

أثر الاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة

## The impact of psychological combustion on the level of performance of accountants employed by the Palestinian Ministry of Finance in the Gaza Strip

د. عبد الرحمن محمد سليمان رشوان\*

قسم العلوم الإدارية والمالية - الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - غزة - فلسطين

abdrashwan@yahoo.com

تاريخ النشر: 2019/04/04

تاريخ القبول: 2018/12/22

تاريخ الاستلام: 2018/10/10

### الملخص:

هدف البحث إلى التعرف إلى طبيعة الاحتراق النفسي وتأثيره على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، وأعدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ذات الصلة بمشكلة البحث الاستبانة، وقد تم توزيع هذه الاستبانة بعد إخضاعها لعملية التقييم والتحكيم من قبل عدد من المتخصصين، ومن ثم وزعت على عينة البحث التي تكونت من المدراء الماليين ورؤساء الأقسام والمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهم (160) محاسب ومحاسبة.

كما أثبتت نتائج البحث أن قيمة الرواتب والحوافز والمكافآت التي يحصل عليها المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية غير مناسبة مع حجم الأعمال المبذولة، والتي تعد سبباً في تزايد حالة الاحتراق النفسي، وشعور المحاسبين بزيادة المهام والواجبات الملقاة على عاتقهم، وشعورهم بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودهم من قبل المسؤولين.

كما أوصى البحث بضرورة زيادة نسبة الرواتب الذي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية لأنها متدني ولا تتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد في قطاع غزة، وذلك للحد من ظاهرة الاحتراق النفسي ورفع مستوى الأداء لدى المحاسبين

**الكلمات المفتاحية:** الاحتراق النفسي، مستوى الأداء، وزارة المالية الفلسطينية.

### Abstract:

The objective of the research was to identify the nature of psychological combustion and its effect on the level of performance of accountants employed by the Palestinian Ministry of Finance in the Gaza Strip. The researcher relied on the analytical descriptive method. The questionnaire was used as a tool for collecting information related to the problem of the questionnaire. Evaluation and arbitration by a number of specialists, and then distributed to the sample of the research that consisted of financial managers and heads of departments and accountants working in the Palestinian Ministry of Finance in the Gaza Strip and the number of (160) accountant and accounting.

The results of the research also showed that the value of salaries, incentives and bonuses received by the accountants in the Palestinian Ministry of Finance is not appropriate with the volume of work carried out, which is a reason for the increase in the state of psychological combustion, and the feeling of accountants to increase the tasks and duties placed on them, and their frustration because of the lack of appreciation of their efforts before Officials.

The study also recommended the need to increase the salaries of accountants employed by the Palestinian Ministry of Finance because they are low and not commensurate with the living conditions and the prevailing economic situation in the Gaza Strip, in order to reduce the phenomenon of psychological combustion and raise the level of performance of accountants

**Key words:** Psychological combustion, performance level, Palestinian Ministry of Finance

\* المؤلف المرسل.

## مقدمة

ظهر الإحترق النفسي أو ما يسمى بالإحترق الوظيفي في المرحلة الأولى كمشكلة اجتماعية، وليس كمشكلة علمية يتم التعامل معها بطرق بسيطة، وإنما كان التركيز مع هذه المرحلة على الوصف التحليلي لعملية الإحترق النفسي، وظهرت هذه المرحلة التمهيدية في نهاية عام 1955، حيث عمد العاملون في مجال علم النفس على مدي التطور العلمي وتولي صغار السن المناصب الإدارية المختلفة، وما تبعه من تدهور لصحتهم في شكل ضحايا للتعب المزمن مع تغير اتجاهاتهم بشكل كبير، بانخفاض الأداء ووصفهم يعانون من الاضطهاد الوظيفي.

ومن أوائل الدراسات التي أجريت في هذا المجال والتي ظهر بها مصطلح Burnout هما دراسة (Maslach and Freuden Berge) عام 1970 بجامعة بيركلي الأمريكية والتي مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحترق النفسي وتطرت لنتائج الضغوط المزمنة، وأثارها على العاملين في مجالات الخدمات الإنسانية والتي تتطلب التفاعل والتعامل والاتصال مع الجماهير، وأن جذور وأساس الإحترق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والفلسفة الادارية لتنظيم العمل.

حيث يعتبر عالم النفس الأمريكي (Herbert Freuden Berger) عام 1974 أول من أدخل مصطلح الإحترق النفسي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك بملاحظة الكثير من المتطوعين الذي يعملون معه، ولاحظ أن لديهم درجة كبيرة من الإنهاك العاطفي، مع انخفاض الدافعية، والالتزام نحو العمل مصحوبًا بأعراض جسمانية وعقلية، وظلت هذه الملاحظة لمدة عام، حيث استخدم هذا العالم مصطلح الإحترق للتعبير عن مظاهر الإحترق النفسي.

وقد أصبحت ظاهرة الإحترق النفسي أحد الظواهر العامة التي اتسع انتشارها وزادت حدتها في مجال المؤسسات التي تعمل في مجال الخدمات الإنسانية، قبل المؤسسات التعليمية والأمنية والصحية والخدمانية وغيرها. ولقد جذبت هذه الظاهرة العديد من الأطراف وأصبحت محور اهتمام العديد من قبل الأكاديميين والباحثين ومتخذي القرارات، وكذلك العاملين في كافة أنواع المؤسسات، الكل يحاول أن يضع يده على ماهية هذه الظاهرة، وما هي الأسباب التي أدت لظهورها، وكيف يمكن الحد منها، والآثار المترتبة عليها، وأبعاد هذه المشكلة، وما هي الاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها لمنع حدوث انتشار هذه الظاهرة، والإحترق من الظواهر المرحلية التي تظهر أعراضها تدريجيًا.

وفي الآونة الأخيرة زاد الاهتمام من قبل الباحثين في مجال العلوم الإدارية، بعملية الإحترق النفسي للموظف وبالخصوص الإحترق النفسي للمحاسب وأثاره على الخدمات التي يؤديها والمتمثلة في عملية

المحاسبة والتي تتطلب التفاعل معها بشيء من التفاهم والتوافق والاحتراس والفهم من قبل المحاسب، وتوفير الجو والمناخ المناسب من قبل إدارة المؤسسة التي يعمل بها، وذلك لتفادي ظاهرة الإحترق النفسي للمحاسب والبعد عن الضغوط النفسية من قبل إدارة المؤسسة حتى يتمكن من بذل العناية المهنية المطلوبة منه أثناء قيامه بعمله وتقديم الخدمة للمستفيدين منها في موعدها وبشكلها الصحيح حتى لا يتم فقد الثقة في عملية المحاسب وخدماتها.

