

الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية على العاملين بمصرف شمال إفريقيا - فرع تهرونة

محمد إبراهيم الأعمى¹

¹قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا

m.alamma@asmarya.edu.ly

محمد صالح ميلاد²

²قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد مسلاته، الجامعة الأسمرية الإسلامية، تهرونة، ليبيا

mohsaleh1993@gmail.com

الكلمات المفتاحية

(الامن الوظيفي، الاحتراق الوظيفي)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي بمكوناته (الإجهاد الانفعالي، وتبلد الشعور، والإنجاز الشخصي)؛ حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي وتوصلت إلى نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامن الوظيفي ولاحترق الوظيفي، وكذلك يعاني العاملين بمصرف شمال إفريقيا بصورة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بكل من بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور، وعلى ضوء هذه النتائج أوصى الباحثان بمجموعة من التوصيات أهمها، الاهتمام أكثر بجانب الحوافز والأجور والتعويضات وتوفير فرص أكثر للتقدم والتطور الوظيفي وتطوير استراتيجيات ترفع من مستويات الأمن الوظيفي والتي من شأنها أن ترفع من استقرارهم في العمل.

Abstract

This study aimed to identify the relationship between job security and burnout with its components (emotional exhaustion, dulled feeling, and personal achievement). This study used the descriptive and analytical approach and reached results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between job security and burnout. Likewise, employees at the North African Bank suffer to a high degree from burnout with regard to both the dimensions of emotional stress and dullness of feeling. In light of these results, the researchers recommended recommendations are paying more attention to incentives, wages, and compensation, providing more opportunities for advancement and career development, and developing strategies that increase levels of job security, which would increase their stability at work.

Keywords

(Job security, burnout)

مقدمة:

تعتمد عملية الاحتفاظ بمكانة المنظمة واستمرارها بالدرجة الأولى على قدرتها في الحفاظ على مواردها البشرية، وذلك لكون هذه الموارد هي العصب الرئيسي لأي منظمة. وانطلاقاً من الدور الذي يلعبه العنصر البشري في أي منظمة استوجب الاهتمام والحفاظ عليه وكسب ثقته عن طريق وضعه في موضع يضمن له الشعور بالطمأنينة والراحة في وظيفته، وذلك من خلال الأساليب المختلفة كالأستقرار في بيئة العمل وإتباع الأساليب العادلة المتعلقة بالترقيات والاهتمام بمقترحاته المتعلقة بالعمل، بما يُولد لديه الشعور بالأهمية والفاعلية في عمله وتوفير الأجر الذي يضمن له ولأسرته الحياة الكريمة، وكل ما سبق يندرج تحت مسمى الأمن الوظيفي حيث يعد الأخير من الركائز الأساسية فيما يتعلق بتحقيق التوافق النفسي والعملية داخل بيئة العمل، هذا التوافق الذي يمكن من خلاله تحقيق النجاح وبلوغ الأهداف الوظيفية؛ فشعور العامل بأنه في حماية من كل ما يمكن أن يضره في راتبه أو علاقته بمديريه أو زملائه في العمل وحتى عملائه الذين يقدم لهم الخدمة، كل ذلك يجد من رغبته في الانتقال من عمله أو حتى تركه لعمله وهو ما يجنب المنظمة ظاهرة مدمرة للمنظمة وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

ويمكن القول بأنه كل ما تولد لدى الموارد البشرية شعور بالأمن الوظيفي فإن الأمر سينعكس إيجابياً على المنظمة وعلى قدراتها التنافسية، وكلما زاد الشعور بالخوف والتوتر لدى العاملين حول مستقبلهم بالعمل أو على مستوى أجورهم أو علاقتهم داخل أعمالهم فإن الأمر سينعكس سلباً عليهم، الأمر الذي قد يتسبب في ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم والذي قد

يصل في أعلى درجاته إلى ترك العمل.

مشكلة الدراسة:

يعتمد نجاح أي منظمة على أداء العاملين فيها حيث ترتبط كفاءة المنظمة بكفاءة العاملين فيها وذلك انطلاقاً من أن المنظمة نسق اجتماعي يتكون من عدة عناصر مادية وبشرية وهي الركيزة فيها، فهي تحتوي على آلات ومعدات... إلخ وتشمل العنصر البشري أفراد وجماعات يتفاعلون مع بعضهم لأداء الوظائف المناطة بهم واللازمة لاستمرار المنظمة، حيث يرتبط الأداء الفعال بدرجة كبيرة بالأمن الوظيفي (أبو شنب) والذي يشمل في مختلف أبعاده الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية والتي من شأنها أن تخلق استقراراً نسبياً وتساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين.

ويمكن القول أن نجاح أي منظمة مرتبط بأداء العاملين فيها، وأن تحقيق الفاعلية فيها يتوقف على أحد عناصرها الأساسية والمتمثلة في الأمن الوظيفي، وإن غياب هذا العنصر سواء بعدم تحقيق حاجات العمال المادية منها والمعنوية وندرة القوانين التي تحمي العاملين وخاصة في القطاع المصرفي، من القرارات الجائرة التي يتخذها الرؤساء بالإدارات العليا وغيرها يخلق جو من ضعف الاتزان بهذه المنظمات وترفع من مستويات الاحتراق الوظيفي التي يعاني منها العاملين في هذا القطاع الحيوي، والتي قد تؤدي في أقصى درجاته إلى ترك العمل في هذه المصارف وهو ما تم ملاحظته من واقع عمل أحد الباحثين في المنظمة محل الدراسة، حيث تم معاصرة عملية دوران بعض الكفاءات من نفس المنظمة خلال آخر أربع سنوات حيث تشكل هذه العناصر ما نسبته 23% من إجمالي العاملين بالمصرف محل الدراسة وفي واقع الحياة العملية ومن منطلق الحديث مع الزملاء في المصرف يمكن القول أن الموظفين بالمصرف يعانون بشكل أو بآخر من الاحتراق الوظيفي، الأمر الذي قد يرجع بصورة أو

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تحديد العلاقة الكامنة بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي للعاملين بمصرف شمال إفريقيا - فرع ترهونة، ومن هذا الهدف الرئيسي يمكن تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على واقع الأمن الوظيفي لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة.
2. التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه العاملين بالمصرف محل الدراسة.
3. محاولة إبراز أهم معوقات الأمن الوظيفي لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة.
4. إبراز أهمية الأمن الوظيفي للعاملين داخل المنظمة.
5. إبراز المخاطر المترتبة للاحتراق الوظيفي على المنظمة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها (الأمن الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) وذلك لما للأول من فوائد تنعكس على أداء المنظمة ولما للآخر من نتائج سلبية تعود عليها ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. إضافة فكرية تشخيصية متواضعة حول موضوع الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي.
2. محاولة إبراز الوسائل التي من الممكن أن ترفع من الأمن الوظيفي وتحد من الاحتراق الوظيفي للعاملين بمصرف شمال إفريقيا - فرع ترهونة.

3. محاولة عرض الواقع المعاش داخل المنظمة محل الدراسة وتحديد العوامل التي تؤثر على كل من الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي فيها.

