

Reality of job burnout among the employees of the National Bank of Saudi Arabia in KSA

Mrs. Mariam Abdullah Al-Zahrani

National Bank of Saudi Arabia | Jeddah | KSA

Received:

06/12/2022

Revised:

25/12/2022

Accepted:

05/01/2023

Published:

30/05/2023

* Corresponding author:

mmeme1550@gmail.com

Citation: Al-Zahrani,

M. A. (2023). Reality of job

burnout among the

employees of the National

Bank of Saudi Arabia in

KSA. *Journal of Economic,*

Administrative and Legal

Sciences, 7(5), 118 – 136.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Y061222>

2023 © AJSRP • National

Research Center, Palestine,

all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: The study aimed to reveal the reality of job burnout among the employees of the National Bank of Saudi Arabia, by revealing the reality of emotional stress, reality of the feeling of low personal achievement at work, reality of the negative attitude towards self and others among the employees of the National Bank in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve this goal, the study used the descriptive analytical method, and the questionnaire as a tool for collecting data from the study sample, and the study population represented all employees in the collection department in the branches of the National Bank in the Kingdom of Saudi Arabia. The study found that the level of emotional stress among the employees of the collection department at the National Bank of Saudi Arabia was (large) and mean (3.547), and the level of feeling low personal achievement at work was (weak) and mean (2.575), and the level of negative attitude towards Self and others with a degree (medium) and an mean of (2.731). The study recommends the importance of evaluating the work environment in the collection department and working to improve it to the best possible extent. Paying attention to programs to develop the capabilities and skills of employees, provided that they are part of the official working days. In addition, the development of the incentive system by focusing on diversifying incentives between material and moral.

Keywords: job burnout, bank employees, Al-Ahly Bank, collection department.

واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية

أ. مريم عبد الله الزهراني

البنك الأهلي السعودي | جدة | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة الكشف عن واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية. وذلك من خلال الكشف عن واقع الاجهاد العاطفي، واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل، واقع الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بقسم التحصيل بفروع البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية، وطبقت الدراسة على عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية وبلغ إجمالي المستجيبين (156) موظفاً وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاجهاد العاطفي لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة (كبيرة) ومتوسط بلغ (3.547)، وجاء مستوى الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل بدرجة (ضعيفة) ومتوسط بلغ (2.575)، وجاء مستوى الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين بدرجة (متوسطة) ومتوسط بلغ (2.731). وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتقييم بيئة العمل في قسم التحصيل والعمل على تحسينها على أفضل حد ممكن. والاهتمام ببرامج تطوير قدرات ومهارات الموظفين على أن تكون من ضمن أيام العمل الرسمية. وتطوير نظام الحوافز بالتركيز على تنوع الحوافز بين مادية ومعنوية. الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي-موظفي البنوك-البنك الأهلي-قسم التحصيل.

مقدمة

لقد نالت الموارد البشرية في المنظمات على اختلاف أنواعها اهتماماً كبيراً بما في ذلك الجوانب التي ترتبط بعمل الموارد البشرية، وقد تم بحث العديد من العوامل التي تؤثر على إنتاجية ورضا الموارد البشرية، وفي الواقع تتسم بيئة العمل في الوقت الحالي بضغط كبير على العاملين، ونتج هذا الضغط عن العديد من المتغيرات المتعلقة بالوظيفة والمتعلقة بأصحاب المصالح المستفيدين من المؤسسة التي يعمل بها الموظف.

وخلال الأونة الأخيرة شهد العالم تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات بسبب الثورة التكنولوجية الهائلة، والتي جاءت نتيجة للاكتشافات التكنولوجية وحركه التقدم العلمي والتي لعبت دور كبير في الانتقال بالبشرية نحو الرفاهية، وكان لذلك آثار سلبية لهذا التقدم التكنولوجي، فالعصر الذي نعيش فيه يتسم بالسرعة والتعقيد وتزايد الضغوط النفسية بشكل عام وضغوطات العمل بشكل خاص، والتي أصبحت من أبرز السمات لهذا العصر، وفي ظل تراكم وتزايد المطالب التنظيمية والحياتية على الفرد ظهرت العديد من المعوقات الجديدة سواء على المستوى الفردي أو حتى على مستوى المنظمات بشكل عام (أبو طه، 2010).

ويشير العديد من الباحثين إلأن القرن الحالي يتسم بأنه عصر الضغوط التي تؤدي إلى حالة الاحتراق الوظيفي (Burnout)، والتي تعتبر سمة عصرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين والكتاب في العديد من الدول في مجال السلوك التنظيمي والتطوير الإداري، نظراً لأن هذه المشكلة تعتبر من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في شتى المنظمات سواء كانت في القطاع الخاص أو العام، وتعد مؤشر مباشر على وجود مشكلات في المنظمة من الممكن أن تؤثر على الأهداف الخاصة بها على المدى القصير والطويل (حراز، 2015).

وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي تحتاج إلى تعايش الأفراد معها، والعمل على تطوير كفاءاتهم ومهاراتهم ومعارفهم للتعامل معها، كذلك فالاحتراق الوظيفي يعتبر من الأمراض الشائعة والمصاحبة لهذا العصر، خاصة أن أي مجال من مجالات الحياة المعاصرة يحمل بين طياته العديد من التناقضات الاجتماعية والضغوط النفسية التي إذا استمرت فإنها ستؤدي إلى نتيجة مأساوية تتمثل في الاحتراق الوظيفي (الشفلو، 2015).

والاحتراق الوظيفي من أبرز الظواهر التي انتشرت بشكل كبير خلال السنوات القليلة الماضية، ومن المتوقع أيضاً زيادة انتشارها بشكل واسع خلال السنوات القادمة نظراً لزيادة الضغوطات التي تتعلق بالعمل في مجال الخدمات على وجه الخصوص نظراً لأن هذا المجال يتطلب التفاعل والتواصل بشكل مستمر بين مقدمي الخدمات وبين العملاء الداخليين والخارجيين، بالإضافة إلى الضغوطات التي تتمثل في ضرورة الحفاظ على العملاء وتحقيق الأهداف البنكية واستقطاب المزيد من العملاء الجدد وتحمل المسؤولية، بالإضافة إلى الدور الذي يقوم به العاملون من حيث تطوير وتنمية الأداء الخاص بهم والسرعة في الانجاز (دويدار والبصيري، 2014).

وبشكل عام تزايد الاهتمام بشكل كبير بظاهرة الاحتراق الوظيفي في السنوات الأخيرة في المهن التي تقدم العون والمساعدة والخدمات للأخرين كالمنظمات الاقتصادية مثل المصارف والمنظمات الخدمية والاجتماعية والمنظمات المهنية، وكذلك المهن التي تتطلب التعامل مع أعداد هائلة من الجماهير المتعاملين والذين تختلف مطالبهم وتباين في سماتهم وخصائصهم ويتجلى هذا الاهتمام بشكل واضح في تزايد الكتابات الأكاديمية والنظرية وفي عقد المؤتمرات والندوات التي تناول هذه الظاهرة على وجه الخصوص (الحري، 2012).

ويعتبر العاملون في قطاع المصارف أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيرهم بحكم طبيعة مهنتهم، والعاملون في قسم التحصيل بشكل خاص يتحملون المزيد من الضغوط الناتجة عن تحمل الأعباء المتعلقة بمسؤولية التحصيل، ونظراً لندرة الدراسات العربية لا سيما التي أجريت في البيئة السعودية حول واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المصارف فإن الدراسة الحالية تسعى لبحث واقع الاحتراق لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

لقد شهدت الصناعات المصرفية عددًا من التغييرات الهائلة في الإدارة والهيكل على مدى السنوات القليلة الماضية مثل إدخال تقنية جديدة وطرق جديدة في العمل، مما أثر على ظروف العمل وحياة الموظفين اليومية، وأصبحت الصناعة المالية الآن أكثر توجهاً نحو العملاء، حيث توفر الراحة وجودة الخدمة والخدمة الإبداعية. ويؤدي العاملون في المصارف دورًا أساسيًا في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وقد تولد عن هذه التطورات قدرًا كبيرًا من الضغط لأولئك الذين يعملون في القطاع المصرفي (Lubbadeh, 2021).