### مشكلة الدراسة

تعتبر ظاهرة الإحترق النفسي في مجال عمل المحاسب من المفاهيم الحديثة جدًا التي ترتبط بعملية المحاسبة والتي بدأ الاهتمام بها في السنوات الأخيرة وبصفة خاصة في المؤسسات المالية وما تقدمه من خدمة للمتعاملين معها للحكم على نجاح المؤسسة الخاصة بهم، وبالتالي التأثير على المحاسب من إدارة المؤسسة لا يؤثر سلبًا على عمله المكلف به فقط، وإنما يؤثر أيضًا على المتعاملين الآخرين وزملاءه في العمل، ومن ثم تتراجع نتائج عمله مما يؤثر على ثقة المتعاملين في المؤسسة وكذلك مهنة المحاسبة والعزوف عنها أو التعامل معها.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث أجريت مقابلات مع المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، حيث تبين أن الظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسب في قطاع غزة لها تأثير كبير على زيادة الإحترق النفسي أثناء تأديته لعمله، حيث إن الإحترق النفسي قد يكون من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال عمل المحاسب وأحد الأسباب لمشكلات انخفاض الأداء وكثرة الغياب والأخطاء و دوران العمل و ضعف الانتماء الوظيفي.

لذا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى الإحترق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين

العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

❖ هل يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في

قطاع غزة على مستوى الأداء؟

❖ هل يوجد تأثير للإحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية

في قطاع غزة؟

❖ هل يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية

الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الإحترق النفسي لهم؟

## أهداف الدراسة

- ❖ التعرف إلى طبيعة الإحترق النفسي وتأثيره على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.
- ❖ التعرف على الرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، ومدى تأثيرها على مستوى الأداء.
- ❖ التعرف على الظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة وتأثيراتها على زيادة الإحترق النفسي أثناء تأديته لعمله.
- ❖ التعرف على مسببات وأبعاد الإحترق النفسي للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.
- ❖ وضع الاقتراحات والتوصيات التي من الممكن أن تسهم في تحسين مستوى الأداء للمحاسبين لدى وزارة المالية الفلسطينية، لما له من علاقة بالإحترق النفسي.

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

- ❖ المساهمة بتزويد المكتبات الفلسطينية والعربية بدراسة في مجال الإحترق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين ولأهميتها للمحاسبين العاملين في المجال المالي لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.
- ❖ يرغب الباحث أن تساعد هذه الدراسة المسؤولين بوزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، في معرفة مستويات الإحترق النفسي لدى المحاسبين، وذلك من أجل التعرف إلى الأسباب التي تؤدي إلى الإحترق النفسي للمحاسبين، مما يمكن من الوصول إلى مستوى أداء أفضل للمحاسبين لديهم.
- ❖ تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى في فلسطين في حدود علم الباحث التي تناولت الإحترق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

**فرضيات الدراسة:** تتلخص فرضيات الدراسة في الآتي:

- الفرضية الأولى:** يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.
- الفرضية الثانية:** يوجد تأثير للإحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.
- الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الإحترق النفسي لهم.

## متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الاحترق النفسي.

- المتغير التابع: مستوى الأداء.

## حدود الدراسة:

1- الحد الزمني: طبقت هذه الدراسة في عام 2018.

2- الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

3- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على أثر الاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

4- الحد البشري: يتكون من المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

## الدراسات السابقة:

### أولاً: الدراسات العربية:

#### ❖ دراسة (أبو ريا، 2011):

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية وعلاقته بمستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين فيها، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة تكونت من (143) موظفاً وموظفة في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وبينت نتائج الدراسة أن مستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين في المديريات كان متوسطاً، وأن ربط نتائج تقييم الأداء ببرامج التدريب ونظام الحوافز له أثر كبير في تحسين الأداء وتطوير المهارات وتحقيق أهداف المديريات، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظام الحوافز المعمول به في مديريات الوزارات الفلسطينية وتطويره مما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي والقيام بالواجبات الموكلة للموظفين بشكل أفضل.

#### ❖ دراسة (بوحارة، 2012):

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على جميع العاملين بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف والبالغ عددهم (210)، وتوصلت نتائج الدراسة أن مستوى الاحترق النفسي لدى أفراد العينة منخفض، مع عدم وجود علاقة بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة يجب

على أعوان الحماية المدنية بحكم طبيعة عملهم أن يكونوا مرنين في تعاملهم مع الآخرين في إطار أداء عملهم.

#### ❖ دراسة (حجاج، 2013):

هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل التي تؤثر على الإحترق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء في غزة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء في غزة والبالغ عددهم (520) ممرضاً وممرضة، وتوصلت نتائج الدراسة أن مستوى الإحترق الوظيفي كان مرتفعاً لبعدهم الإجهاد الوظيفي ومنخفضاً لبعدهم تبدل المشاعر، وبعد قلة الشعور بالإنجاز، وأوصت الدراسة العمل على زيادة الأموال المخصصة لوزارة الصحة الفلسطينية حتى يتسنى لها القيام بالأعمال المكلفة بها على أكمل وجه لتطوير أدائها وتحسينها.

#### ❖ دراسة (مختار، و مصطفى، 2014):

هدفت الدراسة التعرف على مدى انتشار ظاهرة الإحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، ومعرفة درجة شعورهم بالرضا الوظيفي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت مقياس ماسلاش للاحترق النفسي الذي أعدته ماسلاش وجاكسون (1981) ليقاس الإحترق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (377) معلم ومعلمات يعملون في (19) مدرسة للتعليم الثانوي بولاية معسكر، وتوصلت نتائج الدراسة أن الإحترق النفسي يرتبط سلباً بالرضا الوظيفي العام، مما يدل على أن مهنة التعليم من المهن التي تواجه الكثير من الصعوبات المادية والمعنوية والتي تكون محفزاً سلبياً لظهور الإحترق النفسي عند أصحابها، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد البرامج الوقائية والإرشادية لخفض الشعور بضغط العمل، حتى لا يصل الأستاذ إلى مستوى الإحترق النفسي.

#### ❖ دراسة (المسعودي، 2016):

هدفت الدراسة بصفة رئيسة إلى معرفة الإحترق النفسي وتأثيره على مستوى الأداء، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (325) معلمة يعملون في مدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، وكشفت نتائج الدراسة أن أفراد العينة من معلمات المرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك يرون أن الإحترق النفسي له تأثير كبير على مستوى أدائهم، وأوصت الدراسة بضرورة وضع الخطط الوقائية التي من شأنها التخفيف من مسببات الإحترق النفسي، وذلك من أجل رفع مستوى الأداء للمعلمات.

### ❖ دراسة (معروف، 2017):

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الإحترق النفسي لدى الأطباء الجراحين بالمستشفيات الحكومية العمومية والعيادات الخاصة بمدينة رقة ورقلة وتقرت، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الاستكشافي المقارن، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (90) طبيب جراح يعملون في المستشفيات الحكومية العمومية والعيادات الخاصة بمدينة رقة وتقرت، وكشفت نتائج الدراسة مستوى الإحترق النفسي لدى الأطباء الجراحين مرتفع، حيث لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق تعزى إلى الجنس والأقدمية في المهنة ونوع الجراحة، كما أوصت الدراسة ضرورة العمل على تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للأطباء الجراحين، وتحسين مناخ عملهم، وتنمية كفاءاتهم وتقدير مبادراتهم ونشاطاتهم.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

### ❖ دراسة (Senter, 2006):

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الإحترق النفسي، والرضا الوظيفي لعدد من علماء النفس، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (203) دكتور علم نفس، وأظهرت نتائج الدراسة مستوى متدني من الإحترق و الرضا النفسي و مستوى عال من الرضا المعيشي لدى علماء النفس.