بأخرى من تدني الشعور بالأمن الوظيفي، ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي؟
ومن هذا التساؤل يتفرع التساؤلات الفرعية التالية

س1- هل توجد علاقة بين الأمن الوظيفي والإجهاد الانفعالي؟

س2- هل توجد علاقة بين الأمن الوظيفي وتبلد الشعور؟

س3- هل توجد علاقة بين الأمن الوظيفي والإنجاز الشخصي؟

فرضيات الدراسة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي.

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإجهاد الانفعالي.
2. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتبلد الشعور.
3. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإنجاز الشخصي.

أهداف الدراسة:

حدود الدراسة:

ب. أكثر ما يشعر الموظف بالأمان الوظيفي هو تأكده من أنه لن يتعرض للفصل، وأكثر ما يؤثر على أمنهم الوظيفي عدم تحصلهم على ترقية بناءً على ما يقدمونه من عمل.

2- دراسة: كيرد و صفراني، 2021 بعنوان " أثر الامن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر- الأوغاط".

هدفت الدراسة إلى اظهار الامن الوظيفي بأبعاده في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأوغاط بإعتماد المنهج الوصفي واستبانة صممت لهذا الغرض ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

أ. وجود أثر معنوي للأمن الوظيفي على لاللتزام التنظيمي تجسد في بعد الاستقرار الوظيفي.

ب. وجود فروق معنوية في اتجاهات افراد العينة حول الامن الوظيفي تعزى لمتغير المنصب.

3- دراسة أبو شنب، 2020 بعنوان " الأمن الوظيفي وعلاقته بالدافعية للعمل لدى العاملين في المدارس الحكومية بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الأمن الوظيفي والدافعية للعمل لدى العاملين في المدارس الحكومية بمحافظة غزة ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بمجاله التحليلي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها

أ. الدرجة الكلية لإحساس العاملين بالأمن الوظيفي في المدارس الحكومية بمحافظة غزة 69.32%.

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات الموضوعية والزمنية والمكانية والبشرية:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على العلاقة بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي.

2. الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي خريف (2023-2024).

3. الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على مصرف شمال إفريقيا - فرع تهرونة.

4. الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة جميع العاملين بمصرف شمال إفريقيا - فرع تهرونة.

الدراسات السابقة

1- دراسة: صرصور، 2015 بعنوان: "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأمان الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى واتجاهاتهم نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وقياس تأثير الأمان الوظيفي في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

أ. انخفاض درجة الأمان الوظيفي للموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة.

ب. عدم وجود فروقات حول المعوقات الفنية تعزى

لمتغير المسمى الوظيفي

6- دراسة: عقدي، 2017، بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي"، دراسة ميدانية على معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية بمنطقة جازان بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، وتحديد طبيعة العلاقة ما بين المناخ التنظيمي في هذه المدارس والاحتراق الوظيفي لدى المعلمين العاملين بها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي، حيث يعمل المناخ التنظيمي الذي يتميز بالعلاقة الإنسانية وبنمط ديمقراطي تشاركي على تخفيض الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين.

ب- أكثر الأبعاد تحقيقاً لمناخ تنظيمي جيد من وجهة نظر عينة الدراسة على التوالي هي (العلاقات الإنسانية، ونمط القيادة الإدارية، بيئة العمل، التنمية المهنية).

7- دراسة: أبو موسى وكلاب، 2017، بعنوان "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين"، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون وتأثيره على أداء العاملين بجمعية إعمار للتأهيل بخان يونس بقطاع غزة، وكشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديمغرافية، حيث تمّ توظيف مقياس

ب. الدرجة الكلية لتقدير عينة الدراسة لمستوى الدافعية للعمل 81.58%.

4- دراسة: لكحيل، 2013 بعنوان: "تأثير الأمن الوظيفي على أداء العاملين داخل مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة".

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الأمن الوظيفي للعامل داخل المؤسسة المدروسة وتحديد العلاقة الموجودة بين الأمن الوظيفي والأداء حيث اعتمد الباحث لتحقيق هدف الدراسة على المنهج الوصفي حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها.

أ. يؤثر الامن الوظيفي على أداء العاملين داخل المؤسسة المدروسة.

ب. يؤثر الاستقرار في الوظيفية على أداء العاملين داخل المؤسسة.

5- دراسة: الزهراني، 2020 بعنوان: "واقع الأمن الوظيفي لدى معلمات المدارس الأهلية بمدينة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الأمن الوظيفي لدى معلمات المدارس الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر المعلمات ومشرفات القيادة الإدارية وتحديد أبرز معوقات تحقيق الأمن الوظيفي لديهم حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف البحث وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها

أ. وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة حول الواقع والمعوقات الإدارية والمادية لصالح المشرفات القيادة المدرسية

مستوى الاحتراق الوظيفي منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي).

9- دراسة: رشيد والكلابي، 2001، بعنوان "الاحتراق الوظيفي"، دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة لعينة تكونت من 654 موظفاً وموظفة يشغلون موقع وظيفية مختلفة في القطاعين العام والخاص في مدينة الرياض، حيث استخدم الباحث مقياس ماسلاك لمقياس الاحتراق الوظيفي والمكون من 22 عبارة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

أ- تعاني العينة المختارة بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

ب- لا وجود لفروقات في إجابات أفراد العينة يخص المستوى التعليمي أو الجنس، بينما يوجد فروقات لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات (العمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية).

10- دراسة: النفيعي، 2000، "الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية الخدمية، وتحديد مسبباته مع التمييز ما بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديمغرافية والإدارية، واعتمد الباحث في معالجته لمشكلة بحثه المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

أ- درجة الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة كانت متوسطة.

ماسلاك للاحتراق الوظيفي؛ وذلك لتحديد درجة الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- ارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي لأفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس (الإجهاد الانفعالي، والتبدل الإحساسي، الإنجاز الشخصي).

ب- وجود فروقات فردية في إجابات أفراد العينة ترجع لبعض المتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

8- دراسة: أبو مسعود، 2010، بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتحديد العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، وتحديد العوامل والأسباب المؤدية لهذا الانتشار، وذلك في محاولة لوضع اقتراحات كفيفة بتحسين ظروف العمل بالمؤسسة، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لبلورة حلول لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافه، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

أ- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي.

ب- يعاني الموظفون الإداريون العاملون في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) فيما كان

أولاً: الأمن الوظيفي

تمهيد:

تعد الحاجات الغريزية للنفس البشرية والمتمثلة في حبها للعيش بأمن وسلام من الحاجات الأساسية، حيث يسعى كل فرد إلى توفير متطلبات ومستلزمات هذه الطمأنينة في جميع مجالات عمله، حيث يعد الأمن بجميع أنواعه الاجتماعي والنفسي والاقتصادي... إلخ من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المجتمعات؛ هذا ويشمل الأمن بالإضافة إلى شعور الإنسان بالطمأنينة على حقوقه الجسدية والمادية، أيضاً شعوره بالطمأنينة على حقوقه الفكرية والثقافية والاجتماعية.