حظيت وظائف القطاع المصرفي بتقدير كبير من وجهة نظر اجتماعية ومالية واقتصادية. ومع ذلك، فقد تغير هذا الوضع بشكل جذري في السنوات الأخيرة لأسباب عديدة منها على سبيل المثال تقلص حجم المؤسسات المالية مما أدى إلى تسريح جماعي للعمال وزيادة الضغط والمنافسة في العمل اليومي أو بسبب عدااء العملاء تجاه الموظفين الذين يتم إلقاء اللوم عليهم في كافة الظروف غير المواتية والتي قد لا يكون للموظف علاقة بها، وكل هذه العوامل عززت الميل إلى الشعور بالإرهاق (Lubbadeh, 2021).

وقد شهد قطاع المصارف على مستوى العالم في الآونة الأخيرة إصلاحات كبيرة مما زاد من ضغط العمل الذي يواجهه موظفو المصارف، نظرًا لأن المصارف تعتبر شركات خدمية، ويمكن أن تنطوي الوظائف المصرفية على ضغوط شخصية كبيرة علاوة على الضغوط الوظيفية، مما قد يؤدي إلى استهلاك الطاقة على المدى الطويل بين موظفي المصارف، ويؤدي الفشل في التحكم الفعال في هذا الضغط في النهاية إلى حدوث احتراق وظيفي. وبالتالي، من المهم دراسة حالة وأسباب الإرهاق الوظيفي، للحد من هذه الظاهرة ومنعها من التأثير على عمل موظفي المصارف (Li et al., 2015).

وتشير دراسة (Khalid et al., 2020) إلى أن الاحتراق الوظيفي مشكلة رئيسية للعاملين في القطاع المصرفي. فقد أبلغ العديد من الموظفين عن شعورهم بالاحتراق، كما أنهم يريدون ترك وظائفهم بسبب الضغط الإضافي وعبء العمل من رؤسائهم وعمالهم. كما أفادوا بعدم حصولهم على تعويض جيد عن عملهم الشاق، والذي يعتقدون أنهم يقومون به لتقديم أفضل خدمة لعملائهم.

كما تشير دراسة (Salami & Ajitoni, 2016) إلى أن الطبيعة الخاصة بالصناعة المصرفية من استئناف العمل مبكرًا والانصراف في وقت متأخر، ومتطلبات العمل المرتفعة، وانخفاض التحكم في الوظيفة، وتقديم الخدمات المصرفية في العطلات أحيانًا، والسعي لتطوير الذات لمواكبة المستجدات يجعل موظفي المصارف أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

كما توصلت العديد من الدراسات إلى تدني إنتاجية بعض العاملين في البنوك بسبب بعض الضغوط الواقعة عليهم، حيث تؤكد دراسة بختاويوضيات (2020) إلى أن العاملين في البنوك بحاجة إلى تحسين مستوى إنتاجيتهم مكن خلال تحسين مستوى جودة حياة العمل. وأشارت دراسة تجاني (2020) إلى حاجة العاملين بقطاع المصارف لإتاحة الفرصة للإبداع والابتكار وزيادة الإنتاجية.

وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة الدراسة الحالية تنطلق من التساؤل الرئيس التالي:

ما واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما واقع الاجهاد العاطفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟
- 2- ما واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟

3- ما واقع الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الهدف الرئيس التالي:

الكشف عن واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.

وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- الكشف عن واقع الاجهاد العاطفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.
- 2- الكشف عن واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.
- 3- الكشف عن واقع الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة الحالية في جانبين هما:

- الأهمية النظرية
- نتائج الدراسات السابقة التي أجريت في العديد من البلدان والتي تؤكد على أن الاحتراق الوظيفي يعتبر ظاهرة بين العاملين في القطاع المصرفي، مع ندرة الدراسات السعودية التي بحثت هذه الظاهرة في القطاع المصرفي.
- مساهمة التوجه الوطني في الارتقاء بالموارد البشرية ودراسة كافة الجوانب التي يمكن ان تسهم في تحسين بيئة العمل.
- أهمية الفئة التي تجرى عليها الدراسة والتي تتمثل في موظفي قسم التحصيل.
- الأهمية التطبيقية
- إفادة الموظفين من نتائج الدراسة في الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.
- إفادة صناع القرار في القطاع المصرفي لتطوير بيئة العمل والقضاء على مسببات الاحتراق الوظيفي حال أكدت عليه نتائج الدراسة.
- فتح المجال لدراسات ذات ارتباط لتطوير بيئة العمل في المصارف السعودية.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة الحالية على بحث واقع الاحتراق الوظيفي في أبعاده الثلاثة المتمثلة في (الإنهاك العاطفي، الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين).
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة الحالية على عينة من موظفي قسم التحصيل بفروع البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود المكانية: تطبق الدراسة الحالية بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تطبق الدراسة الحالية بالعام الجامعي 1443-1444هـ.

مصطلحات الدراسة

الاحتراق الوظيفي:

إن الاحتراق الوظيفي من المفاهيم التي تم استخدامها مؤخرا كونها من المفاهيم الأكاديمية (الجميل، 2012)، وجاءت المبادرة الأوليادخال هذا المصطلح ضمن حيز الاستخدام الأكاديمي على يد المحلل النفسي

الأمريكي هيربرت فريدنبرجر Herbert Freudenberger في عام 1974، وبالرغم من أن الباحثين اهتموا بهذا المصطلح بشكل كبير ولكن تنسب الريادة في دراسة وتطوير هذا المفهوم إلى عالمة النفس الأمريكي كريستينا ماسلاك (علي، 2020). ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه "الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين" (الشعلان، 2016، 8). وتعرف الدراسة الحالية الاحتراق الوظيفي إجرائياً بأنه: شعور موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية بالإرهاك العاطفي أو تدني الإنجاز، أو الاتجاه السلبي نحو الذات أو الآخرين أو أي منها بدرجة تؤثر على رغبتهم في الاستمرار في العمل بنفس الكفاءة والإنتاجية في الظروف الطبيعية. ويمكن تعريف أبعاد الاحتراق الوظيفي كما يلي:

الإرهاك العاطفي: "شعور بالاستنزاف العاطفي المتواصل والمستمر في محيط العمل" (أبو طه، 2010، 520). الشعور بتدني الإنجاز: ويشير إلى إحساس الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية في العمل (مرزوق، 2018) الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين "شدة وقوة المشاعر السالبة نحو الآخرين المستفيدين من خدماته، وتغير الاتجاهات نحو المهنة والزملاء والذات" (دويدار والبصير، 2014، 418).