### ❖ دراسة (Gurbuz and et al, 2007):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أتاتورك، جامعة عثمان غازي وجامعة الأناضول في تركيا، واستخدمت الدراسة مقياس (Maslach) للإحترق النفسي، تكونت عينة الدراسة من (108) عضو، وتوصلت نتائج الدراسة أن مستوى الإحترق النفسي يتأثر لدى أعضاء هيئة التدريس بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة، مكان السكن، الجامعة التي يعمل، كما أن مستوى الإحترق النفسي يتأثر لدى أعضاء هيئة التدريس بمجموعة من العوامل التابعة مثل (الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي، بيئة العمل، وظروف العمل)، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات للمؤسسات للعمل على تقليل مستوى الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس وتقديم الدعم الاجتماعي والتواصل المتبادل مع أعضاء هيئة التدريس وتبني استراتيجيات لمكافحة الإحترق النفسي.

### ❖ دراسة (Hickmana and Metz, 2015):

هدفت الدراسة إلى تقديم أدلة جديدة على ظاهرة الإحترق النفسي من خلال التحقيق في كيفية الضغوط النفسية المرتبطة بالمبالغ النقدية المختلفة مثل المرتبات والحوافز والتي تؤثر على أداء لاعبي الجولف المحترفين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (100) لاعب جولف محترف، وتوصلت نتائج الدراسة أن المكافآت المادية الكبيرة جداً تثير أقصى جهد من المنافسة وتحقيق المراكز العليا، وبهذه الطريقة فإن زيادة المكافآت الكبيرة تؤدي إلى زيادة الأداء وتقلل من الإحترق النفسي للاعبين، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تقليل الإحترق النفسي لدى اللاعبين من خلال العمل على تقديم مكافآت كبيرة، مما يؤدي إلى زيادة في الأداء.

#### ❖ دراسة (Badr, 2016):

هدف الدراسة إلى بحث علاقة الذكاء الانفعالي بالإحترق النفسي لمدربي العاب القوى، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (60) مدرباً في الأندية العراقية، وتوصلت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء الانفعالي والإحترق النفسي بمستوى مرتفع لدى عينة الدراسة، كما أن مستوى الذكاء الانفعالي والإحترق النفسي يتحدد بنوع الفعالية وأهميتها، كما أوصت الدراسة أن يتم إجراء بحوث مشابهة للاعبين ولمختلف الفعاليات وللصفات العمرية المختلفة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت على الإحترق النفسي، فإن الدراسة الحالية تتفق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة بأنه يجب ربط نتائج تقييم الأداء ببرامج التدريب ونظام الحوافز والمكافآت لما له أثر كبير في تحسين مستوى الأداء وتطوير المهارات، حيث أن زيادة المكافآت الكبيرة تؤدي إلى زيادة الأداء وتقلل من الإحترق النفسي، كما اتفقت أيضاً بأن الإحترق النفسي يرتبط سلباً بالرضا الوظيفي.

كما استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي وهو نفس المنهج الذي استخدمته الدراسة الحالية، باعتباره المنهج الذي يناسب مثل هذه الدراسات، لدراسة واقع الإحترق النفسي وعلاقته بمستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، وستكون الدراسة الحالية استكمالاً بما نادى به الدراسات السابقة من توصيات.

وهناك دراسات اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث التركيز على أبعاد الإحترق النفسي ومحدداته مثل: البعد القيادي، والمركزية، ومستوى الرسمية، وطبيعة العمل، فضلاً عن المتغيرات



الشخصية، واستخدام مقياس (Maslach) للاحترق النفسي، حيث قامت الدراسة الحالية بدراسة الاحترق النفسي كظاهرة عامة تؤثر على مستوى الأداء النفسي للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

كما أن جميع الدراسات السابقة لم تتطابق كلياً مع الدراسة الحالية من حيث بيئة الدراسة، وإنما أجريت هذه الدراسات في مجتمعات عربية وأجنبية ومحلية.

وقد استفاد الباحث من إطلاعته على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية. وفي بناء أداة الدراسة اللازمة لجمع المعلومات، والتعرف على الأساليب الإحصائية والمقاييس المستخدمة.

## I. ماهية الاحترق النفسي

### 1. مفهوم الاحترق النفسي

عرفت (Maslach) الاحترق النفسي بصفة عامة بأنه "مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز في المجال المهني. والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس". (القيوتي، والخطيب، 2006، 133)

ويعرف الباحث الاحترق النفسي للمحاسب بأنه عبارة عن "الآثار الناتجة عن ظروف العمل المكلف به المحاسب عندما تكون الضغوط الممارسة عليه كبيرة من قبل الإدارة، ومصادر الرضا عن قيامه بعملية المحاسبة غير متاحة ومتوفرة".

كما يعرف الاحترق النفسي للمحاسب إجرائياً بأنه "عدم الرضا الوظيفي الناتجة عن الظروف الشديدة التي يتعرض لها المحاسب بسبب الأعباء الاقتصادية والوظيفية والنفسية والتي تؤدي به إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما تنحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء".

### 2. خصائص الاحترق النفسي

يرى الباحث أن خصائص الاحترق النفسي يمكن صياغتها في العناصر التالية:

- ❖ يحدث الاحترق النفسي من ضغوط اقتصادية نتيجة لعدم توفر الراتب المناسب والحوافز المادية والمعنوية للمحاسب أثناء تأدية عمله.
- ❖ يؤدي الاحترق النفسي إلى انخفاض مستوى الأداء للمحاسب وذلك نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل، وتكليفه بالمهام التي يتعذر عليه تحقيقها.

❖ يؤدي الإحترق النفسي إلى ظاهرة نفسية تصيب المحاسب وتمثلة بالتعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وانخفاض الإداء الشخصي.

❖ يحدث الإحترق النفسي عند ضغوط العمل التي يواجهها المحاسب في الوزارات الحكومية في قطاع غزة وخاصة وزارة المالية التي يعملون فيها، مما تنعكس آثاره السلبية على المحاسب والوزارة والأفراد المستفيدين من خدمات الوزارة.

### 3. العوامل التنظيمية التي تؤثر في حدوث الإحترق النفسي للمحاسب

حددت (Maslach) مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الإحترق النفسي لدى المحاسبين العاملين في المؤسسات والهيئات والوزارات الحكومية على النحو التالي:

**1.3. ضغط العمل:** يشعر المحاسب بأن لديه أعباء كثيرة منطاة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، وكثير من المؤسسات والوزارات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من المحاسبين، مع زيادة الأعباء الوظيفية على المحاسبين الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

**2.3. محدودية صلاحيات العمل:** إن احد المؤشرات التي تؤدي إلى الإحترق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبل المحاسب.