هذا ويعتبر الأمن الوظيفي من أهم عوامل استقرار المنظمات وتطورها، حيث وتعد الأجور أحد أهم المطالب للعمل فيها كما يتضمن الأمن الوظيفي جوانب نفسية واجتماعية وتنظيمية واقتصادية تشكل في مجموعها حزمة دافعة لسلوك الموارد البشرية في المنظمات " التزام، أداء، بقاء، تفوق، إبداع"، وإن فقدان الأمن الوظيفي يتسبب في مجموعة من المظاهر السلبية " فقدان الاستقرار الوظيفي، تهميش، إقصاء، ضعف ولاء، فقدان ثقة؛ فالأمن الوظيفي يعتبر من أهم العوامل المسببة للشعور بالتوافق والانسجام والسعادة بشكل عام وفي بيئة العمل بشكل خاص.

تعريف الأمن الوظيفي:

اختلفت وتنوعت تعريفات الأمن الوظيفي وذلك لاختلاف المرجعيات والمنطلقات الفلسفية والنظرية للباحثين، وفيما يلي استعراض لبعض هذه التعريفات:

فمن وجهة نظر (الزهراني، 2020) فإن الأمن الوظيفي هو شعور العامل بالاستقرار، وأنه ليس مهدد بإنهاء عقد عمله دون

ب- أكثر الفئات التي تعاني من الاحتراق الوظيفي هم الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 29 سنة، والذين لديهم خبرة في العمل أقل من خمس سنوات.

ج- تعد المصادر (التنظيمية، والمتطلبات الوظيفية، علاقة العمل الشخصية، والتوقعات الشخصية) من أهم مصادر الاحتراق الوظيفي.

تعريفات الدراسة الإجرائية:

1. الأمن الوظيفي:

هو الحماية والوقاية التي يحصل عليه العامل أثناء تقلده وظيفة معينة، والتي تشمل الأجور والمنافع المادية والعلاقات الشخصية والانتمائية والعدالة التنظيمية والاستقرار والراحة النفسية التي تضمن له حياة كريمة حالية ومستقبلية.

2. الاحتراق الوظيفي:

هو الإرهاق النفسي والجسدي الذي يصيب الفرد كنتيجة للأعباء الإضافية، وما يترتب عليها من شعور بعدم القدرة على التحمل بشكل ينعكس على الأفراد العاملين والمتعاملين معه، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

3. الإجهاد الانفعالي:

هو ما يترتب عن أعباء العمل وممارسة المسؤولية المهنية من إتهام انفعالي وعقلي، وما ينجم عن هذا الإتهام من فقدان للقدرة على العطاء.

4. تبلد الشعور:

اللامبالاة التي يتولد عنها مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء العمل ومعاملتهم كجماد، وكثرة التذمر، والانتقاد والبرود في العلاقات بالعمل.

5. نقص الشعور بالإنجاز "الإنجاز الشخصي":

هو قيام الموظف بتقييم نفسه بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله، وفقدان السعادة والرضا بالعمل.

التي يحصل عليها العامل أثناء تقلده وظيفة معينة، والتي تشمل الأجور والمنافع المادية والعلاقات الشخصية والانتماية والعدالة التنظيمية والاستقرار والراحة النفسية التي تضمن له حياة كريمة حالية ومستقبلية.

أبعاد الأمن الوظيفي:

1. البعد الإنساني:

يعتبر الأمن الوظيفي مطلباً رئيسياً في المنظمات وذلك في كونه يرتبط بمفهوم الحياة الكريمة والتي تقوم على ثلاثة ركائز:

أ. قدرة الفرد على إشباع احتياجاته الأساسية (غذاء، دواء، مسكن... الخ) وتحرره من القيود على حقوقه الشخصية المادية والمعنوية.

ب. تقل المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف في تلك المنظمات التي ينعم فيها العاملون بالأمن الوظيفي.

ج. حق العاملين في توجيه أوقاتهم وطاقاتهم المتبقية عقب تحقيق احتياجاتهم الأساسية للمتطلبات التي تكمل سعادتهم مثل ممارسة الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والفكرية.

ويمكن القول بأن الركيزة الثانية هي الأكثر أهمية وذلك لارتباطها بتحقيق أهداف المنظمة والرضا للعاملين.

2. البعد الاجتماعي:

إن وجود نظام اجتماعي يقوم على مبدأ العدالة من شأنه ترسيخ مفهوم الأمن الوظيفي وزيادة الدافعية للعمل في المنظمة، وذلك من منطلق عدالة توزيع الرواتب والأرباح لتقريب الفروق بين الطبقات الاجتماعية المختلفة وخلق تجانس فيما بينها. (الزهراني 2020: 320).

مبرر ما دام يؤدي عمله على أكمل وجه، ولا يتم إنهاء خدمته إلا بموجب أنظمة ولوائح واضحة وصریحة.

هذا وعرفه (عبدون وصمية، 2020) بأنه تحرير الموظف من الخوف من فقدان الوظيفة دون أسباب أو مبررات، وذلك لوجود نظام ثابت يحكم عمله، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي والثقة والولاء والانتماة للمنظمة

وعرفته (كحيلة، 2013) بأنه بناء اجتماعي مفتوح يتكون من مجموعة العناصر التي تربط بينهم علاقة تفاعل متبادلة، بغية تحقيق أهداف مشتركة للعمل والمؤسسة من جهة وتعزيز الولاء والانتماة من خلال عنصر الأمن الوظيفي.

أما (أبو شنب، 2020) فقد عرف الأمن الوظيفي بأنه الطمأنينة والأمان التي يشعر بها العاملين لحماية أنفسهم من حدوث مكروه في جميع مجالات حياتهم.

وعرفه كل من (كبير وصفراني، 2021) بأنه شعور بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره في العمل وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل.

أما (صرصور، 2015) فقد عرفت الأمن الوظيفي

بأنه شعور الموظف بالاستقرار في عمله والاستمرارية في ظل وجود سياسات وضوابط تمنع إنهاء خدمته بدون وجه حق وتقلل من فرص فقدان الوظيفة، بالإضافة إلى توفر التعويضات المالية اللازمة لتمكين شعوره بالأمن وإتاحة فرص الترقية والحصول على الحقوق التي تشعر العاملين بأهميته لدى المنظمة التي يعمل فيها.

ومما سبق يمكن استخلاص التعريف التالي والذي يعكس مفهوم الأمن الوظيفي من وجهة نظر الباحثين بأنه: هو الحماية والوقاية

3. أمن الاستمرار: وهو الدرجة من الأمن الذي يتحقق

عندما يشعر العامل بأن المنظمة لا يمكن أن تستغني عنه وهو أعلى درجات الأمن الوظيفي. (صرصور، 2015:

11)

أهمية الأمن الوظيفي:

تكمن أهمية الأمن الوظيفي في كونه أحد أهم الركائز المتعلقة ببناء المنظمة وتعزيز مكانتها، وذلك عن طريق تعميق الشعور بالراحة والطمأنينة في نفوس العاملين في عدة جوانب ويمكن توضيح ذلك في النقاط التالية:

1. يولد الشعور بالاستقرار الوظيفي وهو ما يحفز لديهم

الولاء لمنظمتهم بشكل ينعكس إيجابياً على إنتاجيتهم.

