطفي لصالح القطاع الخاص حيث كانت قيمة ت (3.933)، وهي دالة عند (0.000)، وكان القطاع الخاص (3.544)، وهو أعلى من متوسط القطاع الحكومي (3.123).
- ب- توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة ترجع لمتغير قطاع العمل في بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي لصالح القطاع الحكومي حيث كانت قيمة ت (6.876)، حيث كان المتوسط للقطاع الحكومي (3.844)، وهو أعلى من متوسط القطاع الخاص (3.327).
- ج- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة ترجع لمتغير قطاع العمل في بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل حيث كانت قيمة ت (1.918)، وهي غير دالة عند (0.056).

توصيات الدراسة:

- تعزيز الجانب الاجتماعي في بيئة العمل من خلال تقوية العلاقات بين الموظفين وتنظيم فعاليات ترفيهية دورية تساهم في تجديد الطاقات.
- تقدير جهود الموظفين عبر تقديم حوافز مادية ومعنوية، ووضع سياسات ترقية واضحة وعادلة تحقق مكافأة الجهد والكفاءة بما يساهم في تعزيز الرضا الوظيفي والحد من الاحتراق الوظيفي.
- تأهيل القيادات الإدارية من خلال تدريبهم على أساليب الإدارة الحديثة.
- إشراك الموظفين في صنع القرار المتعلق بوظائفهم مما يعزز من شعورهم بالانتماء والمسؤولية تجاه بيئة عملهم.
- تطوير مهارات الموظفين المهنية عبر تصميم برامج تدريبية شاملة تركز على احتياجاتهم الفعلية.
- توفير برامج شمولية للدعم النفسي والجسدي والأسري تتضمن خدمات استشارية ورعاية طبية وقائية وإرشاد مهني وأسري بما يمكن الموظفين من إدارة الضغوط والحد من انعكاساتها السلبية على صحتهم وعلاقاتهم الأسرية.
- إعادة هيكلة عبء العمل من خلال تنظيم المهام وتوزيعها بشكل عادل ومتوازن بين الموظفين بما يضمن كفاءة الأداء ويقلل من مسببات الإرهاق الوظيفي.
- إعادة النظر في ساعات العمل من خلال تقليصها أو تفعيل نظام العمل المرن من خلال إتاحة خيار العمل عن بعد جزئياً.
- تعزيز التوازن بين متطلبات العمل والحياة الأسرية عبر تطبيق سياسات مرنة للإجازات وتنظيم أوقات الدوام بما يمكن الموظف من الوفاء بمتطلباته والتزاماته الأسرية.
- تعزيز الأمان الوظيفي من خلال وضع سياسات واضحة تضمن استمرارية العقود الوظيفية بما يساهم في رفع مستوى الطمأنينة لدى الموظفين ويقلل من القلق المرتبط بمستقبلهم المهني.
- إجراء دراسات مستقبلية نوعية وميدانية تتناول العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الأسري، مع التركيز على السياقات الاجتماعية والمهنية المختلفة داخل المجتمع السعودي، بهدف تعميق الفهم العلمي لهذه الظاهرة وآثارها الأسرية والاجتماعية.