**3.3. قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل المحاسب جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية وأعمال ابداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر عن المعاناة والإحترق الذي يعيشه المحاسب. (القرني، 2016: 10 - 13)

**4.3. انعدام العلاقات الاجتماعية:** يحتاج المحاسب أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتفتيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المكاتب المغلقة. (بتصرف Baruch-Feldman et al, 2000,

**5.3. عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحيانا تحميل المحاسب مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من المحاسب، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع امكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة منها.

**6.3. صراع القيم:** يكون المحاسب أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه، فمثلاً قد يضطر محاسب قسم المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملايسات. (بتصرف) (Schonfeld and Bianchi, 2016)

ويرى الباحث أن أعراض الإحترق النفسي تكثر في أوساط المهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور مثل عمل المحاسب، والتي عادة تتطلب مواجهة مع المتعاملين معه بشكل مباشر.

#### 4. مظاهر الإحترق النفسي للمحاسب

❖ ارتفاع مشاعر المقاومة للذهاب إلى القيام بعمله كمحاسب أو الارتباط بعمليات مالية جديدة.  
❖ الشعور بالإجهاد والتعب بعد قيامه بعمله نتيجة لإجراءات العمليات المالية المعقدة.  
❖ الشعور بالفشل والذنب وتأنيب الضمير نتيجة لعدم بذل العناية المهنية اللازمة في عمله كمحاسب، وذلك لوجود معوقات لذلك.

❖ الشعور بالسلبية والانسحاب من عمله وذلك لعدم توفر له مقومات مادية ومعنوية.  
❖ الميل الشديد جداً لإتباع القوانين واللوائح والالتزام الصارم بالمستندات والتعليمات التي تعرضه إلى البعد عن الصراعات مع الجهات المستفيدة من العمليات المالية أثناء قيامه بعمله.  
❖ الشعور المستمر بالأرق وسوء الفهم لما تتبعه المؤسسة من إجراءات معقدة في عملها أو عدم وجود ظروف مهيأة للقيام بعمله مما يسبب الأرق وعدم التركيز للمحاسب. (الشعبي، 2003، 53)

#### 5. مراحل الإحترق النفسي للمحاسب

هناك عدة مراحل للإحترق النفسي يمكن انعكاسها على وظيفة المحاسب وهي كالتالي (الخرابشة، و عربيات، 2005، بتصرف):

❖ **المرحلة الأولى:** وهي أن يشعر المحاسب خلالها بعدم التوازن بين ما يتوافر لديه من معلومات ومستندات وما يلقي عليه من متطلبات عند قيامه بعمله.

❖ **المرحلة الثانية:** تتسم هذه المرحلة بوجود مشاعر القلق والتوتر والتعب والإجهاد للمحاسب نتيجة للضغوط الممارسة عليه والتي قد تؤثر على عمله كمحاسب.

❖ **المرحلة الثالثة:** وتشتمل هذه المرحلة على عدد من المتغيرات في الاتجاهات والسلوك للمحاسب، مثل الميل إلى معاملة عملاءه أو زملاءه في المهنة بطريقة آلية وبدون قصد بحجة الانشغال الكامل في عمله.

## 6. أبعاد الإحترق النفسي للمحاسب

يوجد عدة أبعاد للإحترق النفسي يمكن إيضاحها في العنصرين التاليين:

**1.6. الإنهاك الانفعالي:** يشير هذا المستوى إلى شعور المحاسب باستنفاد كافة طاقاته بصفة عامة، ونقص في القدرة الجسمانية له والإرهاق الوجداني نتيجة لبذل واستنفاد كافة الوسائل المتاحة أثناء قيامه بعمله دون الوصول إلى نتائج مرضية له وللجهات المستفيدة من عملية المحاسبة. (بتصرف Bianchi and Schonfeld, 2016,

**2.6. الشعور بالسلبية في العلاقات:** وهو ميل المحاسب للمعاملة الجافة مع زملاءه أو مع المتلقين لخدمة المحاسبة، مما يترتب على ذلك حدوث فجوة إنسانية بين المحاسب وبين زملاءه والمتلقين لخدمة المحاسبة، مما تؤثر تأثيرًا سلبيًا على شكل التعامل وأسلوبه معهم على سمعة المهنة والمنتسبين لها. (بتصرف,2000, Schaufeli and Peeters)

ويرى الباحث أن الإحترق النفسي ناتج عن الإنهاك الانفعالي بسبب ضغوط العمل، أو مجال العمل لا يتفق مع إمكانيات الموظف وقدراته ومهاراته ومؤهلاته، وكذلك العلاقة السلبية مع زملاء العمل والمتلقين لخدمة المحاسبة.

## 7. أسباب الإحترق النفسي للمحاسب

**1.7. تضارب الأدوار:** ويحدث تضارب الأدوار عندما يكلف المحاسب بأعباء ثقيلة لا تتناسب مع قدرته وخبرته المهنية أي يكون غير مؤهل علميًا وعمليًا.

**2.7. ضعف التكيف المهني:** إن عدم التكيف في الأعمال المكلفة بها المحاسب والتي تؤدي إلى الإحترق النفسي وضعف التكيف المهني للمحاسب يرجع إلى عدة عوامل من أهمها خصائص موقع الشرطة محل المحاسبة، والدعم من قبل إدارة المؤسسة، وكذلك من قبل زملاء المهنة في القيام بعملية المحاسبة وتشجيعه وإتاحة الإمكانيات أمامه للقيام بهذه العملية. (بتصرف, 2008, Kim and Stoner)

**3.7. فقد الاستقلال الذاتي:** مدي الحرية التي تمنح للمحاسب وعدم تدخل إدارة المؤسسة في عمله، تؤدي إلى فقد ثقة المحاسب في عمله الذي يؤديه، وذلك بأكمل وجه وبنزاهة وموضوعية.

**4.7. الشعور بالعزلة وضعف المساندة والدعم:** ويتم ذلك في حالة الاستهتار بعمل المحاسب وبخبراته ومؤهلاته، وذلك عند قيامه بإدخال بعض التعديلات على العمليات المالية، ويفتقد دعم نقابة المحاسبين التابع لها والوقوف لمساندته في إجراء بعض التعديلات الهامة والخاصة بعمل المحاسب. (بتصرف Swider, Zimmerman, 2010,

## 8. آثار الإحترق النفسي على المحاسب

يوجد آثار خطيرة للإحترق النفسي على المحاسب تتلخص في العناصر التالية:

❖ تقليل الإحساس بالمسئولية الوظيفية من قبل المحاسب.

❖ تمتاز العلاقة مع المدير بالبعد النفسي.

❖ استنفاد الطاقة النفسية لدى المحاسب.

❖ التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في المحاسب.

❖ لوم الآخرين في حالة الفشل.

❖ نقص الفعالية الخاصة بأداء المحاسب.