2. يرفع من الرضاء الوظيفي ويزيد الرغبة في العمل، نتيجة

توفر بيئة العمل المناسبة ووجود نظام مكافآت وحوافز عادل.

3. يقلل من قلق العاملين فيما يتعلق بتنمية مهارتهم، وذلك

عن طريق تحفيز المنظمة على توفير برامج التدريب والتطوير وفرص الترقيات.

4. يقلل من نسبة دوران العمل والتسرب الوظيفي وكل ما

يتعلق بالمشكلات التي تواجه العاملين في عملهم، ويزيد من روح التعاون داخل المنظمة. (كيرد، صفراي، 2021: 413).

مظاهر فقدان الأمن الوظيفي

يوجد عدة مظاهر تعكس الشعور العاملين بفقدان الأمن الوظيفي وهي:

1. فقدان الاستقرار الوظيفي: وهو ما يرجع إلى عدة أسباب

أهمها ضعف إدارة الموارد البشرية.

3. البعد النفسي:

وهو شعور العامل بالاطمئنان والسكينة داخل بيئة العمل التي يعمل بها، وعدم الخوف والتوتر وإشباع حاجاته والثقة في قدراته.

4. الاستقرار الوظيفي:

وهو الشعور بالاستقلالية أثناء موازلة المهام الوظيفية وقوة الثقة بين العامل وبين الإدارة، حيث أنه كلما ارتفع هذا الشعور وزادت هذه الثقة قل الشعور بالخوف من فقدان الوظيفة وزاد الاستقرار فيها.

5. علاقات العمل:

كلما ساد جو عائلي داخل المنظمة وزاد التفاهم بين الموظفين ورؤسائهم وبعضهم البعض أدى ذلك لزيادة التعاون والمثابرة بينهم، فالمنظمات اليوم تسعى جاهدة لتعزيز علاقات العمل بين العاملين حتى لا تقع في مشاكل النزاعات الداخلية التي تحد من استقرارها. (كيرد، صفراي، 2021: 413-414)

أنواع الأمن الوظيفي:

يمكن تحديد الأنواع التالية للأمن الوظيفي كما يلي:

1. الأمن الحافز: هو الأمن مقابل الأداء وهو أدنى أنواع

الأمن الوظيفي الذي إذا تحقق فإنه سيحفز العامل لمزيد من الأداء، أي أن العامل يحقق لنفسه الأمن عن طريق أدائه الجيد فإذا قصر سيكون عرضة للفصل من عمله.

2. الأمن الطبيعي: وهو الأمن الوظيفي الذي يكون فيه

العامل قد عهد على المنظمة ألا تتخلص منه، وهو ما يتحقق عندما يكون هناك شعور من قبل العامل بأنه يوجد انتماء بينه وبين المنظمة وهو الدرجة المتوسطة من

الأمن.

5. الاتكالية فيما يتعلق بإسناد الأعمال للعاملين بشكل يتجاوز قدراتهم الذهنية أو البدنية.
 6. إحساس العاملين بضعف فرص الترقية أو أن المعايير التي تحكمها معايير أخرى غير الكفاءة. (أبوشنب، 2020، 27-28)
 7. سيطرة البيروقراطية والمركزية الشديدة وسوء القيادة وتوزيع الصلاحيات وضعف القدرات الإدارية. (الزهراني، 2020، 322).
- ثانياً: الاحتراق الوظيفي
تمهيد:
- تعد المعوقات التي تحول دون قيام الموظف بالدور المطلوب منه أحد الأسباب التي تساهم بشكل أو بآخر بشعوره بالعجز للقيام بما يتوقعه منه الآخرين، مما سينعكس على علاقته بعمله والذي سيأخذ بعداً سلبياً له أثره المدمر على العملية المهنية في شكل شعور بالعجز والإحناك والاستنزاف؛ حيث يطلق على هذه الحالة التي يصل إليها الموظف بالاحتراق الوظيفي burnout (أبو مسعود، 2010: ص 15)؛ ويمكن إرجاع هذا المفهوم الذي أصبح شائع في مجال السلوك التنظيمي إلى فرويدبنجر freudenberger الذي استخدم هذا المفهوم للإشارة لتلك الاستجابات الانفعالية للعاملين الذين يعانون من الإحناك العاطفي وضعف الإنجاز مما ينعكس على مشاعرهم تجاه الآخرين (العنبي، 2003: ص 351).
- تعريف الاحتراق الوظيفي:
- قام الباحثون في هذا المجال بتقديم تعريفات تصنف وتصف الاحتراق الوظيفي بطرق متعددة تتسم ببعض الاتفاق على
2. التهميش والإقصاء: حيث يعد التهميش أحد أنواع التحجيم الهادف إلى تغييب دور الشخصية الناضجة فيما يتعلق بقدراتها كفاعل اجتماعي، أما الإقصاء فهو الاستبعاد ويستهدف هنا الموارد البشرية القادرة والمتميزة فيما يتعلق بتحقيق الإنجازات للمنظمة.
 3. تديني وفقدان روح الالتزام: وهو النتيجة المترتبة عن ضعف الولاء وغياب الأخلاق ومحدودية وقصور ربط نتائج الأداء بالحوافز والمكافآت.
 4. فقدان الثقة: وهو ما يحدث عندما يوجد أخطاء في التركيبة والبناء الوظيفي، والذي يعكس الأخطاء في اختيار الأشخاص المناسبين لكل وظيفة. (أبوشنب، 2020، 28)
 5. الانتهازية: وهي تلك الصفة الدميمة التي تسبب الارتباك في العمل وتشوه في صورة المنظمة وأحياناً انهيارها.
 6. التحيز: الناتج عن غياب المعلومات عند الإدارة أو سيادة روح التملق والتزلف لمتخذ القرار. (الزهراني، 2020، 322)
- معوقات الأمن الوظيفي:
- وتتمثل في الآتي: (صرصور، 2015، 17)
1. الخلل في النظام الإداري وعدم ثبات ووضوح آليات العمل وضعف المعايير العامة أو عدم تطبيقها.
 2. التحيز والمحابة كحجب الترقيات والمكافآت عن مستحقيها وانصرافها إلى من لا يستحقها أو الأقل استحقاقاً.
 3. ضعف التأهيل العلمي ومستوى التدريب ومستوى الخبرة.
 4. المناخ التنظيمي وكثرة الانتقاد للأفكار في العمل وضعف المساندة والعمل الجماعي وغياب التفكير الإبداعي.

الإرهاق النفسي والجسدي الذي يصيب الفرد كنتيجة للأعباء الإضافية وما يترتب عليها من شعور بعدم القدرة على التحمل بشكل ينعكس على الأفراد العاملين والمتعاملين معه وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تشير نتائج دراسة ماسلاك وجاكسون 1981 حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي أنها تتكون من ثلاثة أبعاد وهذا ما أتفق عليه أغلب الباحث في هذا المجال وهذه الأبعاد هي:

1. الإجهاد الانفعالي:

ويقصد هنا الشعور بالفراغ والتدني في الطاقة مع ضعف في القدرة على التركيز والإحباط وغياب الدافع للعمل وفقدان الثقة بالذات ونقص الاهتمام والعناية بالمستفيدين، ووصفته ماسلاك بأنه شعور عام بالتعب ينتاب الفرد كنتيجة للمسؤوليات الزائدة والأعباء في العمل المطلوب؛ ويمكن تعريفه بأنه هو ما يترتب عن أعباء العمل وممارسة المسؤولية المهنية من إتهام انفعالي وعقلي وما ينجم عن هذا الإتهام من فقدان للقدرة على العطاء.