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

مفهوم الاحتراق الوظيفي

تم استخدام مصطلح الاحتراق لوصف حالة الإرهاق الموجودة لدى العمال لأول مرة في عام 1974، وتم استخدام مصطلحات أخرى لوصف حالات مشابهة للاحتراق مثل "الإجهاد المفرط" و "الوهن العصبي" و "التعب الصناعي" و "الإرهاق"، وتم اقتراح تعريف الاحتراق الأكثر قبولاً في البداية من قبل (Maslach and Jackson 1981). حيث كان يعرف على أنه متلازمة تتميز بالإرهاك العاطفي والاتجاه السلبي للشخصية والإنجاز المهني المنخفض، والذي يحدث غالباً بين الأفراد الذين يعملون على اتصال وثيق مع أشخاص آخرين (Dias & Angélico, 2018). والاحتراق الوظيفي اعتبر في بادئ الأمر أنه يرتبط بأعمال الخدمات الإنسانية فقط ولكن مع مرور الوقت بدأ في الوضوح بشكل أكبر وظهر خارج إطار الخدمات الإنسانية (عبد الله، 2017)، ويشار إلى الاحتراق كحالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي الناجم عن التعرض المستمر لمواقف مرهقة عاطفياً، والاحتراق يعرف على أنه حالة عاطفية تتميز بفقدان الطاقة الجسدية والعاطفية والمعرفية وقد تم وضع مفهوم الاحتراق على أساس مبادئ نظرية الحفاظ على الموارد من خلال التركيز على مزيج التعب الجسدي والإرهاق العاطفي والتعب المعرفي (Yavas et. al., 2013).

خصائص الاحتراق الوظيفي:

للاحتراق الوظيفي عدة خصائص هي (الحريري، 2012):

- 1- أن أعراضه ترتبط بشكل مباشر بمجال العمل.
- 2- أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي ظاهرة تتسم بالثبات النسبي خاصة أنها ظاهرة مزمنة وليست عارضة تزول مع الوقت.
- 3- أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي ينتج عنها تراجع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين.
- 4- تعرض العاملين إلى ضغوطات نفسية والسلوكية أكثر من الضغوطات أو الأعراض الجسمية.

أسباب الاحتراق الوظيفي

يرتبط الاحتراق الوظيفي عادةً بالمهنيين الذين يعملون في الغالب في مهن توفير الخدمات والمساعدة للآخرين، ويحدث الاحتراق في جميع أنواع الوظائف التي تتراوح من الرعاية الصحية إلى التدريس إلى وظائف الخدمة في الخطوط الأمامية بما في ذلك الوظائف المصرفية، ويتطور الاحتراق نتيجة لمتطلبات العمل اليومية والمتاعب في العمل، وتحدث عملية الاحتراق بشكل بطيء حيث يستغرق وقتًا لتطويره وظهوره، ولا يعتبر الاحتراق نتيجة خطيرة في حد ذاته فحسب بل يؤدي أيضًا إلى استنفاد الطاقات والموارد المادية والعاطفية والمعرفية للأفراد (Yavas et. al., 2013 (أحمد، 2018).

يرتبط الاحتراق الوظيفي ارتباطًا جوهريًا بعوامل بيئة العمل وبالعوامل الشخصية، وقد نال تأثير متغير الوظيفة اهتمامًا أكثر من المتغيرات الشخصية وقد جادلت النظريات الأكثر حداثة بأنه يجب دراسة الخصائص الوظيفية والشخصية في وقت واحد داخل البيئة التنظيمية حيث يتم تجميع عوامل العمل هذه فيما يعرف بعوامل الخطر التنظيمية، وذلك في ستة مجالات حرجة في سياق مكان العمل تتمثل فيما يلي (Lubbadeh, 2020):

عبء العمل: يعد عبء العمل أحد أكثر مصادر الاحتراق التي نوقشت والأكثر وضوحًا، حيث ترتبط بجزء الإرهاق الناتج عن الاحتراق، ويمكن أن يحدث عدم التوازن في أبسط الحالات من خلال المطالب والمسؤوليات العديدة، على سبيل المثال (الموعد النهائي والأهداف)، التي يتم تحديدها مع نقص في الموارد.

التحكم: يشير إلى مقدار الاستقلالية التي يتمتع بها الموظفون في عملهم، ويعكس عدم التكيف في التحكم أن الموظف ليس لديه سيطرة كافية على مهام وظيفته، والموارد اللازمة للوظيفة.

المكافأة: يعكس ردود الفعل الإيجابية والتقدير الذي يحصل عليه الموظف، سواء كان ماليًا أو اجتماعيًا أو كليهما، ويمثل عدم التطابق هنا نقصًا في ردود الفعل الإيجابية على العمل الذي يقوم به الموظفون.

المجتمع: يعكس جودة التأزر الاجتماعي (العلاقة الشخصية والتفاعل في العمل الجماعي) في العمل مع الزملاء والمدبرين والعملاء.

الإنصاف: يعكس الثقة والانفتاح والاحترام في مكان العمل، ويحدث عدم التطابق عندما يدرك الموظف غياب العدالة في مكان العمل.

القيم: تعكس تطلعات الفرد ودوافعه ومثله العليا في وظيفته ويحدث عدم التوازن عندما يكون هناك تعارض بين القيم الفردية والتنظيمية.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

إن الاحتراق الوظيفي له أبعاد متعددة في ظل تعدد التعريفات التي وضعها الباحثين والعلماء، وهناك أيضا العديد من المصادر والأسباب التي تتعلق به وكذلك المهنة الإنسانية التي يتم دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي ضمن إطارها، وتعتبر العاملة كريستينا ماسلاك رائدة في مجال الاحتراق الوظيفي، حيث إن المقياس الذي قامت بإعداده بالتعاون مع أحد تلميذاتها سوزان جاكسون تحت مسمى (Moslach Burnout inventory, 1981) ذات شهرة عالمية كبيرة فالقائمة هذه تصلح للعديد من الأغراض التي من أهمها تقييم واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وتلك الخاصة لا تتوفر في غالبية المقاييس الأخرى، كما أن معظم التحليلات العلمية أكدت على الأبعاد الثلاثة الأساسية والتي تتمثل فيما يلي: (دويدار والبصير، 2014):

1- الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion)

يشير الإجهاد العاطفي إلى ظاهرة يشعر فيها الشخص بالإرهاق العاطفي و"الاحتراق" بسبب اتصاله اليومي بأشخاص آخرين والإجهاد العاطفي هو ضغوط مرتبطة بالعمل تظهر في الغالب للعمال الذين يتواصلون بشكل

مكتشف مع أشخاص آخرين، ونتيجة لذلك فإنهم يشعرون بأنهم غير فعالين وغير قادرين على تلبية احتياجات الناس كما كانوا في الماضي، ويعتبرون عملهم بمثابة تعذيب، مما يجعل من الصعب الاستمرار فيه (Dimitrios, & Konstantinos, 2014)

2- الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين (Depersonalization):

ويعني ذلك الميل إلى التعامل مع الآخرين، كما يتم التعامل مع الأشياء والتجرد من السمات والخصائص الإنسانية، فالفرد يلجأ إلى أسلوب التعامل الجاف سواء مع زملائه أو حتى المتلقين للخدمات الأمر الذي يترتب عليه أن يكون هناك فجوة إنسانية ما بين الفرد وبين المتعاملين، وبالتالي التأثير بشكل كبير على طريقة التعامل والأسلوب (فلفول وآخرون، 2020).

3- الشعور بتدني الإنجاز: (Lake of Personal Achievement)

ويعني ذلك أن الفرد يشعر بحالة من الفشل بسبب عدم تحقيق الإنجازات التي تتناسب مع مستوى التطلعات الشخصية بسبب الانغماس بشكل كبير في متطلبات العمل الذي يقوم به، وكذلك شعوره بالنقص في الكفاءة والفشل في العمل وقلة الإنجاز الشخصي، وبالتالي تراجع مستوى الإنتاجية وشعور الشخص بعدم قدرته على أداء العمل بكفاءة، وبالتالي انخفاض الدافعية (فلفول وآخرون، 2020).

مراحل الاحتراق الوظيفي

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتم على مراحل متعددة فهي عملية تبتعد تماما عن الفجائية وقد تم تقسيم هذه المراحل وفقا لآراء الباحثين فمنهم من يرى أنها تمر بثلاثة مراحل أساسية ومنهم من يرى أنها عملية تمر بأربعة مراحل وفقا لما يلي (دغيم، 2017):

مرحلة الاستغراق: وخلال هذه المرحلة تكون بداية الاحتراق الوظيفي حيث تراجع مستوى الرضا الوظيفي لدى الشخص نتيجة لحالة عدم الاتساق بين ما هو متوقع من العمل وبين ما يحدث واقعياً فيه.