المراجع

1. أبو راسين، ريم حمود، وأبو العنين، نجوى يونس. (مارس 2020). الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(3)، 127-154.
<https://search.mandumah.com/Record/1047733>
2. بلبل، سناء. (2020). الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً. مجلة دفاتر مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية، 10، 131-146.
<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals>
3. بوحلايس، محمد خليل، وبشيشي، وليد. (يونيو 2019). استخدام التحليل العامل في تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي عند الطاقم الطبي في قطاع الصحة تبعاً لآرائهم: دراسة حالة مستشفى واد الزناتي قالة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 5(1)، 248-270.
<https://asjp.cerist.dz/en/article/95611>
4. جاري، صافية حسن. (يناير 2024). الاحتراق الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في منطقة جازان في ضوء بعض المتغيرات. مجلة كلية الآداب بقنا، 33(62)، 378-416.
<http://search.mandumah.com/Record/1509774>
5. جودة، عبد المحسن عبد المحسن، وعبد السلام، عصام مسعد. (يوليو 2018). تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بجامعة المنصورة. مجلة البحوث التجارية، 40(3)، 56-76.
<http://search.mandumah.com/Record/959054>
6. الحميد، حصة عبد العزيز. (نوفمبر 2019). مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريدة. مجلة كلية التربية، 35(11)، 93-127.
<http://search.mandumah.com/Record/1035120>
7. رشيد، نيان كمال. (يونيو 2023). أثر ابعاد الاحتراق الوظيفي في مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية في مركز زبانة وه للسرطان في مدينة السلیمانية. المجلة العلمية لجامعة جيهان - السلیمانية، 7(1)، 5102-2520.
<http://dx.doi.org/10.25098/7.1.23>
8. الزهراني، مريم عبد الله. (مايو 2023). واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 7(5)، 2522-3372.
<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals>
9. الشهراني، نورة ظافر، وخليفة، فاطمة خليفة. (أكتوبر 2022). دور الاستقرار الأسري والتفهم الوجداني في تعزيز الأمن الفكري لدى عينة من الشباب السعودي بمدينة جدة. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 144(1)، 273-324.
<http://search.mandumah.com/Record/1319564>
10. الشهري، أسماء محمد، أبو داهش، ريم عوض، آل سلطان، ساره حسين، عسيري، بيان عبد الله، والمالكي، جميلة سلمان. (أكتوبر 2023). أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - 1444 هـ. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 7(10)، 54-74.
<http://search.mandumah.com/Record/1424064>
11. صالح، أمنية محمد، وأحمد، إيمان أحمد. (يناير 2022). الوعي بإدارة الحياة الأسرية وعلاقته بالاستقرار الأسري لدى عينة من حديثات الزواج. مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، 38(38)، 1235-1286.
<http://search.mandumah.com/Record/1200485>
12. الصباحي، منار محمد. (يناير 2022). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية: دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 3(27)، 478-520.
<https://www.ijrsp.com/pdf/issue-27/15.pdf>
13. عرفات، عبد الرحمن عصمت. (أبريل 2023). العوامل المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الأهلية بمدينة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي، 53(53)، 38-57.
<http://search.mandumah.com/Record/1437259>
14. علي، أماني زاهر. (يناير 2021). دور مكاتب الاستشارات الأسرية في تحقيق الاستقرار الأسري لدى المرأة: دراسة تنبؤية على عينة من سيدات المجتمع المصري. مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، 13(1)، 3563-3621.
https://jfafu.journals.ekb.eg/article_240626.html
15. القصاص، مهدي محمد. (2014). تصميم البحث الاجتماعي. دار نبور.

16. الكلابي، سعد عبد الله، ورشيد، مازن فارس. (2001). الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة الرياض - بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، (1)13، 113-151. <http://search.mandumah.com/Record/46916>
17. المحمودي، محمد سرحان. (٢٠١٩). مناهج البحث العلمي. (ط.٣). دار الكتب.
18. Choi, Y. G., Choi, B. J., Park, T. H., Uhm, J. Y., Lee, D. B., Chang, S. S., & Kim, S. Y. (2019). A study on the characteristics of Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) of workers in one electronics company. *Annals of occupational and environmental medicine*, 31(1), 31-39. <https://doi.org/10.35371/aoem.2019.31.e29>
19. Dacey, L. (2019). Work-family conflict, job burnout, and couple burnout in high-stress occupations [Doctoral dissertation, Walden University]. Proquest. <https://www.proquest.com/>
20. Lambert, E. G., Qureshi, H., Keena, L. D., Frank, J., & Hogan, N. L. (2019). Exploring the link between work-family conflict and job burnout among Indian police officers. *The Police Journal*, 92(1), 35-55. <https://doi.org/10.1177/0032258X18761285>
21. Liu, C., Cao, J., Zhang, P., & Wu, G. (2020). Investigating the relationship between work-to-family conflict, job burnout, job outcomes, and affective commitment in the construction industry. *International journal of environmental research and public health*, 17(16), 5995. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165995>
22. Shi, L., Ren, F., Xin, S., Sun, Q., Li, D. N., Li, K., & Wang, Y. (2024). Prevalence of burnout among military personnel in the plateau region of China: a cross-sectional survey. *BMC Public Health*, 24(1), 1897. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-19340-w>