❖ كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي. (عسكر، وعبدالله، 2003)

## 9. الاقتراحات الي يمكن من خلالها التغلب على مشاكل الإحترق النفسي للمحاسب

يمكن التغلب على مشاكل الإحترق النفسي من قبل المحاسب باقتراح النقاط التالية:

❖ تطوير قدرات المحاسب في مجال المحاسبة، من خلال دورات تدريبية في مجال عمله، مما تؤدي

إلى الكفاءة المهنية والعلمية، وتؤدي كذلك إلى ثقة المحاسب بنفسه.

❖ القيام ببذل جهد كبير وبدون إرهاق والتركيز بدرجة معقولة عند القيام بعمله، ومن ثم سيؤدي ذلك

إلى عدم وجود أخطاء في العمليات المالية التي يقوم بها.

❖ استغلال أوقات العطل الأسبوعية بالترفيه والزيارات والبعد عن أجواء العمل والضغط النفسي

للمحاسب.

❖ أن لا يقوم المحاسب بأخذ أي من الدفاتر والمستندات والسجلات المراد تسجيلها وأثبتاتها في

المنزل، لأن ذلك يسبب ضغوط نفسية قد تؤثر سلبيًا على عمله.

❖ ممارسة أشياء يحبها المحاسب في نهاية اليوم والبعد عن ضغوط العمل.

## II- ماهية الإداء

### 1. المقصود بمفهوم الإداء للمحاسب

ويعرف الباحث الإداء بأنه هو "خلاصة جهود المحاسب التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو

المهام المكلف بها وهو المقياس التي يشر به إلى درجة تحقيق وإتمام هذه المهام المكونة لوظيفة

المحاسب".

2. عناصر الإداء للمحاسب: يتكون الإداء للمحاسب من مجموعة من العناصر أهمها:

**1.2. معرفة المحاسب بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة للمحاسب، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

**2.2. نوعية العمل الذي يقوم به المحاسب:** وتتمثل في مدى ما يدركه المحاسب عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

**3.2. العمل المنجز من قبل المحاسب:** أي مقدار العمل الذي يستطيع المحاسب إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

**4.2. جدية ومثابرة المحاسب:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة المحاسب على تحمل مسئولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا المحاسب للإرشاد والتوجيه من قبل مدراءه. (أبو شرخ، 2010، 20، بتصرف)

### 3. أهداف تقييم الأداء للمحاسب

❖ اختيار المحاسب المناسب لأداء الأعمال بما يتناسب مع مؤهلاته وتوزيع العمل عليه حسب قدراته ومهاراته.

❖ توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية المحاسب كمنح المكافآت، والحوافز لهم بهدف تحسين الأداء.

❖ الكشف عن الحاجات التدريبية للمحاسب وتحديد أنواع البرامج وتطويرها.

❖ مساعدة المحاسب على ملاحظة مديره ومراقبة أدائه بشكل دقيق مما يساعد في تنمية وتطوير أدائه.

❖ اكتشاف المحاسب المؤهل أكثر من غيره لإشغال مناصب قيادية.

❖ رفع معنويات المحاسب.

❖ يعتبر الأداء أداة و وسيلة لتقويم ضعف المحاسب واقتراح إجراءات لتحسين هذا الأداء.

❖ تؤدي نتائج التقييم إلى إجراءات لتعديل الرواتب والأجور للمحاسب. (سلطان، 2004، 219، بتصرف)

### 4. أهمية قياس الأداء للمحاسب

يمكن تبيان أهمية قياس الأداء للمحاسب في العناصر التالية:

**1.4. الترقية والنقل:** إذ يكشف قياس الأداء على قدرات المحاسب وبالتالي ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل المحاسب حسب الوظيفة المناسبة لقدراته وخبراته.

**2.4. تقييم الأداء من قبل المسؤولين:** حيث يساعد قياس أداء المحاسب في تحديد مدى فعالية المسئول في تنمية قدرات المحاسب تحت إشرافه وتوجيهاته.

**3.4. إجراء تعديلات في الرواتب والمكافآت والحوافز:** إذ أن قياس أداء المحاسب يساعد في إجراء المكافآت المالية المناسبة للمحاسب، واقتراح زيادة أو تخفيض في الرواتب والمكافآت والحوافز.

**4.4. الحاجات التدريبية:** إذ أن قياس أداء المحاسب يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية للمحاسب وتحديد البرامج التدريبية اللازمة لتطوير قدراته وخبراته.(شاويش، 2007، 88، بتصرف).

### 5. العوامل والمحددات المؤثرة في الأداء للمهام الوظيفية للمحاسب

قسمت مؤثرات ومحددات الأداء للمهام الوظيفية كما يلي (بتصرف، 208, Hackett,2002):

**1.5. المعرفة التقريرية:** وتشمل المعرفة بالحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات وظيفة المحاسب، وتقاس بواسطة القلم والورقة، وبشكل تقريبي.

**2.5. المعرفة المهارية:** وهذه المعرفة تتعلق بما يجب أدائه فعلا من قبل المحاسب، وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء والقدرة على ذلك، وتشمل مهارات إدراكية أي معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدامها في العمل.

**3.5. الدافعية والتحفيز:** هي تأثير مشترك من إحدى سلوكيات ثلاث هي الاختيار للأداء، مستوى الجهد المبذول، واستمرار الجهد المبذول أي الإصرار.(بتصرف، 2002, Michailidis And Elwakai)

### III- الإطار العملي للدراسة

**1. منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات والمصادر الثانوية المتعلقة بالتحرق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، حيث اعتمدت على الدراسات السابقة والإطار النظري، كما اعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات الأولية والذي تكون من جزئين الأول يشتمل على بيانات عامة عن المستجيب، أما الجزء الثاني فقد تضمن (23) فقرة تتعلق بموضوع الدراسة، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة.

**2. مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة البالغ عددهم (320) محاسب ومحاسبة، حيث أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من (160) محاسب ومحاسبة، وتم اختيار المدراء ورؤساء الأقسام والمحاسبين العاملين بالأقسام المالية بوزارة المالية.

### 3. أداة الدراسة

تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

**1.3. القسم الأول:** يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، ويتكون من (4) فقرات.

**2.3. القسم الثاني:** وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور كما يلي:

❖ **المحور الأول:** يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية

الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء، ويتكون من (8) فقرات.

❖ **المحور الثاني:** يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة

المالية الفلسطينية في قطاع غزة، ويتكون من (8) فقرات.

❖ **المحور الثالث:** يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى

وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحترق النفسي لهم، ويتكون من (7) فقرات.