مرحلة التبدل: وخلال هذه المرحلة يتراجع مستوى الرضا الوظيفي تدريجياً وينخفض مستوى الأداء العام في العمل وبالتالي يميل الشخص إلى ممارسة الهوايات المختلفة لشغل أوقات فراغه.

مرحلة الانفصال: وخلالها يرتفع مستوى الاجهاد النفسي بعدما يدرك الشخص الحالة التي وصل إليها، وينعكس ذلك على الانسحاب النفسي والاعتلال الذي يصيب الصحة النفسية والبدنية.

المرحلة الحرجة: وهي أقصى مراحل الاحتراق الوظيفي حيث أنه خلال هذه المرحلة تظهر الأعراض النفسية والبدنية بشكل واضح، وتزايد مع مرور الوقت كما يصاب الشخص بحالة من الخلل في التفكير، ويصل إلى مرحلة الانجاز والتفكير في ترك العمل نهائياً، وقد يضطر في بعض الاوقات الى التفكير في الانتحار.

ثانياً: الدراسات السابقة

هدفت دراسة (Belias et. al., 2013) التحقيق في الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه موظفو البنوك في اليونان ومدى استمتاعهم بشعور الإنجاز الشخصي من عملهم، والتحقق من وجود عوامل محتملة تؤثر على مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكمي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من 230 موظفًا في أحد البنوك اليونانية ، 44.78٪ منهم إناث مقابل 55.22٪ ذكور. وفقاً لنتائج الدراسة وجد أن الاحتراق الذي يعاني منه موظفو البنك اليوناني جاء في مستويات منخفضة نسبياً.

هدفت دراسة دويدار والبصير (2014) التعرف على الآثار المباشرة وغير المباشرة للعلاقة بين الخصائص الشخصية والتنظيمية وكل من الاحتراق الوظيفي والانسحاب الوظيفي، وكذلك الاختلاف في الآثار المباشرة وغير المباشرة وفقاً للملكية البنك، الوصول إلى الاختلافات بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مجال تقديم

الخدمات التسويقية في المصارف التجارية السعودية مقارنة بفروع المصارف الأجنبية في منطقة القصيم، ومحاولة التعرف على أهم العوامل المسببة في حدوث الاحتراق الوظيفي للعاملين في مجال الخدمات التسويقية في المصارف التجارية السعودية مقارنة بالمصارف الأجنبية في منطقة القصيم، واستخدمت الدراسة المنهج الارتباطي ومقياس الاحتراق الوظيفي ومقياس الانسحاب الوظيفي، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التالية وجود آثار كلية لمحاور الاحتراق الوظيفي، على الانسحاب الوظيفي، الأثر الكلي للاحتراق الوظيفي في البنوك التجارية الأجنبية غالباً أعلى من البنوك السعودية بمنطقة القصيم، توجد اختلافات معنوية بين مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في البنوك السعودية والأجنبية، هناك اختلاف بين البنوك فيما يتعلق بالشعور بالإجهاد الوظيفي، وكذلك توجد اختلافات في بلد تبدل المشاعر في حين لم تتضح اختلافات بين البنوك السعودية والأجنبية فيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز، كما توجد اختلافات في الاحتراق الوظيفي ترجع إلى المؤهل العلمي، في حين لم يكن هناك اختلاف في الاحتراق الوظيفي يرجع إلى عامل العمر، وأيضاً اتضح أن هناك اختلاف لمستوي الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية ترجع إلى عامل الخبرة الوظيفية.

هدفت دراسة (Li et. al., 2015) إلى استكشاف العلاقة بين الإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي بين موظفي البنوك الصينية، والدور الوسيط لرأس المال النفسي. تم إجراء دراسة مقطعية في Liaoning ، الصين ، خلال الفترة من يونيو إلى أغسطس من عام 2013. وتم استخدام استبيان تضمن مقياس عدم التوازن بين الجهد والمكافأة، واستبيان رأس المال النفسي، ومسح Maslach Burnout Inventory-General وتم توزيع أدوات الدراسة على 1739 موظفًا في البنوك المملوكة للدولة. وتم جمع بيانات 1239 مستجيبًا (467 رجلاً و 772 امرأة). وتوصلت الدراسة لوجود دور لرأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي. ارتبط كل من الجهد الخارجي والإفراط في الالتزام بشكل إيجابي بالإجهاد العاطفي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين. وفي الوقت نفسه ارتبطت المكافأة سلبًا بالإجهاد العاطفي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين، ولكنها ارتبطت بشكل إيجابي بالإنجازات الشخصية. كان هناك اختلاف بين الجنسين في الدور الوسيط لرأس المال النفسي في الإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي. بالنسبة لموظفي البنوك الذكور، توسط رأس المال النفسي في علاقات الجهد الخارجي والمكافأة بالإرهاق العاطفي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين؛ بينما لدى الموظفات توسطت جزئيًا في علاقات الجهد الخارجي والمكافأة والإفراط في الالتزام بالإرهاق العاطفي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين.

هدفت دراسة الشفلو (2015) إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد قام الباحث بجمع البيانات الثانوية اعتماداً على الكتب والدوريات والدراسات السابقة، وكذلك البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من قائمة الاستبيان الموزعة على 24 مفردة وهم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار- بدولة ليبيا- وبلغ عدد قوائم الاستبيان المستلمة والصالحة للاستخدام 22 قائمة، وأشارت أهم نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين أبعاد الالتزام التنظيمي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، كما أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لمعظم أبعاد الاحتراق الوظيفي على البعدين الالتزام العاطفي والالتزام المستمر بينما يوجد تأثير لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعياري.

هدفت دراسة (Salami & Ajitoni, 2016) بحث التنبؤ بالاحتراق الوظيفي من الخصائص الوظيفية والذكاء العاطفي والتحفيز والأجور بين موظفي البنوك. وبحث تفاعلات الذكاء العاطفي والتحفيز والأجور وخصائص الوظيفة في التنبؤ بالاحتراق. وطبقت الدراسة على 230 (ذكور = 127 ، إناث = 103) من موظفي البنوك، وأظهرت النتائج أن هذه المتغيرات مجتمعة ومنفصلة توقعت بشكل سلبي مكونات الاحتراق. كما أشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي والتحفيز والأجر تفاعلوا بشكل منفصل مع بعض مكونات الخصائص الوظيفية للتنبؤ سلبًا ببعض مكونات الاحتراق.

تشير النتائج إلى أنه يمكن أخذ الذكاء العاطفي والتحفيز والأجور في الاعتبار عند تصميم التدخلات لتقليل الاحتراق بين موظفي البنك.

هدفت دراسة (Akhigbe & Gail, 2017) بحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والسخرية التنظيمية للموظفين في البنوك النيجيرية. اعتمدت الدراسة أسلوب المسح المقطعي، وتكونت عينة الدراسة من 214 موظفًا تم اختيارهم من 499 موظفًا في البنك يمكن الوصول إليهم، وتم استخدام مقياس الاحتراق الوظيفي والسخرية التنظيمية للموظفين. وكشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعدي الاحتراق الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة والسخرية التنظيمية. أوصت الدراسة بأن البنوك يجب أن تمنح موظفيها فترات راحة وإجازات من وقت لآخر من أجل توجيههم ضد الإجهاد العاطفي نظرًا لارتباطه بعلاقة كبيرة بالسخرية التنظيمية، وهذا من شأنه أن يمنح الموظفين الفرصة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية.