2. تبدل الشعور:

يقصد به تبدل الأحاسيس تجاه العمل والآخرين، وذلك عن طريق تبني مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء المهنة وتجريدهم من صفاتهم الشخصية، وذلك بمعاملتهم كأشياء وليس كأشخاص، حيث يتصف الموظف في هذه الحالة بالقسوة وكثرة الانتقاد والتشاؤم والبرود وعدم المبالاة؛ وهو بُعد علائقي في العمل وهو نتاج للبعد الأول "الاجتهاد الانفعالي" فهو يمثل وسيلة للدفاع عن النفس وتقليل الشعور بالذنب؛ ويمكن تعريفه

مفهومه، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات (القريبوي والخطيب، 2006: ص133).

عرفه هريون فرويدبنجر freudenberger: بأنه "حالة من الإتهام التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاء على الأفراد حسب طاقتهم وقوتهم" (أبو مسعود، 2010: ص15).

أما ماسلك maslack فعرفته بأنه "أعراض تتمثل في الإجهاد العاطفي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية والإحساس بعدم الرضى عن الإنجاز في المجال المهني والتي يمكن أن تحدث مع الأشخاص الذين يؤدون نوع من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".

وقد عرفه الكلابي ورشيد 2001: "حالة الإتهام الفكري والجسماني والتي تكون على شكل تغيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها" (الكلابي ورشيد، 2001: ص118)

من خلال ما سبق يمكن ملاحظة أن التعريفات لا تتضمن مفاهيم مختلفة وإنما هي مكملة لبعضها البعض، فهي تشترك في مفهوم يشمل كافة عناصر الاحتراق الوظيفي حيث أنها تتفق على أنه نتيجة ضغط يواجهه الموظف في عمله، وأنه يتمثل في التعب النفسي مما يقود إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، الأمر الذي ينعكس في صورة ضعف في الإنجاز وقلة في الإنتاجية مما ينعكس بالسلب على الموظف وزملاء العمل والمستفيدين والمؤسسة نفسها؛ ويمكن إسراد تعريف أكثر وضوحاً للاحتراق الوظيفي بأنه:

1. **ضغط العمل:** وهي القيمة المترتبة على شعور الموظف بوجود فجوة بين الوقت والإمكانيات الممنوحة له وبين ما يطلب منه تحقيقه، ومن وجهة نظر ماسلاك هذا قد يكون نتيجة لسياسة الشركات في الترشيد في التكاليف عن طريق الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين، ما أدى بدوره إلى زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل ومطالبتهم بتحسين أدائهم.

2. **الافتقار إلى التعزيز الإيجابي:** يقصد هنا قلة الحوافز بشقيها المادية والمعنوية، وذلك عندما يقوم الموظف ببذل قصار جهده لإتمام عمله على أكمل وجه وما قد يتطلبه هذا من عمل لساعات إضافية مما ينعكس كصورة أخرى من صور الاحتراق الوظيفي.

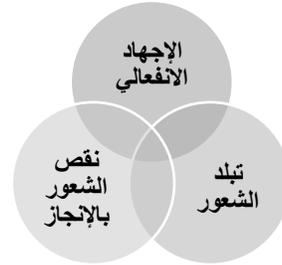
3. **محدودية صلاحيات العمل:** قصور الصلاحيات لاتخاذ قرارات تساهم في خفض الكفاءة فيما يتعلق بحل المشكلات المرتبطة بالعمل، والتي تكون نتيجة تقارير وسياسات جامدة لا تعطي مساحة للتصرف واتخاذ قرارات مناسبة تساعد في تجنب مشاكل العمل في الوقت المناسب (محمود، 2018: ص12).

4. **ضعف العلاقات الاجتماعية:** قد تتطلب الوظيفة أحياناً فصلاً مادياً وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب، وهذا متعارض مع الطبيعة الإنسانية الاجتماعية، فقد يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في هومهم وأفراحهم.

بأنه: "اللامبالاة التي يتولد عنها مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء العمل ومعاملتهم كجماد وكثرة التذمر والبرود في العلاقات بالعمل".

3. نقص الشعور بالإنجاز:

وهو السلوك الذي ينتج عن تقييم الموظف لنفسه بشكل سلبي مما يفقده السعادة والانسجام في العمل وتدني القدرة على التعامل مع المشاكل بفاعلية، كما يمكن أن يحدث عند الشعور بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل؛ ويمكن تعريفه بأنه هو قيام الموظف بتقييم نفسه بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله وفقدان السعادة والرضا بالعمل.



شكل رقم (2): أبعاد الاحتراق الوظيفي من إعداد الباحثان

مصادر الاحتراق الوظيفي

تباين البحوث في تحديد مصادر الاحتراق الوظيفي وذلك لارتباطهما في السياق الخاص بحدوثهما، كما أنها اختلفت من شخص لآخر، ولذلك لجئت الكثير من الدراسات إلى دمج مصادر الاحتراق مع أعراضهما باعتبارهما متلازمين ومتداخلين، وذلك لأن ظاهرة الاحتراق محكومة بعوامل وخبرات سابقة لدى الموظف ولا تعزى إلى الوظيفة ذاتها.

هذا وحددت ماسلاك وزملائها مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي في المؤسسات وهي كالاتي (أبو رياء،

2017: ص37).

يسبب ضغط متزايد على شاغلي هذه الوظائف خاصة عند فشل شاغليها التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه وبين مصلحة الجمهور (التلبياني وآخرون، 2015: ص703-704).

10. أسباب مهنية: يلعب الجانب الوظيفي دوراً مهماً فيما يتعلق بالاحترق الوظيفي، حيث قد يؤثر إيجاباً أو سلباً في الأداء الوظيفي كونه يعتبر مركز حياة الفرد، وذلك بكونه وسيلة يوفر من خلالها الموظف عدد من احتياجاته ورغباته، كما تلعب الوظيفة دوراً في تكوين شخصية الفرد واستقلاليته، فالوظائف التي تختصر للإشارة وتنسم بالرقابة الشديدة تؤدي لعدم الرضا والضغط والذي يؤدي بدوره للاحتراق الذي يؤثر بدوره على أداء الوظيفة (أبو موسى وكلاب، 2011: ص27).

