

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

المجلة العربية
للبحوث والدراسات

السنة الأولى؛ العدد: (أكتوبر، 2023)

الاحترق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة: دراسة على عينة من موظفي القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

إعداد: محمد مانع حسن ال محيا

مستخلص

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الاحترق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة من خلال استطلاع عينة من الموظفين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة الدراسة. كما استخدمت أداة الاستبيان بغية الوصول إلى نتائج، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أبرز مسببات الاحترق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة وبحسب إجابات عينة الدراسة تكمن في محدودية صلاحيات العمل، وعدم وجود صلاحيات في اتخاذ القرارات، ووجود أنماط قيادية لا تعطي مساحة أوسع لحرية الموظف، وربما عدم العدل والإنصاف، وتحمل الموظف لمسئوليات أكبر من طاقته وعند الإخلال يتعرض للعقوبة.

الكلمات المفتاحية: الاحترق الوظيفي - أداء العاملين - العلاقات العامة الضغوط الوظيفية - الأنماط القيادية.

ABSTRACT

The study aimed to shed light on job burnout among public relations workers by surveying a sample of employees in the private sector in the Kingdom of Saudi Arabia. The study used the descriptive analytical approach due to its suitability to the nature of the study. The questionnaire tool was also used in order to reach

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

results, and it reached several results, the most important of which are: The most prominent causes of job burnout among workers in public relations, and according to the answers of the study sample, lies in the limited work powers, the lack of decision-making powers, and the existence of leadership styles that do not give a wider space for employee freedom. And perhaps lack of justice and fairness, and the employee's assumption of responsibilities greater than his capacity, and if he violates it, he will be punished.

Keywords: job burnout - employee performance - public relations, job stress - leadership styles.

مقدمة:

يشهد عالمنا المعاصر ثورة في المعلومات ليس لها مثيل، وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة التي لعبت دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية للبشرية قاطبة، بيد أننا سرعان ما بدأنا ندفع ضريبة هذا التقدم إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية في التعقد شيئا فشيئا، وأصبحت الضغوط النفسية عامة وضغوط العمل خاصة سمة من سمات هذا العصر (أبو طه 2010).

ويعتبر الاحتراق الوظيفي أحد القضايا التي تعرقل نجاح العنصر البشري، ومن ثم يجب الاهتمام بدراسة أسبابه وكيفية مواجهته، حيث إنه على الرغم من التأثير السوء للاحتراق الوظيفي على العاملين والمنظمات والمتعاملين مع الجمهور إلا أنه يمكن الحد من انتشار هذه الظاهرة، إذا تعاملنا معها بشكل جيد، حتى لا يواجه المجتمع ككل لا محالة مشكلة كبيرة (عمر 2015).

تعتبر ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي قد يتعرض لها الأفراد في مجال الأعمال والمهن المختلفة التي لها علاقة بالتعامل المباشر مع جمهور الناس،

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

ويتعرض موظفو العلاقات العامة لهذه الظاهرة كغيرهم من أصحاب المهن والوظائف التي لها تلك الطبيعة في التعامل مع الآخرين. ورغم أن بدايات دراسة تلك الظاهرة جاءت من خلال دراسة الضغوط، إلا أن تطور الاهتمام بها تنامي بصورة متزايدة خلال العقود القليلة الماضية، فقد استخدم (فروندبيرجر) مصطلح الاحتراق لأول مرة عام 1974، وذلك من خلال دراسته عن ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون (علي 2020).

وعليه فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تسليط الضوء على الاحتراق الوظيفي في العلاقات العامة لدى عينة من الموظفين.