هدفت دراسة دغيم (2017) إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام بالقاهرة عن طريق دراسة الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي وقياس كل منهما ، فقد استخدم الباحث مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (بعد الإجهاد الانفعالي - بعد عدم الإنسانية - بعد الإنجاز الشخصي) ، ومقياس بورتر لقياس الإلتزام التنظيمي ، تم اختيار عينة بطريقة عشوائية من الأفراد العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة بلغ حجمها 340 مفردة تم تطبيق البحث عليهم بنظام الاستبانة ، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي وفقاً لبعدي الإجهاد الانفعالي والالتزام التنظيمي، وعكسية متوسطة وفقاً لبعد عدم الإنسانية وجود علاقة معنوية طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي وفقاً لبعد الإنجاز الشخصي والالتزام التنظيمي والاحتراق الوظيفي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع وبإختلاف الحالة الاجتماعية وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعمر ، وعكسية قوية مع متغير المؤهل العلمي ، وعكسية ضعيفة مع عدد سنوات الخبرة والالتزام التنظيمي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع والحالة الاجتماعية أو باختلاف.

هدفت دراسة أبو راسين وأبو العيني (2020) إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة ومعرفة مصادر الاحتراق الوظيفي لديهم ووضع توصيات تساعد في التغلب على العوامل المؤدية إليه. والعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والاستبانة باستبانة لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وتم تطبيقها على عينة عشوائية طبقت على 51 موظف وموظفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإداريين والإداريات بجامعة جدة يعانون من مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الإنجاز الشخصي) وبين محدودية صلاحيات العمل وانعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم وقلة التعزيز الإيجابي، كما أشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة لدرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الإنجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات تعزى إلى الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والراتب والمستوى الإداري.

هدفت دراسة علي (2020) إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومستويات هذه الظاهرة لدى مدرسي المعاهد الفنية التابعة للكليات التكنولوجية، وعلاقة هذه الظاهرة ببعض المتغيرات الديموغرافية والإدارية. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة طبقية بلغ حجمها 163 مدرس بأربعة معاهد (صناعي، تجاري، فندقي، بصريات)، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مدرسي معاهد الكليات التكنولوجية يعانون وبمستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على المقياس الكلي، وعلى البعدين :

الأول "عدم الرضا الوظيفي"، والرابع "الاتجاه السلبي نحو الطلاب". وبمستوى يزيد عن المتوسط على البعد الثاني "الضغوط المهنية"، في حين أنهم لا يعانون من احتراق وظيفي على البعد الثالث "انخفاض مستوى المساندة الإدارية". كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير التخصص فقط لأفراد مجتمع الدراسة.

هدفت دراسة (Wu et. al., 2021) بحث العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي: والآثار الوسيطة للدعم الاجتماعي المتصور والرضا الوظيفي، ولتحقيق هذا الهدف طبقت الدراسة على عينة مكونة من 1464 من موظفي البنوك الصينية، واستخدمت مقياس تقييم الاحتراق الوظيفي ومقياس الدعم الاجتماعي المتصور واستبيان الرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بشكل إيجابي بضغط العمل ولكنه مرتبط سلباً بالدعم الاجتماعي الملحوظ والرضا الوظيفي. وأظهرت التحليلات الوسيطة أن وساطة الدعم الاجتماعي المتصور كان مختلفاً بالنسبة للاحتراق الوظيفي ككل عن أبعاد الاحتراق الوظيفي المختلفة. توسط الرضا الوظيفي في العلاقة بين ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، تم التوسط في الارتباط بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بالتتابع من خلال الدعم الاجتماعي المتصور والرضا الوظيفي.

هدفت دراسة (Lubbadeh, 2021) بحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك العمل غير المنتج بين 307 موظفًا يعملون في بنوك مختلفة في الأردن. بالإضافة إلى بحث مستويات الاحتراق الوظيفي وسلوك العمل وفق متغير الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والتعليم. وتم استخدام مقياس Oldenburg Burnout Inventory ومقياس سلوك العمل، ونشر نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك العمل. يظهر البحث أيضًا أن العمر والتعليم والحالة الاجتماعية تؤثر على كل من الاحتراق الوظيفي وسلوك العمل.

هدفت دراسة خليف (2022) إلى التعرف على أثر رأس المال النفسي في الحد من التهكم التنظيمي والإحتراق الوظيفي على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في البنوك الحكومية المصرية وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير معنوي لرأس المال النفسي في التهكم التنظيمي (علاقة عكسية). كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير لرأس المال النفسي في الإحتراق الوظيفي (علاقة عكسية). وعلى مستوى الأبعاد المكونة للإحتراق الوظيفي (الإرهاك، و السلبية في العلاقات، وتدني الإنجاز الشخصي)، فقد كان هناك تأثير معنوي إحصائياً لجميع أبعاد رأس المال النفسي على بعدي الإرهاك و السلبية في العلاقات. بينما كان يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأبعاد الأمل، و التفاؤل، و المرونة على بعد تدني الإنجاز الشخصي. كما أوصت الدراسة بالإهتمام بتنمية رأس المال النفسي بما يؤدي إلى تخفيض التهكم التنظيمي و الإحتراق الوظيفي.

هدفت دراسة عبدالله والقرني (2022) " إلى معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين كهدف رئيس أول، ومعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي لديهم كهدف رئيس ثاني، ومعرفة أثر الأداء على الرضا الوظيفي، استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، وكانت أداة الدراسة استبانة طبقت على (108) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي وصلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض. توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين عدم الإنسانية وصلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض. توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح الاهتمام الكبير بدراسة الاحتراق الوظيفي لدى فئات مختلفة من العاملين في بيئات مختلفة لا سيما البنوك، وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في هدفها المتمثل في

بحث الاحتراق الوظيفي، كما تتفق مع بعض الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة ومجتمع الدراسة حيث طبقت الدراسة على موظفي قسم التحصيل بفروع البنك الأهلي. وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، ووصف وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

منهج الدراسة

وفق طبيعة الدراسة الحالية وهدفها فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على اعتبار أنه المنهج المناسب لتحقيق هدف الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالي في كافة العاملين بقسم التحصيل بفروع البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية، ونظراً لصعوبة التطبيق على مجتمع الدراسة بالكامل فقد طبقت الباحثة الدراسة على عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية وبلغ إجمالي المستجيبين (156) موظفاً وموظفة. ويمكن وصف عينة الدراسة كما يلي:

❖ عينة الدراسة وفق متغير الجنس

جاءت عينة الدراسة وفق متغير الجنس كما بالجدول التالي:

جدول (1) عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة	العدد	الجنس
37.2%	58	ذكر
62.8%	98	أنثى
100%	156	إجمالي

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

❖ عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

جاءت عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة كما بالجدول التالي:

جدول (2) عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
35.9%	56	أقل من خمس سنوات
26.9%	42	من 5-10 سنوات.
37.2%	58	أكثر من 10 سنوات
100%	156	إجمالي

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

❖ عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

جاءت عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي كما بالجدول التالي:

جدول (3) عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
71.2%	111	بكالوريوس
28.8%	45	ماجستير
0%	0	دكتوراه
100%	156	إجمالي

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، حيث عملت الباحثة على مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، حيث تم وضع أداة الدراسة في صورتها الأولية ثم تم تحكيمها، لوضعها في صورتها النهائية وجاءت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من جزأين:

الجزء الأول: البيانات الأولية

الجزء الثاني: محاور وفقرات الاستبانة، حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة محاور وهي:

المحور الأول: واقع الاجهاد العاطفي وتضمن (9) عبارات.

المحور الثاني: واقعا لشعور بتدنيا الإنجاز والشخصيو تضمن (8) عبارات.