مراحل الاحتراق الوظيفي:

اختلاف البحوث في تحديد مراحل الاحتراق الوظيفي، فهناك من قسمها إلى ثلاثة مراحل وهناك من قسمها إلى أربعة مراحل، ولكن كلا التقسيمين متشابهان إلى حد كبير، وسيتم تقسيمه في هذا البحث إلى أربعة مراحل وذلك لتوضيح مراحل هذه الظاهرة بشكل أكثر تفصيلاً وإيضاحاً، وهذه المراحل كالتالي (خطارة، 2018: ص49):

1. الاستغراق " الشمول ": وفيها يكون مستوى الرضا عن

العمل مرتفعاً ويشمل حالة من الاستثارة والسرور، وعند حدوث فجوة بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعلاً يؤدي هذا إلى الاحتراق وهو ما يعرف في الأدبيات بالاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي، وهو

5. الإنصاف أو العدالة: يعد فقدان العدالة في مكان العمل أحد مصادر الاحتراق، ويحدث ذلك عندما يكون هناك جور سواء في أعباء العمل أو الغش في التعامل مع تقييمات الموظفين وغيرها من التصرفات غير العادلة (الساعدي وآخرون، 2013: ص13).

6. صراع القيم: وهو ما ينشأ عندما تحطم متطلبات الدور الوظيفي للموظف للقيم الأخلاقية التي يؤمن بها، مما يقوده إلى تصرفات غير أخلاقية بالنسبة له، كما يشمل من جانب آخر التعارض في المطالب الوظيفية وذلك من حيث التراتبية والأولوية، وذلك قد يحدث نتيجة حاجة الموظف لإنجاز أعمال تملئها عليه أدواره اليومية وكذلك الأعمال التي يكلفه بها رئيسه (أبو مسعود، ص32-33).

7. غموض الدور: ينشأ غموض الدور عندما يكون لدى الفرد قصور في فهم ما يطلب منه من أعمال سواء في طريقة القيام به أو المعايير التي يستند عليها في تقييم أدائه للعمل (تايلور، 2008: ص337).

8. مصادر تتعلق بالبعد الفردي: تشير الدراسات أن الموظفين الأكثر إخلاصاً والتزاماً بأعمالهم عرضة أكثر للاحتراق الوظيفي، وهذا يشير إلى أن التعرض المزمّن للضغوط والفشل في إنجاز الأهداف يؤدي بمؤلاً إلى الاحتراق وظيفياً.

9. أسباب تتعلق بالبعد الاجتماعي: أشارت دراسة "أبو مسعود 2010" بأن الوظائف التي تتطلب اتصالاً مباشراً مع الجمهور هي الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي وهذا خاصة عندما يتغير سلوك الجمهور وفقاً لمصالحهم؛ مما

بحيث يتم عن طريقه الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى نتائج يتم تفسيرها في ضوء الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تقود إلى تحقيق الأهداف المرجوة من إعدادها.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحثان إلى استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يعرف بأنه منهج للبحث يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثان في مجرياتها، ويستطيع الباحثان التفاعل معها فيصفها ويحللها، وذلك لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة والوقوف على تقديرات أفراد عينة الدراسة وتصوراتهم حول الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحترق الوظيفي، كونه من أكثر المناهج استخداماً وملاءمة لدراسة هذه الظاهرة كما هي ووصفها بشكل دقيق، والتعبير عنها نوعاً أو كماً.

وقد اعتمد الباحثان على مصدرين للمعلومات:

1- البيانات الثانوية: اعتمد الباحثان في الجزء الخاص بالدراسة النظرية على الكتب، والمجلات، والأبحاث، والرسائل، والدوريات، ومواقع شبكة المعلومات الدولية التي تناولت موضوع الأمن الوظيفي، وموضوع الاحترق الوظيفي.

2- البيانات الأولية: لجأ الباحثان فيما يتعلق بمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للبحث.

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مصرف شمال إفريقيا بمدينة ترهونة وعددهم (30) موظف، وسيتم الاعتماد على

يرتبط بالقلق والأرق وقلة التركيز والصداع وسرعة الانفعال.

2. **مرحلة التبلد " الكساد "**: تقل الكفاءة في هذه المرحلة تدريجياً وينخفض معها مستويات الأداء في العمل وذلك لانخفاض مستوى الرضا والاستشارة في العمل، حيث ينتقل اهتمام الفرد من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى كالاتصالات الاجتماعية والهويات وذلك لشغل أوقات الفراغ (منصور، 2013: ص13).

3. **مرحلة الانفصال:** يزداد في هذه المرحلة إدراك الموظف لما يحدث، حيث يرتفع لديه مستوى الاجهاد النفسي ويبدأ في الانسحاب من العمل، وقد يصل أحياناً إلى الشعور بالإفهام المزمن واعتلال الصحة الجسمية (عقدي، 2017: ص41).

4. **مرحلة الاتصال:** هي أقصى مراحل الاحترق حيث يزداد سوء الأعراض فيها سواء البدنية أو السلوكية يصاحبها اختلال في التفكير وذلك كنتيجة للارتباب وشكوك الذات حيث يصبح الموظف في تفكير مستمر لترك العمل.

من غير الضروري وجود جميع الأعراض السابقة للحكم على وجود حالة الاحترق، ولكن عند ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن الموظف يمر بأحد مراحل الاحترق (خطارة، 2018: ص50).

ثالثاً: منهجية الدراسة

تمهيد:

تعتبر إجراءات البحث والمنهجية المتبعة فيه المحور الرئيسي الذي يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي أو العملي من البحث،

لحساب ترميز الإجابات نقوم بالعملية الحسابية التالية المدى 1-5 = 4، طول الفترة $4/5 = 0.80$ ، أي يعني $1.80 = 0.80 + 1$ غير موافق بشدة، وهكذا.

أسلوب الحصر الشامل وذلك لصغر حجم المجتمع وسهولة الوصول لجميع مفرداته.

الجدول رقم (1) يوضح توزيع الاستبانة على المجتمع

الجدول رقم (2) يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي ومستويات الموافقة على عبارات وأبعاد الدراسة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	نسبة الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد
30	30	100%	0	0%

الإجابات	الترميز	المتوسط	الوزن النسبي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	أقل من 36%
غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60	36% إلى 51.9%
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	52% إلى 67.9%
موافق	4	من 3.41 إلى 4.20	68% إلى 83.9%
موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5.00	أكبر من 83.9%

وهذا يعطي إشارة واضحة على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة منخفضة على الموافقة على العبارة أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80-2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة على العبارة، في حين المتوسطات التي تتراوح بين (2.6-3.39) تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة (حيادية) بينما تدل المتوسطات التي تتراوح بين (3.40-4.19) على وجود درجة مرتفعة من الموافقة في حين أن المتوسطات التي تساوي أو تزيد عن (4.20) تدل على وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة وهذا التقسيم الذي تم اعتماده وفق مقياس ليكرت الخماسي.

ثبات الاستبانة:

ثبات الاستبانة هو أن تعطي الاستبانة نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية، أي درجة انسجام واستمرارية النتائج عند استمرار استخدام الاستبانة في أوقات مختلفة، حيث تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ.

أدوات التحليل الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياته وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من مفردات المجتمع التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية " Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 23، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:
(اختبار ألفا كرونباخ، جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار T، تحليل الارتباط)
ترميز الإجابات:

من خلال الجدول السابق يتضح أن 83% من عينة الدراسة كانوا ذكوراً، وكان ما نسبته 17% من عينة الدراسة إناثاً، والشكل التالي يبين ذلك، ويعزو الباحث سبب ذلك كنتيجة للطبيعة المجتمعية المحافظة وطبيعة العمل المصرفي الذي يستوجب الاختلاط غالباً.

2- توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 سنة إلى 29 سنة	5	17%
من 30 سنة إلى 39 سنة	9	30%
من 40 سنة إلى 49 سنة	10	33%
من 50 سنة فأكثر	6	20%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (5) يتبين أن ما نسبته 33% من عينة الدراسة كانت أعمارهم من 40 سنة إلى 49 سنة، بينما كانت نسبة 30% من العينة أعمارهم تتراوح بين 30 سنة إلى 39 سنة، وكان ما نسبته 20% من العينة كانت تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر، بينما كانت نسبة 17% من العينة أعمارهم من 20 سنة إلى 29 سنة، والشكل رقم (3) يبين ذلك.

3- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (6) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
إعدادي	6	20%
متوسط	8	27%
جامعي	15	50%
ماجستير	1	3%
المجموع	30	100%

جدول رقم (3) يبين قيم الثبات باستخدام معامل كرو نباخ

ث	الأبعاد	عدد العبارات	قيم ألفا	مستوى الدلالة
1	الأمن الوظيفي	21	0.843	دلالة عند 0.01
2	الإجهاد الانفعالي	9	0.966	دلالة عند 0.01
3	تبلد الشعور	5	0.944	دلالة عند 0.01
4	نقص الشعور بالإنجاز	7	0.948	دلالة عند 0.01

يتبين من خلال الجدول السابق أن معاملات الثبات باستخدام معامل كرو نباخ ألفا مرتفعة لكل بُعد حيث تراوحت بين (0.843-0.966)، في حين بلغت لجميع الأبعاد (0.925)، وهذا يدل على ارتفاع الثبات وأنه دال إحصائياً؛ وبهذا تكون الاستبانة جاهرة للتوزيع بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحياتها للتحليل واختبار فرضيات الدراسة.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق للمتغيرات

الشخصية والتنظيمية

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق للمتغيرات الشخصية

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (4) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	83%
أنثى	5	17%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (6) يتبين أن ما نسبته 50% من عينة الدراسة كان المؤهل العلمي لهم جامعي، بينما كانت نسبة 27% من العينة مؤهل العلمي متوسط، وما نسبته 20% من عينة الدراسة كان المؤهل العلمي لهم إعدادي، وبينما كانت نسبة 3% من العينة مؤهل العلمي ماجستير، والشكل رقم (4) يبين ذلك.

4- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (7) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس عدد سنوات

الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
17%	5	أقل من 5 سنوات
20%	6	من 6 إلى 10 سنوات
23%	7	من 11 إلى 20 سنة
40%	12	أكثر من 20 سنة
100%	30	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح أن 40% من عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة لهم أكثر من 20 سنة، وهي أعلى نسبة، وتدلل على أن العاملين يمتلكون الخبرة العملية، و23% من عينة الدراسة كانت من 11 إلى 20 سنة، و20% من عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة لهم من 6 إلى 10 سنوات، و17% من عينة الدراسة كانت أقل من 5 سنوات، والشكل رقم (5) يوضح ذلك.

ثانياً- تحليل عبارات الاستبيان:

1- الأمن الوظيفي

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد " الأمن الوظيفي "

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار الاحتمالية	القيمة الاحتمالية
1	أشعر بالأمن والاستقرار في وظيفتي.	1.80	0.484	-13.573	0.000
2	أشعر بالراحة في عملي ولا أفكر بالبحث عن عمل في أي مكان آخر.	1.97	0.556	-10.179	0.000
3	أنا متأكد بأنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مرر.	3.93	0.640	7.992	0.000
4	اعتقد أن عملي في المصرف يقدم لي مزايا لا أجدها في مكان آخر.	1.53	0.819	-9.805	0.000
5	مهما واجه المصرف وضعاً مالياً سيئاً لن تتعرض وظيفتي للخطر.	2.13	0.571	-8.308	0.000
6	يساعدني المصرف في بناء جوانب القصور لدي من خلال الدورات اللازمة.	2.10	0.885	-5.572	0.000
7	اشعر بأن المصرف يعمل على تحقيق حقوقي الوظيفية كاملة.	1.33	0.661	-13.813	0.000
8	تحرص الإدارة العامة على اشباع احتياجات العاملين بالمصرف.	1.47	0.730	-11.500	0.000
9	تسعى الإدارة لتحقيق العديد من الامتيازات للعاملين بالمصرف.	1.20	0.484	-20.360	0.000
10	تحرص الإدارة على عدم التمييز بين العاملين مهما كانت الاسباب.	1.07	0.254	-41.738	0.000
11	أشعر بالإنصاف في الأجر الذي تحصل عليه مقابل العمل الذي أقوم به.	1.10	0.305	-34.106	0.000
12	أحصل على ترقيات بناءً على ما أقدمه من عمل.	1.27	0.583	-16.276	0.000
13	تستخدم الإدارة الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين.	1.13	0.346	-29.571	0.000
14	احصل على تعويض إذا ما حصل لي إصابة بالعمل .	1.23	0.430	-22.494	0.000
15	أستطيع تقديم شكوة في المسؤولين بالإدارة العامة دون قلق.	1.13	0.346	-29.571	0.000
16	أشعر بأن عملي بالمصرف يحقق طموحاتي المستقبلية.	1.03	0.183	-59.000	0.000
17	أنا مطمئن لمستقبلي الوظيفي بالمصرف.	1.87	0.629	-9.872	0.000
18	أشعر بأنني عضو فعال بالمصرف.	3.27	0.944	1.547	0.133
19	أشعر بأن معنوياتي مرتفعة فيما يخص حياتي الوظيفية.	1.27	0.583	-16.276	0.000
20	أشعر بأن موقعي الوظيفي موضع احترام من الناس.	1.07	0.254	-41.738	0.000
21	أشعر بأنني جزئياً من أسرة مصرف شمال افريقيا.	3.73	0.450	8.930	0.000

- المتوسط الحسابي للعبارة السادسة عشر "أشعر بأن عملي بالمصرف يحقق طموحاتي المستقبلية، يساوي 1.03 وأن قيمة الاختبار -59.00 وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قلّ عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة بشكل كبير من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

من الجدول (8) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "أنا متأكد بأنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مبرر." يساوي 3.93، وقيمة الاختبار 7.992، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

2- مقياس الاحتراق الوظيفي

البعد الأول: الإجهاد الانفعالي

الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "الإجهاد الانفعالي"

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أشعر بأن العمل يستنفد عواطفني.	4.17	0.834	7.663	0.000
2	أشعر بأنني استنفدت كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.	4.67	0.479	19.039	0.000
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	4.30	0.750	9.497	0.000
4	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر.	4.30	0.794	8.963	0.000
5	عملي يشعرتني بالضجر والملل.	4.17	0.986	6.484	0.000
6	أشعر بأنني أبذل كامل جهدي في العمل.	4.37	0.669	11.195	0.000
7	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.	4.13	0.629	9.872	0.000
8	أشعر بالإحباط في العمل.	3.87	1.106	4.292	0.000
9	أشعر أنني أختنق وأنتهي.	3.97	1.159	4.568	0.000