مشكلة البحث:

أصبحت ظاهرة الاحتراق الوظيفي من سمات العصر الحاضر، حيث تنتشر بين كافة المهنيين وشاغلي الوظائف الإنسانية والاجتماعية، وتعد مهنة العلاقات العامة من المهن التي يتعرض أصحابها لهذه الظاهرة بشكل ملحوظ وبكافة المستويات والمراحل الوظيفية، حيث يتعرض أصحابها لضغوط يمكن أن تولد لديهم استجابة على شكل احتراق وظيفي بدرجات متفاوتة. وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

ما مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة؟

ما آثار الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة؟

أهمية البحث:

الأهمية العلمية: من حيث اهتمام الدراسة بأهم الظواهر في الوقت الراهن في المنظمات، وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والعمل على دراسة هذه الظاهرة في العلاقات العامة، يعتبر ضرورة ملحة تفرضها الظروف الحالية التي تمر بها المنظمات والمؤسسات.

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

الأهمية التطبيقية: تساعد الدراسة على توجه الأنظار صوب موظفي القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية بشكل عام، وعلى حل مشكلات موظفي العلاقات العامة وعلى أن تكون أكثر صحة نفسية وتهيئة المناخ المناسب لرفع درجة رضاهم بما يعكس ذلك في زيادة مستوى أداءهم وتحقيق الأهداف المنشودة.

أهداف البحث:

الهدف العام للدراسة هو تسليط الضوء على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة من خلال استطلاع عينة من الموظفين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال الهدف تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1/ الوقوف على أبرز مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة.

2/ الكشف عن أبرز آثار الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة.

منهج البحث:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج البحثية لطبيعة الدراسة.

الإطار النظري:

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يعتبر مفهوم الاحتراق من المفاهيم التي استخدمت حديثاً كأحد المفاهيم الأكاديمية وكانت مبادرة إدخال هذا المصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي للمحلل النفسي الأمريكي هيربرت فردنبرجر، ورغم تزايد اهتمام الباحثين به، إلا أن الريادة في دراسة وتطوير هذا المفهوم تنسب لأستاذ علم النفس الأمريكية كريستينا ماسلاك. وتعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الاحتراق الوظيفي ومنها ما يشير إليه كوضع نفسي، وآخر ما يعتبره حالة سلوكية، ومنهم من تناوله من حيث أسباب وآثاره، وقد تم تعريف

الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد والإحباط تحدث نتيجة للتفاني والأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم (علي 2020).

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

يمكن الاكتفاء بذكر الأبعاد التالية للاحتراق الوظيفي (الحريري 2012):

الإجهاد الوظيفي:

ويشير هذا البعد إلى شعور الفرد بنفاذ طاقته الجسمية، ومعاناته من الإرهاق النفسي، وشعوره بأن موارده العاطفية قد استنفدت.

السلبية أو عدم الأدمية في العلاقات:

ويشير إلى تحجر القلب وتصلب المشاعر الذي يؤدي إلى تجريد الآخرين من آدميتهم، ومعاملتهم كجماد، مما يكون له عظيم الأثر على توتر العلاقات بين الطرفين.

تدني الإنجاز الشخصي:

ويشير إلى نقص الدافعية والثقة الذاتية لدى الفرد، حيث يشعر الفرد بعدم قدرته على تحقيق إنجازات تتناسب مع طموحاته.

ويعتبر البعد الأول - الإجهاد العاطفي - هو البعد المركزي والأكثر وضوحاً للاحتراق الوظيفي، حيث أن الأشخاص الذين يصفون أنفسهم على أنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي يشيرون بشكل أساسي إلى مواجهتهم للإجهاد العاطفي. إلا أن البعدين الآخرين يمثلان أهمية كبرى في الشعور بالاحتراق الوظيفي ولا يكتمل الاحتراق الوظيفي إلا بهما.