المحور الثالث: واقعا لتجاهها السلبينحو الذاتوالآخرين وتضمن (7) عبارات.

صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال ما يلي:

الصدق الظاهري

للتأكد من صدق الاستبانة تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المتخصصين والخبراء لتحكيمها، والحكم على مدى صدق الاستبانة وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسها، مع التأكيد على سلامة الصياغة ووضوح العبارات. وقدم المحكمون مجموعة من الملاحظات التي تتضمن الإضافة والتعديل والحذف، ومن خلال الأخذ بهذه الملاحظات تم وضع الاستبانة في صورتها الأولية.

صدق الاتساق الداخلي

وقدتمك التُحَقَّق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون؛ لحساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة كمايلي:
جدول (4) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية.

الدرجة الكلية	الأول	الثاني	الثالث	الدرجة الكلية
الأول	1	**0.927	**0.914	**0.951
الثاني		1	**0.748	**0.827
الثالث			1	**0.823
الدرجة الكلية				1

(**) دالة عند مستوى (0.01).

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

ويُشير الجدول رقم (4) إلى أن كل معاملات الارتباط بين درجات كل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة؛ دالة عند مستوى (0.01)؛ ممايدلّ على أن الاستبانة تتمتع بدرجة صدق اتساق داخلي مرتفعة.

ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)؛ لحساب الثبات لمحاور الاستبانة والثبات الكلي، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (5) ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha).

المحور	الثبات
واقع الاجهاد العاطفي	0.921
واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي	0.924
واقع الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين	0.942
الإجمالي	0.968

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (5)، أن معاملات ثبات كل محور من محاور الاستبانة مرتفع، وبشكل عام فإن معدل الثبات الإجمالي للاستبانة مرتفع جداً، حيث بلغ (0.968)، ويدلّ هذا على إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تُسفر عنها الدراسة.

تصحيح أداة الدراسة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً- درجة كبيرة- درجة متوسطة- درجة ضعيفة- درجة ضعيفة جداً)، ويبين الجدول التالي مستوى ومدى الموافقة لكل استجابة:
جدول (6) مستوى ومدى الموافقة لكل استجابة.

المدى	درجة التحقق
من 1 وحتى (0.8+1): أي 1.8.	بدرجة ضعيفة جداً
ما بعد 1.8 وحتى (0.8+ 1.8): أي 2.6.	بدرجة ضعيفة
ما بعد 2.6 وحتى (0.8+ 2.6): أي 3.4.	بدرجة متوسطة
ما بعد 3.4 وحتى (0.8+ 3.4): أي 4.2.	بدرجة كبيرة
ما بعد 4.2 وحتى (0.8+ 4.2): أي 5.	بدرجة كبيرة جداً

نتائج الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محاور الدراسة؛ وبناء على ذلك تم وضع ترتيب للعبارات وفق درجة التحقق وذلك وفقاً لقيم هذه المتوسطات ويمكن تناول ذلك كما يلي:

السؤال الأول: ما واقع الاجهاد العاطفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الاجهاد العاطفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية كما بالجدول التالي:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
1	أشعر بأن وظيفتي في البنك تستنفذني نفسياً.	4.019	0.8460	كبيرة	2
2	أشعر بضيق قبل الذهاب للعمل صباحاً.	3.122	1.5212	متوسطة	8
3	التعامل المستمر مع عملاء البنك يشعرنني بالإجهاد.	3.410	1.3672	كبيرة	5
4	أشعر بأني تحت ضغط مستمر بسبب التعامل مع عملاء البنك.	3.603	1.1842	كبيرة	4
5	ينتابني شعور بالإحباط بسبب طبيعة عملي في البنك.	3.256	1.5235	متوسطة	6

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
6	اشعر بأنني أبذل جهد أكبر من طاقتي في العمل.	4.378	0.8139	كبيرة	1
7	لدي إحساس بأني غير قادر على الاستمرار في وظيفتي.	2.949	1.6453	متوسطة	9
8	أشعر بإجهاد نفسي كبير في نهاية يوم العمل.	3.981	1.1272	كبيرة	3
9	أشعر بالملل بسبب طبيعة عملي في البنك.	3.205	1.52700	متوسطة	7
	الإجمالي	3.547	1.283	كبيرة	

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات المحور الأول (3.547) بدرجة موافقة (كبيرة).
- جاء الانحراف المعياري الإجمالي لعبارات المحور الأول (1.283) مما يشير إلى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور.
- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات المحور الأول بين (4.378) وبين (2.949) وتقع هذه الاستجابات في مدى موافقة يتراوح بين (كبيرة) وبين (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (6) والتي تشير إلى "اشعر بأنني أبذل جهد أكبر من طاقتي في العمل." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.378) وانحراف معياري (0.8139) ودرجة موافقة (كبيرة).
- جاءت العبارة رقم (1) والتي تشير إلى "أشعر بأن وظيفتي في البنك تستنفذني نفسياً" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.019) وانحراف معياري (0.8460) ودرجة موافقة (كبيرة).
- جاءت العبارة رقم (2) والتي تشير إلى "أشعر بضيق قبل الذهاب للعمل صباحاً." في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.122) وانحراف معياري (1.5212) ودرجة موافقة (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (7) والتي تشير إلى "لدي إحساس بأني غير قادر على الاستمرار في وظيفتي." في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.949) وانحراف معياري (1.6453) ودرجة موافقة (متوسطة).

السؤال الثاني: ما واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية كما بالجدول التالي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
1	أعاني من صعوبة فهم توقعات الآخرين (الزملاء-العملاء).	2.731	1.1769	متوسطة	2
2	اتضرر من المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل.	3.327	0.9099	متوسطة	1
3	لدي تأثير ضعيف على زملاء العمل.	2.340	1.1556	ضعيفة	7
4	ينتابني شعور بأن جهدي أقل من زملاء العمل.	2.038	1.2592	ضعيفة	8
5	أعاني من صعوبة خلق جو عمل مناسب مع الآخرين في البنك.	2.583	1.2999	ضعيفة	5
6	أشعر بأني لا أقوم بعمل مهم في البنك.	2.603	1.5353	متوسطة	3
7	يصعب على مواجهة المشكلات التي تحدث بيني وبين الآخرين.	2.391	1.3892	ضعيفة	6
8	أشعر بالخمول ونقص الدافع تجاه العمل.	2.590	1.1852	ضعيفة	4

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
	الإجمالي	2.575	1.239	ضعيفة	

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول رقم (8) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات المحور الثاني (2.575) بدرجة موافقة (ضعيفة).
- جاء الانحراف المعياري الإجمالي لعبارات المحور الثاني (1.239) مما يشير إلى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور.
- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات المحور الثاني بين (3.327) وبين (2.038) وتقع هذه الاستجابات في مدى موافقة يتراوح بين (متوسطة) وبين (ضعيفة).
- جاءت العبارة رقم (2) والتي تشير إلى "تضرر من المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.327) وانحراف معياري (0.9099) ودرجة موافقة (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (1) والتي تشير إلى "أعاني من صعوبة فهم توقعات الآخرين (الزملاء-العملاء)." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.731) وانحراف معياري (1.1769) ودرجة موافقة (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (3) والتي تشير إلى "لدي تأثير ضعيف على زملاء العمل." في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.340) وانحراف معياري (1.1556) ودرجة موافقة (ضعيفة).
- جاءت العبارة رقم (4) والتي تشير إلى "ينتابني شعور بأن جهدي أقل من زملاء العمل." في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.038) وانحراف معياري (1.2592) ودرجة موافقة (ضعيفة).