وقد كانت الإجابات على فقرات المحاور وفق مقياس ليكرت الخماسي، كما هو موضح في جدول رقم (1):

#### جدول رقم (1) درجات مقياس ليكرت

| التصنيف       | كبيرة جدا | كبيرة | متوسط | قليلة | قليلة جدا |
|---------------|-----------|-------|-------|-------|-----------|
| درجة الموافقة | 5         | 4     | 3     | 2     | 1         |

**4. صدق الاستبانة:** صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق

"شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من

ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين هما:

**1.4. الصدق الظاهري:** حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، تألفت من عدد من

أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الفلسطينية بقطاع غزة والمتخصصين في المحاسبة

والاحصاء، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات

المقدمة، حيث خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

**2.4. الصدق البنائي:** تم حساب الصدق البنائي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة البالغ 160 مفردة،

وذلك بحساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبانة، ويبين الجدول رقم

(2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة عند مستوى دلالة 0.05 حيث إن القيمة

الاحتمالية اقل من 0.05

جدول رقم (2): معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبانة

| ر.م | المحور   | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية |
|-----|--|----------------|-------------------|
| 1   | يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة | 0.758          | 0.000             |



|       |       |   |   |
|-------|-------|---|---|
|       |       | المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.  |   |
| 0.000 | 0.615 | يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.                                     | 2 |
| 0.000 | 0.602 | يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحترق النفسي لهم. | 3 |

5. ثبات الاستبانة: ثبات الاستبانة يعنى التأكد من أن الاجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص نفسهم في وقت آخر، وقد تم استخدام طريقة كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة، حيث يوضح الجدول رقم (3) معاملات كرونباخ ألفا لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول رقم (3) معاملات كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

| معامل الصدق | معامل (كرونباخ ألفا) | عدد الفقرات             | المحور  | ر.م |
|-------------|----------------------|-------------------------|---|-----|
| 0.796       | 0.789                | 8                       | يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.                     | 1   |
| 0.734       | 0.769                | 8                       | يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.                                     | 2   |
| 0.710       | 0.688                | 7                       | يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحترق النفسي لهم. | 3   |
| 0.747       | 0.749                | جميع المحاور قائمة معاً |   |     |

تظهر النتائج المبينة في الجدول رقم (3) أن معاملات كرونباخ ألفا قد تراوحت بين 0.688 - 0.789، وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير إلى تمتع الاستبانة بالثبات، كما أن معامل الصدق قد تراوحت بين 0.710 - 0.796، وهي معاملات الصدق مرتفعة، مما يشير إلى تمتع الاستبانة بالصدق، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلهم على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## 6. تحليل واختبار البيانات

### 1.6. اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف):

إستخدم الباحث اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟ وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويوضح الجدول رقم (4) أن قيمة اختبار T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية، وكذلك مستوى الدلالة أكبر 0.05 (sig. > 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويجب استخدام الاختبارات المعملية.

جدول رقم (4) اختبار التوزيع الطبيعي (1 – Sample Kolmogorov – smirnov)

| المحور | عنوان المحور  | عدد الفقرات | قيمة T | القيمة الاحتمالية |
|--------|---|-------------|--------|-------------------|
| الأول  | يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.                     | 8           | 0.885  | 0.523             |
| الثاني | يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.                                     | 8           | 0.715  | 0.425             |
| الثالث | يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحترق النفسي لهم. | 7           | 0.622  | 0.389             |

2.6. المعالجات الإحصائية المستخدمة:

وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- ❖ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- ❖ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha), لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ❖ استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test : يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- ❖ معامل ارتباط بيرسون (Spear man Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- ❖ اختبار sign في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الحياد وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

7. خصائص وسمات عينة الدراسة

جدول (5) البيانات الشخصية للعينة

| النسبة % | التكرار | البند                |                |
|----------|---------|----------------------|----------------|
| 1        | 1       | دكتوراه              | المؤهل العلمي  |
| 12       | 20      | ماجستير              |                |
| 87       | 139     | بكالوريوس            |                |
| 160      |         | الإجمالي             |                |
| 3        | 5       | مدير الدائرة المالية | المسمى الوظيفي |
| 8        | 13      | رئيس القسم المالي    |                |
| 89       | 142     | محاسب                |                |

|                |     |               |     |
|----------------|-----|---------------|-----|
| %100           |     | الإجمالي      |     |
| 32             | 52  | 160           | 160 |
| سنوات الخبرة   |     | من 5-10 سنوات |     |
| من 11-15 سنة   |     | من 15 سنة     |     |
| اكثر من 15 سنة |     | 20            |     |
| %100           |     | الإجمالي      |     |
| 92             | 147 | 160           | 160 |
| التخصص العلمي  |     | محاسبة        |     |
| مالية ومصرفية  |     | 7             |     |
| اخرى           |     | 1             |     |
| %100           |     | الإجمالي      |     |
| 160            |     | 160           |     |

يتضح في الجدول رقم (5) من خلال التحليل الإحصائي تبين أن نسبة (87%) من عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس، ونسبة (12%) يحملون درجة الماجستير، ونسبة (1%) يحملون درجة الدكتوراه، ولعل ذلك يرجع إلى طبيعة عمل العينة المستجيبة، فهم يتبعون الأقسام المالية، وبالتالي الأقسام المالية بحاجة إلى مؤهلات علمية مناسبة.

وكان نسبة (89%) من عينة الدراسة من المحاسبين، بينما كان نسبة (8%) من رؤساء الأقسام، و نسبة (3%) من المدراء الدوائر الماليين، وهذا يعكس طبيعة الدوائر المالية، وعملها، وهيكل وزارة المالية العاملة في قطاع غزة.

وكان نسبة (48%) لديهم خبرات مرتفعة من 11-15 سنة، ونسبة (32%) من ذوي الخبرات المتوسطة من 5-10 سنوات، ونسبة (20%) من ذوي الخبرات منخفضة أكثر من 15 سنة. وكان نسبة (92%) من أفراد العينة من تخصص المحاسبة، بينما كان نسبة (7%) من تخصص العلوم المالية والمصرفية، ونسبة (1%) يحملون تخصصات اخرى، ويرى الباحث بأن المحاسب هو الفرد المؤهل للقيام بالمهام المالية، لذا كان معظم أفراد العينة من المحاسبين.

#### 8. اختبار فرضيات الدراسة:

1.8 الفرضية الأولى: يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء.

لاختبار الفرضية الأولى قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة لكافة فقرات المحور الاول والدرجة الكلية لفقراته، والجدول رقم (6) يعرض النتائج:

جدول رقم (6) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته

| ر.م | فقرات المحور الأول  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة (T) | قيمة (Sig.) | الرتبة |
|-----|---|-----------------|-------------------|--------------|----------|-------------|--------|
| 1   | تقوم الوزارة بمنح حوافز مادية وتشجيعية للمحاسب المميز وفقاً لأدائه. | 3.64            | 0.96              | 72.72        | 3.80     | 0.000       | 6      |

|   |       |      |       |      |      |   |
|---|-------|------|-------|------|------|---|
| 2 | 0.000 | 8.70 | 79.96 | 0.66 | 3.98 | لا يتناسب قيمة الحوافز التي يحصل عليها المحاسب مقارنة مع حجم الأداء المقدم.   |
| 3 | 0.000 | 3.67 | 72.72 | 0.99 | 3.64 | إن الراتب الذي يتقاضاه المحاسب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يقوم به.   |
| 4 | 0.000 | 5.80 | 75.76 | 0.78 | 3.79 | يعتبر المكافأة المدفوعة للمحاسب عن العمل الإضافي غير مناسبة مع حجم العمل المبدول.                                       |
| 5 | 0.000 | 6.60 | 80.00 | 0.87 | 4.00 | يؤثر قلة الراتب بشكل سلبي على نقص مستوى الأداء لدى المحاسب.   |
| 6 | 0.000 | 4.20 | 75.16 | 1.03 | 3.76 | توجد حوافز تشجيعية للمحاسب في عمله تحفزه على الابتكار والإبداع وتزيد من مستوى أدائه.                                    |
| 7 | 0.000 | 4.00 | 73.34 | 0.96 | 3.68 | يضطر المحاسب الغياب عن العمل بسبب الوضع المادي وقله الراتب.   |
| 8 | 0.000 | 2.53 | 69.08 | 1.04 | 3.45 | لا يوجد حرص من قبل الوزارة على أن يتحصل المحاسب على مستحقاته المالية.   |
| - | 0.000 | 4.91 | 74.85 | 0.91 | 3.74 | يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء. |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $0.05 \leq \alpha$ .

يتضح من الجدول رقم (6) أن الفقرة رقم (5) يؤثر قلة الراتب بشكل سلبي على نقص مستوى الأداء لدى المحاسب قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.00) والوزن النسبي (80.00%)، في حين أن الفقرة رقم (8) لا يوجد حرص من قبل الوزارة على أن يتحصل المحاسب على مستحقاته المالية قد حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ (3.45) والوزن النسبي (69.08%).

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجمع فقرات الفرضية الأولى تساوي (3.74) والوزن النسبي يساوي (74.85%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، مما يدل على أنه يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء عند مستوى دلالة 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على "يوجد تأثير للرواتب والحوافز التي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على مستوى الأداء".

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة دراسة (أبو ريا، 2011)، ودراسة (Hickmana and Metz, 2015). على أن للرواتب والحوافز التي يتقاضاها الموظفين لها تأثير على مستوى الأداء.

## 2.8. الفرضية الثانية: يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة.

لاختبار الفرضية الثانية قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة لكافة فقرات المحور

الثاني والدرجة الكلية لفقراته، الجدول رقم (7) يعرض النتائج:

الجدول رقم (7) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته

| ر.م | فقرات المحور الثاني   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة (T) | قيمة (Sig.) | الرتبة |
|-----|---|-----------------|-------------------|--------------|----------|-------------|--------|
| 1   | حجم الأعمال التي يقوم بها المحاسب لا تتناسب مع طموحاته وقدراته المهنية.                                 | 3.46            | 1.20              | 69.70        | 2.40     | 0.000       | 6      |
| 2   | علاقة المحاسب مع مسئوله المباشر تؤثر على أدائه لعملة.   | 3.97            | 1.20              | 79.40        | 4.70     | 0.000       | 1      |
| 3   | يطلب من المحاسب أداء أعمال تتناقض مع القيم و المبادئ التي يحملها.                                       | 3.58            | 1.03              | 71.52        | 3.21     | 0.000       | 5      |
| 4   | تحتوي وظيفة المحاسب على أداء أعمال قد يرضي على بعضها ولا يرضي على البعض الآخر.                          | 3.91            | 0.765             | 78.20        | 6.83     | 0.000       | 2      |
| 5   | الترقية للمحاسب لا تتم بعدالة وغير موضوعية وغير مرتبطة بالأداء.   | 3.06            | 1.20              | 61.22        | 0.29     | 0.000       | 8      |
| 6   | قلة الامتيازات الممنوحة للمحاسب تؤثر على أداء عمله.   | 3.67            | 1.05              | 73.3         | 3.65     | 0.000       | 3      |
| 7   | لا يوجد مجالاً كافياً من الصلاحيات الممنوحة للمحاسب لأداء مهام وظيفته على أكمل وجه.                     | 3.60            | 1.20              | 71.54        | 2.76     | 0.000       | 4      |
| 8   | أن التقييم المستمر للمحاسب يجعله في ضغط عند أداء عمله ولا يؤديه على أكمل وجه.                           | 3.33            | 1.2               | 66.66        | 1.61     | 0.000       | 7      |
| -   | يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة. | 3.57            | 0.96              | 71.44        | 3.18     | 0.000       | -      |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

يتضح من الجدول (7) أن الفقرة رقم (2) علاقة المحاسب مع مسئوله المباشر تؤثر على

أدائه لعملة قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.97) والوزن النسبي (79.40%).

في حين أن الفقرة رقم (5) الترقية للمحاسب لا تتم بعدالة وغير موضوعية وغير مرتبطة

بالأداء قد حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ (3.06) والوزن النسبي (61.22%).

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجمع فقرات الفرضية الثانية تساوي (3.57) والوزن النسبي

يساوي (71.44) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، مما يدل على أنه يوجد تأثير للاحترق

النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على "يوجد تأثير للاحترق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة". وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (بوحارة، 2012)، ودراسة (حجاج، 2013)، ودراسة (المسعودي، 2016)، ودراسة (معروف، 2017)، ودراسة (Badr, 2016) على أن الاحترق النفسي يؤثر بشكل واضح على مستوى الأداء.

**3.8. الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الاحترق النفسي لهم.

لاختبار الفرضية الثالثة قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة لكافة فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية لفقراته، الجدول رقم (8) يعرض النتائج:

الجدول رقم (8) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية لفقراته

| ر.م | فقرات المحور الثالث   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة (T) | قيمة (Sig.) | الرتبة |
|-----|---|-----------------|-------------------|--------------|----------|-------------|--------|
| 1   | العمل لذي يقوم به المحاسب يسبب له كثير من المشاكل النفسية بسبب نقص المكافآت والحوافز المادية والمعنوية. | 3.67            | 0.60              | 73.54        | 6.29     | 0.000       | 6      |
| 2   | يعاني المحاسب من الإحباط نتيجة لزيادة الأعباء المالية والمعيشية.  | 3.77            | 0.76              | 75.48        | 5.65     | 0.000       | 3      |
| 3   | يؤثر الوضع الاقتصادي بشكل سلبي على أداء المحاسب، مما يسبب في زيادة الاحترق النفسي له.                   | 3.74            | 0.51              | 74.83        | 8.03     | 0.000       | 5      |
| 4   | يشعر المحاسب أنه يحترق نفسياً بسبب ممارسته لمهنة المحاسبة.  | 3.54            | 0.67              | 70.96        | 4.52     | 0.000       | 7      |
| 5   | يعتبر الراتب الذي يتقاضاه المحاسب متدني ولا يتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد.          | 4.16            | 0.68              | 83.22        | 9.40     | 0.000       | 1      |
| 6   | سبب الحصار المفروض على قطاع غزة في تدني الوضع الاقتصادي، مما تسبب في زيادة الاحترق النفسي للمحاسب.      | 3.90            | 0.65              | 78.06        | 7.72     | 0.000       | 2      |
| 7   | يتعرض المحاسب لضغوط نفسية شديدة بسبب الوضع المعيشي والاقتصادي.  | 3.74            | 0.72              | 74.83        | 5.66     | 0.000       | 4      |

|   |       |      |       |      |      |   |
|---|-------|------|-------|------|------|---|
| - | 0.000 | 6.75 | 75.85 | 0.66 | 3.79 | يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الإحترق النفسي لهم. |
|---|-------|------|-------|------|------|---|

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

يتضح من الجدول (8) أن الفقرة رقم (5) يعتبر الراتب الذي يتقاضاه المحاسب متدني ولا يتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.16) والوزن النسبي (83.22%).