أهمية الاحتراق الوظيفي:

ترجع أهمية الاحتراق الوظيفي إلى قدرته على عكس ما يعانيه الأفراد في العمل، وهو ما زاد من الاهتمام بدراسة مفهوم الاحتراق الوظيفي على مدار الأعوام السابقة ويدور هذا المفهوم حول المشاكل والتعقيدات التي تحدث في العلاقة بين الفرد والعمل، ويسبب الاحتراق الوظيفي الشعور السلبي للموظف نحو احترام الذات، وقد يؤدي إلى مشاعر العجز واليأس لديه ويترتب على حدوثه في المنظمات مخاطر اقتصادية تنشأ عن ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض جودة الخدمة وزيادة شكاوى العملاء، ويعتبر الاحتراق ضارا ليس فقط بالموظف ولكن يكون ضارا أيضا بالزملاء في العمل والأصدقاء والعملاء وأفراد الأسرة (الشفلو 2015).

الأدبيات السابقة:

دراسة (مرزوق 2018) تناولت أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي. تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة مقدارها 285 مفردة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال قائمة استقصاء وزعت على مفردات العينة عن طريق الزيارة القصيرة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد إدمان العمل على جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي، ما عدا بعد العمل بشكل إجباري فلم تبين النتائج وجود تأثير معنوي له على بعد الاستنزاف العاطفي، ووجود تأثير معنوي لجميع أبعاد إدمان العمل على تلبد المشاعر، ووجود تأثير معنوي لأبعاد إدمان العمل على الإنجاز الشخصي الضعيف.

دراسة (علي 2020) تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي. هدفت الدراسة 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. وتحديد أهم مصادرها. تم سحب عينة طبقية بلغ حجمها 163 مدرس بأربعة

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

معاهد (صناعي، تجاري، فندقي، بصريات) وتم توزيع استبيان مكون من ثلاثة أقسام. توصلت 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.

دراسة (نصر و القبي 2023) تناولت الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، وأظهرت مستوى علاقتها بالأداء الوظيفي، وتحديد أسباب انتشارها، والسبل الكفيلة للقيام بعلاجها أو السيطرة عليها، حيث تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة في تطبيق الدراسة والحصول على المعلومات عن مجتمع محل الدراسة، وقد أجريت الدراسة على عينة تتكون من 45 عضوا لهيئة التدريس. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود ارتباط طردي للإرهاك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي، أظهرت ارتباطا طرديا لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الاحتراق الوظيفي.

الدراسة الميدانية:

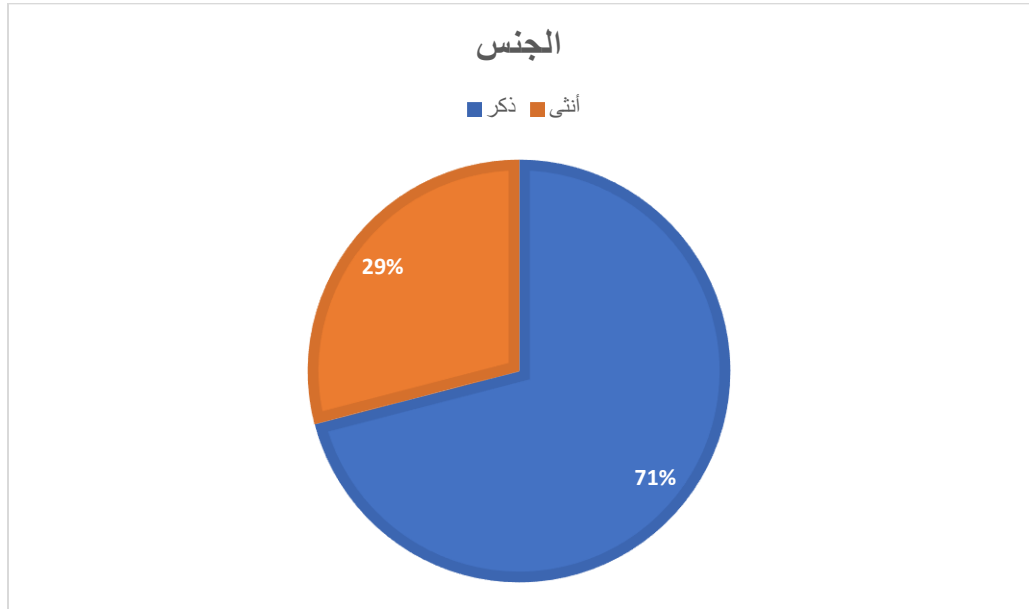
أولا: البيانات الشخصية:

الجنس:

جدول رقم (1) الجنس

النسبة	التكرار	العبارة
71%	22	ذكر
29%	9	أنثى
100%	31	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة 71% مقابل 29% من فئة النساء، والشكل التالي يوضح هذه النتيجة:

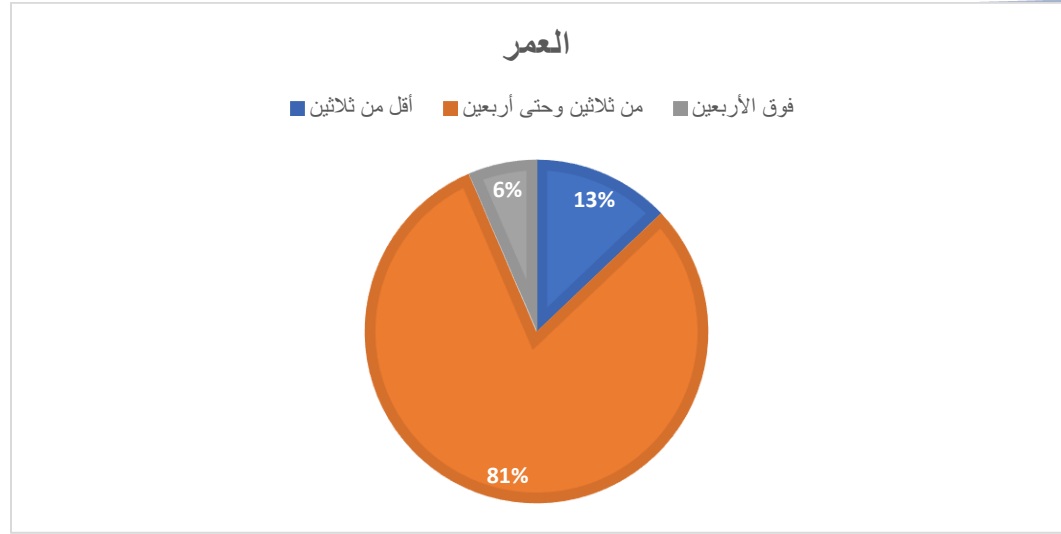


العمر:

جدول رقم (2) العمر

النسبة	التكرار	العبرة
13%	4	أقل من ثلاثين عام
81%	25	من ثلاثين وحتى أربعين
6%	2	فوق الأربعين
100%	31	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة كان متوسط أعمارهم من ثلاثين وحتى الأربعين بنسبة 81%، ثم 13% منهم كانت أعمارهم أقل من ثلاثين سنة، و6% فقط منهم كان متوسط أعمارهم فوق الأربعين سنة، والشكل التالي يوضح هذه النتيجة:

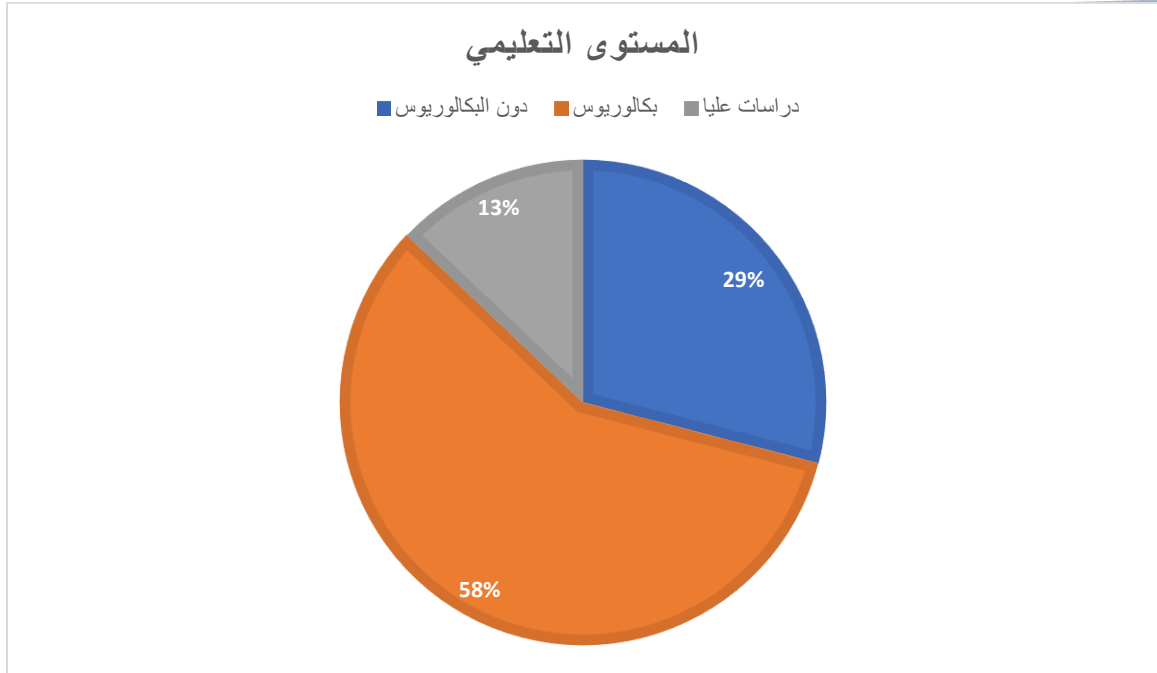


المستوى التعليمي:

جدول رقم (3) المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	العبارة
%29	9	دون البكالوريوس
%58	18	بكالوريوس
%13	4	دراسات عليا
%100	31	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول أعلاه بالنسبة للمستوى التعليمي لعينة الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس، بنسبة %58 مقابل %29 دون البكالوريوس، و%13 منهم حاصلون على دراسات عليا، والشكل التالي يوضح هذه النتيجة:

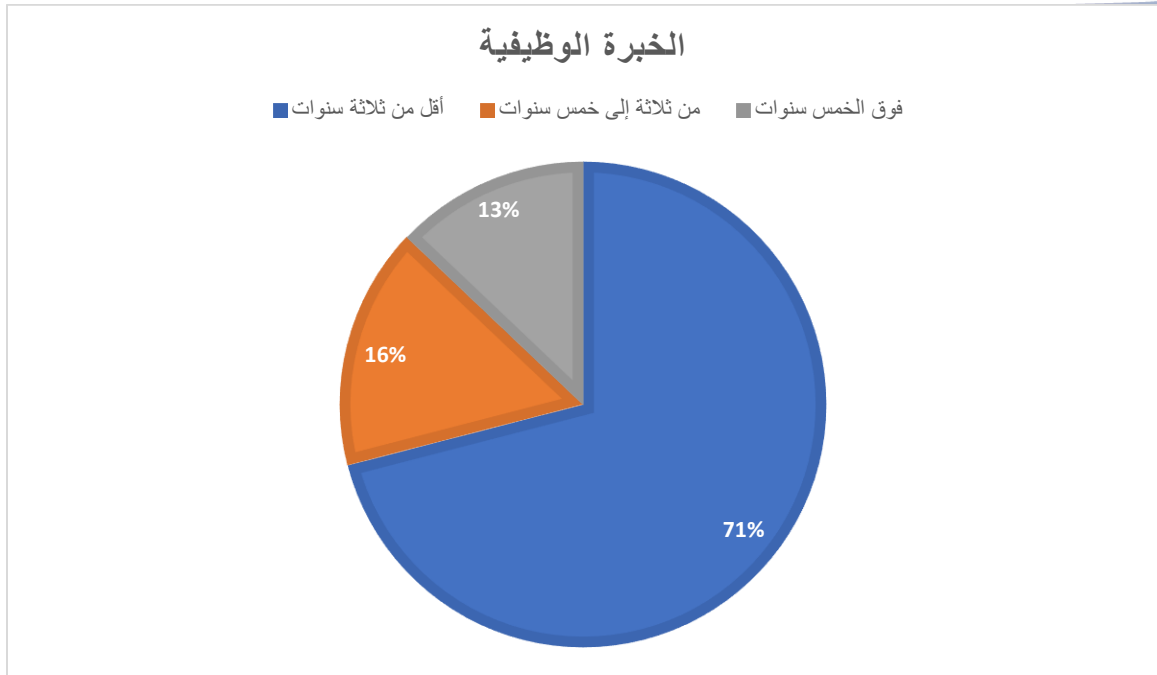


الخبرة الوظيفية:

جدول رقم (4) الخبرة الوظيفية

النسبة	التكرار	العبرة
71%	22	أقل من ثلاثة سنوات
16%	5	من ثلاثة إلى خمس سنوات
13%	4	فوق الخمس سنوات
100%	31	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول أعلاه بالنسبة للخبرة الوظيفية لعينة الدراسة أن غالبيتهم كانت خبرتهم الوظيفية أقل من ثلاثة سنوات بنسبة 71% مقابل 16% منهم كانت خبرتهم العملية من ثلاثة إلى خمسة سنوات، و13% منهم فقط كانت خبرتهم فوق الخمس سنوات، والشكل التالي يوضح النتيجة أعلاه:



ثانياً: محاور الدراسة:

المحور الأول: مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة:

جدول رقم (4) مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة

م	العبرة	موافق		إلى حد ما		غير موافق	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	ضغوط العمل وشعور الموظف بأن لديه أعباء ومسئوليات كثيرة، ومدة زمنية محدودة للإنجاز.	19	61%	8	26%	4	13%
2	محدودية صلاحيات العمل، وعدم وجود صلاحيات في اتخاذ القرارات، ووجود أنماط قيادية لا تعطي مساحة أوسع لحرية الموظف.	22	71%	7	23%	2	6%

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

3	قلة التعزيز الإيجابي، والعمل لساعات إضافية وأسلوب وأعمال إبداعية دون مقابل وتحفيز مادي أو معنوي.	21	68%	8	26%	2	6%
4	انعدام الاجتماعية والمشاركة العاطفية وتعرض العامل للعزلة نتيجة العمل لساعات أمام الحواسيب والآلات.	15	48%	13	42%	3	10%
5	عدم الإنصاف والعدل، وتحمل الموظف لمسئوليات أكبر من طاقته وعند الإخلال يتعرض للعقوبة.	21	68%	8	26%	2	6%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أبرز مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة وبحسب إجابات عينة الدراسة تكمن في محدودية صلاحيات العمل، وعدم وجود صلاحيات في اتخاذ القرارات، ووجود أنماط قيادية لا تعطي مساحة أوسع لحرية الموظف، وربما عدم العدل والإنصاف، وتحمل الموظف لمسئوليات أكبر من طاقته وعند الإخلال يتعرض للعقوبة، وقلة التعزيز الإيجابي، والعمل لساعات إضافية وأسلوب وأعمال إبداعية دون مقابل وتحفيز مادي أو معنوي.

المحور الثاني: آثار الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة:

جدول رقم (5) آثار الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة.