السؤال الثالث: ما الاتجاه السلبي نحو الذات والآخريين لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية؟

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الاتجاه السلبي نحو الذات والآخريين لدى موظفي البنك

الأهلي بالمملكة العربية السعودية كما بالجدول التالي:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعببارات المحور الثالث

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
1	أعاني من عدم القدرة على التصرف بشكل مناسب تجاه العملاء.	2.769	1.7109	متوسطة	4
2	أشعر بأني أتعامل مع الآخرين بدون عواطف تجاههم.	2.776	1.3985	متوسطة	3
3	أشعر بنقص الدافع نحو التعاون مع زملاء العمل.	2.622	1.6862	متوسطة	6
4	أصبحت أكثر قسوة في التعامل مع الآخرين في الفترة الأخيرة.	2.590	1.3719	ضعيفة	7
5	يشعر بعض الأشخاص أنني سببا في مشكلاتهم.	2.622	1.2919	متوسطة	5
6	لا اهتم كثيراً بما يحدث للآخرين من حولي في بيئة العمل.	2.814	1.4932	متوسطة	2
7	لدي اهتمام ضعيف بتطوير قدراتي ومهاراتي.	2.929	1.5455	متوسطة	1
	الإجمالي	2.731	1.449	متوسطة	

الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات المحور الثالث (2.731) بدرجة موافقة (متوسطة).
- جاء الانحراف المعياري الإجمالي لعبارات المحور الثالث (1.449) مما يشير إلى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور.

- تراوح المتوسط الحسابي لعبارات المحور الثالث بين (2.929) وبين (2.590) وتقع هذه الاستجابات في مدى موافقة يتراوح بين (متوسطة) وبين (ضعيفة).
- جاءت العبارة رقم (7) والتي تشير إلى "لدي اهتمام ضعيف بتطوير قدراتي ومهاراتي." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.929) وانحراف معياري (1.5455) ودرجة موافقة (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (6) والتي تشير إلى "لا اهتم كثيراً بما يحدث للأخرين من حولي في بيئة العمل." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.814) وانحراف معياري (1.4932) ودرجة موافقة (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (3) والتي تشير إلى "أشعر بنقص الدافع نحو التعاون مع زملاء العمل." في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.622) وانحراف معياري (1.6862) ودرجة موافقة (متوسطة).
- جاءت العبارة رقم (4) والتي تشير إلى "أصبحت أكثر قسوة في التعامل مع الآخرين في الفترة الأخيرة." في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.590) وانحراف معياري (1.3719) ودرجة موافقة (ضعيفة).

مناقشة نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى أن موظفي قسم التحصيل بفروع البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية يعانون من الإجهاد العاطفي بدرجة كبيرة، حيث أكد أفراد عينة الدراسة على أن مستوى الإجهاد العاطفي كبير ويظهر ذلك في شعور الموظفين بأنهم يقومون بجهد أكبر من قدراتهم وطاقاتهم لإنجاز الأعمال المكلفين بها، كما عبر أفراد عينة الدراسة على أن وظيفتهم في قسم التحصيل تستهلكهم نفسياً، علاوة على شهورهم بالإجهاد الكبير بعد نهاية كل يوم عمل، ويشعر الموظفون وفق استجاباتهم أنهم معرضون لضغط مستمر بسبب طبيعة الوظيفة والتعامل مع العملاء، وفي بعض الأحيان يشعر الموظفون بالإحباط والملل بسبب طبيعة العمل والخوف من بدء يوم عمل جديد.

وترجع الباحثة هذه النتائج إلى طبيعة العمل في قسم التحصيل والذي يحتم على الموظفين التعامل مع كثير من العملاء بما يضعهم تحت ضغط كبير فيما يتعلق بتلبية تطلعات العملاء وتنفيذ سياسة البنك، كما أن طبيعة التعامل مع العميل مع الرغبة الكبيرة من المؤسسات في إرضاء العميل يجعل الكثير من الموظفين يشعرون بضعف قدرتهم على مواجهة العميل حيث إن العميل يكون في مواجهة مع الموظف ويشعر الموظف أنه عند حدوث أدنى مشكلة سيلقى اللوم عليه.

وتختلف هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Belias et. al., 2013) والتي وجدت أن الاحتراق الذي يعاني منه موظفو البنك اليوناني جاء في مستويات منخفضة نسبياً. كما تشير دراسة دويدار والبصير (2014) إلى أنه توجد اختلافات معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية والأجنبية، وهناك اختلاف بين البنوك فيما يتعلق بالشعور بالإجهاد الوظيفي وقد يشير ذلك إلى اختلاف الثقافة في بيئة البنوك الأجنبية عنها في بيئة البنوك السعودية.

وقد يرجع الشعور بالإجهاد العاطفي لدى العاملين بقسم التحصيل إلى افتقارهم للعلاقات الاجتماعية الداعمة لعملهم داخل البنك، وكذلك ضعف الحصول على التعزيز المناسب، وهذا ما أكدت عليه دراسة أبو راسين وأبو العيني (2020) حيث تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية-الإنجاز الشخصي) وبين محدودية صلاحيات العمل وانعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم وقلة التعزيز الإيجابي. وهذا أيضاً ما أكدت عليه دراسة (Salami & Ajitoni, 2016) حيث تشير إلى أنهم يمكن أخذ الذكاء العاطفي والتحفيز والأجور في الاعتبار عند تصميم التدخلات لتقليل الاحتراق بين موظفي البنك.

كما توصلت الدراسة إلى أن واقع الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل لدى موظفي قسم التحصيل بفروع البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة ضعيفة حيث أكد أفراد عينة الدراسة أنهم يعانون من

المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل وكذلك من صعوبة فهم توقعات العملاء والزلاء، وضعف أهمية العمل الذي يقوم به الموظف بالنسبة للبنك، والشعور بالخمول ونقص الدافع، وصعوبة تهيئة بيئة عمل مناسبة للتوافق مع الآخرين وذلك بدرجة متوسطة. كما يعاني الموظفون بضعف جهودهم مقارنة بجهود بعض الزلاء وأن تأثيرهم على زملاء العمل ضعيف وذلك بدرجة ضعيفة. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Belias et. al., 2013) والتي وجدت أن الاحتراق الذي يعاني منه موظفو البنك اليوناني جاء في مستويات منخفضة نسبياً.

ويتضح من ذلك أن الموظفين يرون أن تدني الإنجاز لديهم موجود ولكن بدرجة ضعيفة، وقد يرجع ذلك إلى بعض المعوقات الموجودة في بيئة العمل وطبيعة المهنة وما تفرضه من ضغوط لا سيما على موظفي قسم التحصيل، وعلى الرغم من تعبير الموظفين عن المحور الأول "الإجهاد العاطفي" جاء بدرجة كبيرة إلا أن رؤيتهم لبعدهم الشعور بتدني الإنجاز جاء ضعيفاً مما يشير إلى أنهم يرون أنهم يقومون بدورهم ومهامهم إلا أن هناك تحديات تشعرهم بضعف الإنجاز الشخصي. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Lubbadeh, 2021) التي وجدت علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك العمل.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين لدى موظفي قسم التحصيل بفروع البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة متوسطة، حيث أكد أفراد عينة الدراسة على أنهم يعانون من ضعف الاهتمام بتطوير مهاراتهم وقدراتهم، وضعف الاهتمام بما يحدث في بيئة العمل وضعف التعاطف مع مشكلات الآخرين، وضعف الاهتمام بتحسين طرق التصرف مع العملاء، كما يؤكد أفراد عينة الدراسة على أنهم قد يكونون سبباً لحدوث بعض المشكلات للآخرين، ولا يملكون درجة كافية من الدافعية للتعاون مع الزلاء.