- من الجدول (9) يمكن استخلاص الآتي:
- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أشعر بأنني استنفدت كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي." يساوي 4.67، وقيمة الاختبار 0.479، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة بصورة عالية من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
 - المتوسط الحسابي للعبارة الثامنة "أشعر بالإحباط في العمل" يساوي 3.87 وأن قيمة الاختبار 4.292 وان قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

البعد الثاني: تبدل الشعور

الجدول رقم (10) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة

من عبارات بعد " تبدل الشعور "

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أعامل بعض فئات المراجعين بتقدير ضعيف دون مبالاة.	3.13	1.502	0.486	0.631
2	أصبحت صارماً مع بدايتي في هذا العمل.	3.95	0.803	6.520	0.000
3	أشعر بالقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة مشاعري.	3.80	0.961	4.558	0.000
4	لا أهتم بالمشاكل التي يقع فيها الآخرين.	2.90	1.155	-0.474	0.639
5	أشعر بأن المراجعين يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها.	3.90	0.803	6.139	0.000

- من الجدول (10) يمكن استخلاص الآتي:
- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أصبحت صارماً مع بدايتي في هذا العمل." يساوي 3.95، وقيمة الاختبار 6.520، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
 - المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " لا أهتم بالمشاكل التي يقع فيها الآخرين" يساوي 2.90 وأن قيمة وقيمة الاختبار -0.474، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.639، لذلك تعتبر هذه العبارة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

البعد الثالث: الإنجاز الشخصي (نقص الشعور بالإنجاز)

الجدول رقم (11) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة

من عبارات بعد " الإنجاز الشخصي (نقص الشعور بالإنجاز)"

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي.	3.83	.699	6.530	0.000
2	أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.	3.97	.890	5.950	0.000
3	أشعر بالنشاط والحيوية.	3.17	1.177	0.776	0.444
4	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	3.63	1.129	3.072	0.005
5	أشعر بالابتهاج نتيجة تعاملي مع المراجعين في العمل.	2.73	1.112	-1.313	0.199
6	أتعامل بجدوء تام مع المشاكل في العمل.	3.80	1.215	3.607	0.001
7	أشعر بأنني حققت الكثير من الإنجازات في هذا العمل.	3.83	1.085	4.205	0.000

من الجدول (11) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة "أشعر بالابتهاج نتيجة تعاملي مع المراجعين في العمل" يساوي 2.73، وأن قيمة وقيمة الاختبار -1.313، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.199 لذلك تعتبر هذه العبارة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني ألا توجد موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين" يساوي 3.97، وقيمة الاختبار 5.950، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على هذه العبارة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين
الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي

الجدول (12) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الرئيسية

البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي	0.859	0.000

يوضح الجدول رقم (13) أن معامل الارتباط يساوي 0.745، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإجهاد الانفعالي.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتبلد الشعور.

الجدول (14) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
2	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتبلد الشعور	0.893	0.000

يوضح الجدول رقم (14) أن معامل الارتباط يساوي 0.893، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتبلد الشعور.

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
3	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإنجاز الشخصي	0.884	0.000

يوضح الجدول رقم (15) أن معامل الارتباط يساوي 0.942، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من

يشير الجدول رقم (12) أن معامل الارتباط يساوي 0.859، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي.
الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإجهاد الانفعالي.

الجدول (13) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الأولى

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإجهاد الانفعالي	0.745	0.000

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإنجاز الشخصي.

الجدول (15) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

2. الاهتمام أكثر بجانب الحوافز والأجور والتعويضات وتوفير فرص أكثر للتقدم والتطور الوظيفي
3. تطوير استراتيجيات ترفع من مستويات الأمن الوظيفي وهذا لا يتأتا إلا من خلال التعرف على أهم الحاجات التي يهتم بها العاملين بالمصرف والتي من شأنها أن ترفع من استقرارهم.
4. العمل على توفير بيئة عمل محفزة وملهمة لأمر الذي يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه العاملين بالمصرف
5. عقد ورش عمل لمناقشة مشاكل العاملين بالمصرف والخروج بسبل لمعالجة هذه المشاكل.

المصادر والمراجع

الكتب:

1. تايلور، شيلي، (2008)، علم النفس الصحي، ترجمة: وسام درديش بريك وفوزي شاكر داود، الطبعة الأولى، دار الحامد.
- الرسائل العلمية:
1. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد، (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها، الجامعة الإسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
2. أبو ريا، إبراهيم عباس، (2011)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، جامعة القدس، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
3. أبو موسى، أنور وكلاب، يحيى، (2012) الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
4. عقدي، حسن بن ظافر أحمد، (2017)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان، جامعة جازان، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة.

مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والإنجاز الشخصي.

النتائج والتوصيات

بناءً على الدراسة الميدانية حول الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي بمصرف شمال إفريقيا فرع تزهونة تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها.

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي حيث تبين أنه كلما قل الشعور بالأمن الوظيفي زاد الشعور بالاحتراق لدى عينة الدراسة.
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الأمن الوظيفي وبعد الاجهاد الانفعالي.
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الأمن الوظيفي وبعد تبدل الشعور.
4. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الأمن الوظيفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز.
5. هناك انخفاض في مستوى الأمن الوظيفي لدى عينة الدراسة.
6. يعاني العاملين بمصرف شمال إفريقيا بصورة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بكل من بعدي الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور.

التوصيات

1. العمل على تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين والزبائن وبين الموظفين والإدارة والحث على العمل الجماعي والتعاون بما يقلل معدلات الانسحاب من العمل.

7. خطارة، عبد الرحمن، (2018)، مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مركز ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، ع7.
8. الزهراني، رانية أحمد سعيد، (2020)، واقع الأمن الوظيفي لمعلمات العقود بالمدارس الأهلية بمدينة الرياض، المجلة العربية للنشر العلمي، ع21.
9. كيرد ربيعة، صفراني عائشة، (2021)، أثر الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصال الجزائر - الأغواط، مجلة الباحث، ع21.
5. أبو شنب، مريم حسن محمد، (2020)، الأمن الوظيفي وعلاقته بالدفاعية للعمل لدى المعلمين في المدارس الحكومية بمحافظة غزة، جامعة الأقصى - غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
6. عبدون إسماعيل، صمبة على (2020)، الأمن الوظيفي لدى عمال العقود المؤقتة دراسة حالة ولاية ادرار، جامعة أحمد دراية، رسالة ماجستير غير منشورة.
7. لكحيله عائشة، (2013)، تأثير الأمن الوظيفي على أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، جامعة المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة.

الدوريات والمجلات العلمية:

1. العتيبي، آدم عازي، (2003)، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بأنماط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، م31، ع2.
2. القريوتي، إبراهيم والخطيب، فريد، (2006)، الاحتراق الوظيفي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع23، ص 131-154.
3. الكلابي، سعد ورشيد، مازن، الاحتراق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، م 13، ع1، ص 113-150.
4. محمود، سامية السيد، (2018)، أثر السخرية التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ع2، م55.
5. الساعدي، مؤيد وآخرون، (2013)، تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين.
6. التلباني، نهاية وآخرون، 2015، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث الإنسانية، م29، ع4.