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	الشعور بالاستنزاف العاطفي في مكان العمل.	14	%45	11	%36	6	%19
2	الشعور بالتعب والإرهاك عند الاستيقاظ صباحا للعمل لمواجهة يوم جديد في التعامل مع العملاء.	15	%48	9	%29	7	%23
3	الشعور بالإحباط في مكان العمل.	15	%48	8	%26	8	%26
4	العمل بجهد كبير وأن الأفراد يشكلون مزيدا من الضغط.	15	%48	9	%29	7	%23
5	التعامل بقسوة أكثر مع الأفراد في بيئة العمل.	13	%42	13	%42	5	%16
	الشعور بعدم الارتياح حيال معالجة مع المتعاملين في بيئة العمل.	15	%49	10	%32	6	%19

يتضح من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لآثار الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة وبحسب إجابات عينة الدراسة تكمن في الشعور بالتعب والإرهاك عند الاستيقاظ صباحا للعمل لمواجهة يوم جديد في التعامل مع العملاء، والعمل بجهد أكبر والشعور بعدم الارتياح حيال معالجة المتعاملين في بيئة العمل.

ملخص النتائج:

غالبية عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة 71% مقابل 29% من فئة النساء، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة كان متوسط أعمارهم من ثلاثين وحتى الأربعين بنسبة 81%.

السنة الأولى - العدد (أكتوبر 2023)

وأن غالبية أفراد عينة الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس، بنسبة 58% كما أن غالبيتهم كانت خبرتهم الوظيفية أقل من ثلاثة سنوات بنسبة 71%.

أبرز مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة وبحسب إجابات عينة الدراسة تكمن في محدودية صلاحيات العمل، وعدم وجود صلاحيات في اتخاذ القرارات، ووجود أنماط قيادية لا تعطي مساحة أوسع لحرية الموظف، وربما عدم العدل والإنصاف، وتحمل الموظف لمسئوليات أكبر من طاقته وعند الإخلال يتعرض للعقوبة.

بالنسبة لآثار الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة وبحسب إجابات عينة الدراسة تكمن في الشعور بالتعب والإرهاك عند الاستيقاظ صباحا للعمل لمواجهة يوم جديد في التعامل مع العملاء، والعمل بجهد أكبر والشعور بعدم الارتياح حيال معالجة المتعاملين في بيئة العمل.

التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بالتوصيات التالية:

1/ على المنظمات الاهتمام بمواردها البشرية من حيث حسن الاستقطاب وكفاءة التدريب وعدالة الترقيات ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل إيجاد بيئة تنظيمية صحية تحد من حالات الاحتراق الوظيفي.

2/ الاهتمام بالجوانب الإنسانية والنفسية للعاملين مع تعزيز جوانب الاتصال الجامعي وتدعيم فرق العمل، وذلك منعا للتباعد بين العاملين وما يسببه ذلك من عزلة وإحباط.

3/ انتهاج سياسة لتدوير الوظائف حتى لا يمكث الموظف سنوات طويلة في موقعه؛ لكون ذلك يؤدي به إلى الملل والتضجر الذي يقوده إلى الاحتراق الوظيفي مع ضرورة قيام المنظمات بالإعادة المرورية لتوصيف وظائفها وتعزيز الإثراء الوظيفي لجميع الوظائف وذلك من أجل إعطاء الموظف قيمة فيما يتولاه من مهام ذات جدوى.

المصادر:

أبو طه, سامي سليم " 2010. أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء: بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظات غزة "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة, جامعة عين شمس. 548- 519

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, جامعة عين شمس. 304- 277

الشفلو, عبدالرحيم حسن " 2015. العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار "مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية, الجامعة الأسمرية الإسلامية. 271- 235

علي, عبدالحكم عبدالسميع رمضان " 2020. ظاهرة الاحتراق الوظيفي: أبعادها ومصادرها: دراسة على مدرسي المعاهد الفنية التابعة للكليات التكنولوجية "مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, جامعة كفر الشيخ. 164- 132

عمر, شرين أحمد فهمي " 2015. تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة, جامعة عين شمس. 112- 89

مرزوق, عبدالعزيز علي " 2018. أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ "مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, جامعة كفر الشيخ -328 362.

نصر, فرج علي فرج and, الطيب محمد القبي " 2023. الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية "مجلة الدراسات الاقتصادية, كلية الاقتصاد, جامعة سرت. 209- 185