وتؤكد هذه النتائج على الضغوط التي يتعرض لها موظفي قسم التحصيل مما تجعل لديهم مخزون من المشاعر السلبية التي تؤثر على نظرهم لبيئة العمل وزملاء العمل، حيث إن الضغوط المستمرة وصعوبة التعامل مع عملاء البنك تضع عبء على عاتق موظفي قسم التحصيل مما يسبب لهم الشعور بمستوى الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين. كما أن طبيعة العمل في البنك وما يفرضه من مهام كثيرة وربما البقاء لمدة كبيرة داخل البنك (طول مدة يوم العمل) تجعل الموظف غير مهتم بتنمية قدراته حيث لا يملك الوقت الكافي. وهذا يتفق مع ما تشير إليه دراسة (Salami & Ajitoni, 2016) من أن الطبيعة العمل المصرفي من بدء العمل مبكراً والانصراف متأخراً، وانخفاض التحكم في الوظيفة، والسعي لتطوير الذات لمواكبة المستجدات يجعل موظفي المصارف أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، كما يتفق مع ما تشير إليه دراسة (Khalid et. al., 2020) من أن الاحتراق الوظيفي مشكلة رئيسية للعاملين في القطاع المصرفي فالكثير من الموظفين يريدون ترك وظائفهم بسبب الضغط الإضافي وعبء العمل من رؤسائهم وعملائهم.

ملخص نتائج الدراسة

- جاء مستوى الاجهاد العاطفي لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية بدرجة (كبيرة) ومتوسط بلغ (3.547).
- من أبرز الجوانب التي تظهر مستوى الاجهاد العاطفي شعور الموظف بأنه يبذل جهد أكبر من طاقته في العمل.
- جاء مستوى الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية بدرجة (ضعيفة) ومتوسط بلغ (2.575).
- من أبرز الجوانب التي تظهر مستوى تدني الإنجاز الشخصي في العمل التضرر من المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل.
- جاء مستوى الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين لدى موظفي قسم التحصيل بالبنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية بدرجة (متوسطة) ومتوسط بلغ (2.731).

- من أبرز الجوانب التي تظهر مستوى الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين ضعف الاهتمام بتطوير القدرات والمهارات.

توصيات الدراسة

- ضرورة الاهتمام بتقييم بيئة العمل في قسم التحصيل والعمل على تحسينها على أفضل حد ممكن.
- الاهتمام بضبط مواعيد العمل وتوفير فرص عمل مرنة بما يقلل من ضغوط العمل على الموظفين.
- أن تبذل إدارة البنوك الجهد اللازم لتطوير بروتوكولات لضبط علاقة الموظف بالعمل مع منح الموظف الاحترام اللازم.
- الاهتمام ببرامج تطوير قدرات ومهارات الموظفين على أن تكون من ضمن أيام العمل الرسمية.
- تطوير نظام الحوافز بالتركيز على تنوع الحوافز بين مادية ومعنوية.
- الاهتمام بدراسة مستوى رضا الموظفين بأقسام التحصيل عن متغيرات بيئة العمل والأخذ بمقترحاتهم لتحسينها.
- التركيز على تطوير فرص العمل الجماعي والعمل التعاوني بأقسام التحصيل بما يسمح بتقاسم المسؤوليات وتخفيف الضغوط على الموظفين.

المراجع

- أبو راسين، ريم حمود، و أبو العنين، نجوى يونس. (2020). الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(3)، 127 - 154.
- ابو طه، سامي سليم. (2010). اثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الاداء: بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظات غزة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع (3) ، 519 - 548.
- أحمد، علي يونس إبراهيم سيد. (2018). أثر تباين الخصائص الديموجرافية على الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط للصراع القائم بين الأسرة والعمل: دراسة تطبيقية على الأطباء بمركز الكلى المسالك البولية بجامعة المنصورة. مجلة التجارة والتمويل، ع (4)، 266 - 304.
- بختاوي، زهرة، و ضيات، جهيدة. (2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات: دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار. أعمال الملتقى الوطني : جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات، مج1 ، الوادي: جامعة الشهيد حمة لخضر - مخبر اقتصاديات الطاقات المتجددة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة ومركز فاعلون للبحث في الأنثروبولوجيا والعلوم الاجتماعية والانسانية، 85 - 101.
- تجاني، الطيب حسن. (2020). أثر تمكين الموارد البشرية على التنمية المستدامة: دراسة حالة مصرف شاري التجاري BCC بتشاد. المجلة الدولية أبحاث في العلوم التربوية والإنسانية والآداب واللغات، 1(5)، 289 - 313.
- حراز، السيد يوسف. (2015). أثر تطبيق سياسة التدوير على الإحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة دمياط. مجلة البحوث التجارية، 37(1)، 193 - 235.
- الحريري، إياد إدريس أحمد علي. (2012). أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع (4)، 277 - 304.
- خليف، أمل عثمان رشوان محمد. (2022). أثر رأس المال النفسي في الحد من التهكم التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الحكومية المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع(3)، 13 - 62.
- دغيم، جيهان أحمد محمد خليل. (2017). الإحتراق الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع (3) ، 1 - 34.
- دويدار، محمود محمد عوض، و البصير، سليمان عبدالله إبراهيم. (2014). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع (1)، 411 - 477.

- الشعلان، فهد بن أحمد. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة. المجلة العربية للدراسات الأمنية، 32 (65)، 3 - 53.
- الشفلو، عبدالرؤوف حسن. (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، ع (6)، 235 - 271.
- عبدالله، محمد حمزة أمين. (2017). المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى الأطباء: بحث ميداني بمستشفى بني سويف العام. مجلة كلية الآداب، 77 (3)، 77 - 152.
- عبدالله، معتز طلعت محمد، والقرني، علي سعد علي. (2022). نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة. المجلة العربية للإدارة، 42(2)، 271 - 292.
- على، عبدالحكم عبدالسميع رمضان. (2020). ظاهرة الإحترق الوظيفي: أبعادها ومصادرها: دراسة على مدرسي المعاهد الفنية التابعة للكليات التكنولوجية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع (9)، 132 - 164.
- فللول، عبدالقادر، مجلخ، سليم، و بشيشي، وليد. (2020). الإرهاب التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي: بحث تحليلي لآراء عينة من العمال في المركب المنجعي للفوسفات بئر العاتر تبسة. مجلة العلوم الإنسانية، 7(3)، 1165 - 1184.
- مرزوق، عبدالعزيز علي. (2018). أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع (5)، 328 - 362.
- Akhigbe, O. J., & Gail, O. J. (2017). Job burnout and organizational cynicism among employees in Nigerian banks. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(22), 125-140.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrollias, L., Koutiva, M., & Zournatzi, E. (2013). Job burnout Greek bank employees: A case study. *International Journal of Human Resource Management and Research*, 3(2), 105-120.
- Dias, F. S., & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: a literature review. *Trends in Psychology*, 26, 15-30.
- Dimitrios, B., & Konstantinos, V. (2014). Organizational culture and job burnout—a review. *International journal of research in Business management*, 2(1), 43-62.
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. *Frontiers in public health*, 7, 410.
- Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., ... & Wu, H. (2015). The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and job burnout among bank employees in China. *International journal of environmental research and public health*, 12(3), 2984-3001.
- Lubbadah, T. (2020). Job burnout: a general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7-15.
- Lubbadah, T. (2021). Job Burnout and Counterproductive Work Behaviour of the Jordanian Bank Employees. *Organizacija*, 54(1), 49-62.
- Salami, S. O., & Ajitoni, S. O. (2016). Job characteristics and burnout: The moderating roles of emotional intelligence, motivation and pay among bank employees. *International Journal of Psychology*, 51(5), 375-382.
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., ... & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 26(2), 204-211.
- Yavas, U., Babakus, E., & Karatepe, O. M. (2013). Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances?. *International Journal of Bank Marketing*.