في حين أن الفقرة رقم (4) يشعر المحاسب أنه يحترق نفسياً بسبب ممارسته لمهنة المحاسبة قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.54) والوزن النسبي (70.96%).

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجمع فقرات الفرضية الثالثة تساوي (3.79) والوزن النسبي يساوي (75.85) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، مما يدل على أنه يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الإحترق النفسي لهم عند مستوى دلالة 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الثالثة، أي أنه "يوجد تأثير للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة على زيادة الإحترق النفسي لهم".

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (مختار، و مصطفى، 2014)، ودراسة (Senter, 2006)، ودراسة (Hickmana and Metz, 2015) على أن للظروف الاقتصادية والنفسية التي يعيشها الموظفين لها تأثير كبير على زيادة الإحترق النفسي لهم.

#### IV- الخاتمة

##### 1. النتائج والتوصيات

##### 1.1. النتائج: توصل الباحث إلى النتائج التالية:

❖ أشارت النتائج أن قيمة الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية غير مناسبة مع حجم الأعمال المبدولة، والتي تعد سبباً في تزايد حالة الإحترق النفسي، وشعور المحاسبين بزيادة المهام والواجبات الملقاة على عاتقهم، وشعورهم بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودهم من قبل المسؤولين.

- ❖ بينت النتائج أن الراتب الذي يتقاضاه المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يقومون به، مما يؤثر بشكل سلبي على نقص مستوى الأداء لديهم.
- ❖ أشارت النتائج أن الراتب الذي يتقاضاه المحاسبين في وزارة المالية الفلسطينية متدني ولا يتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد، مما تسبب في الإحترق النفسي لهم.
- ❖ بينت النتائج أن الحصار المفروض على قطاع غزة تسبب في تدني الوضع الاقتصادي، مما تسبب في زيادة الإحترق النفسي لدى لمحاسبين العاملين في وزارة المالية الفلسطينية.
- ❖ أشارت النتائج أن المحاسبين يتعرضون لضغوط نفسية وإحباط شديد نتيجة لزيادة الأعباء المالية والمعيشية والوضع والاقتصادي المتردي في قطاع غزة.
- ❖ بينت النتائج أنه لا يوجد مجالاً كافياً من الصلاحيات الممنوحة للمحاسبين لأداء مهام وظيفتهم على أكمل وجه، أي كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف كلما قل شعوره بالإحترق النفسي، حيث إن عدم إتاحة الفرصة للمحاسبين للمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي حتماً لشعورهم بالمعاناة والسلبية وتدني مستوى رضاهم وشعورهم بالعجز وفقدان التحكم في عملهم.
- ❖ أشارت النتائج أن وزارة المالية الفلسطينية لا تهتم بتحسين الأوضاع المهنية والنفسية والاقتصادية للمحاسبين لكي يتمكنوا من السيطرة على أسباب ظاهرة الإحترق النفسي والعمل على مواجهتها أو محاولة تفادي حدوثها.
- ❖ بينت النتائج أن نظام الترقيات الموجود في وزارة المالية الفلسطينية غير فعال ولا يمتاز بالموضوعية والعدالة، مما ينعكس بشكل سلبي على أداء المحاسبين ولا يلبي حاجاتهم وطموحاتهم ويزيد من الإحترق النفسي لهم.
- ❖ أشارت النتائج أنه لا يوجد تطوير أو تعديل للمعايير الخاصة بنظام تقييم الأداء بوزارة المالية الفلسطينية لكي يتمكن النظام من قياس وتقييم أداء المحاسبين لديها.

## 2.1. التوصيات

بناءً على النتائج السابقة يوصي الباحث بالاتي:

- ❖ ضرورة العمل على زيادة نسبة الرواتب الذي يتقاضاها المحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية لأنها متدني ولا تتناسب مع متطلبات المعيشة والوضع الاقتصادي السائد في قطاع غزة، وذلك للحد من ظاهرة الإحترق النفسي ورفع مستوى الأداء لدى المحاسبين.



- ❖ ضرورة إعادة النظر في نظام المكافآت والحوافز المادية والمعنوية للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية، ومنح الترقيات والدرجات الوظيفية المستحقة، وهذا بدوره يساهم في رفع مستوى الكفاءة والأداء لديهم، ويعزز مستوى الولاء والانتماء لعمله.
- ❖ إن المعايير الخاصة بنظام تقييم الأداء بوزارة المالية الفلسطينية بحاجة إلى تعديل لتتلاءم مع المتغيرات الجديدة، لكي تتسجم مع طبيعة ونوعية مهام وظيفة المحاسبة، ليتمكن نظام تقييم الأداء من قياس أداء المحاسبين بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.
- ❖ ضرورة الاهتمام بتحسين الأوضاع المهنية والنفسية والاقتصادية للمحاسبين لكي يتمكنوا من السيطرة على أسباب ظاهرة الإحترق النفسي والعمل على مواجهتها أو محاولة تفادي حدوثها مستقبلاً.
- ❖ وضع نظام فعال يمتاز بالموضوعية والعدالة في الحصول على فرص الترقية، حيث ينعكس بشكل إيجابي على نفسية وأداء المحاسبين ويلبي حاجاتهم وطموحاتهم ويقلل من الإحترق النفسي لهم.
- ❖ عقد دورات تدريبية وإعداد نشرات تثقيفية حول كيفية التعامل مع ظاهرة الإحترق النفسي والضغوط النفسية الناتجة من قلة الرواتب والوضع الاقتصادي الذي يعيشه المحاسبين في قطاع غزة. وذلك لتلافي المعاناة من الإحترق النفسي وما يسببه من تدني في مستوى الأداء الوظيفي للمحاسبين.
- ❖ التنسيق بين مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والجامعات المحلية لتوظيف نتائج البحوث والرسائل العلمية للبحث في ظاهرة الإحترق النفسي بهدف الحد من هذه الظاهرة من أجل تطوير وتحسين مستوى الأداء المالي والإداري في هذه المؤسسات وغيرها من المؤسسات المحلية.
- ❖ العمل على إجراء المزيد من الدراسات لموضوع الإحترق النفسي للمحاسبين، لما له من تأثير كبير على الأداء الوظيفي داخل وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- 1- أبو ريا، إبراهيم عباس، (2011)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإحترق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
- 2- أبو شرح، نادر حامد عبد الرازق، (2010)، تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصال الفلسطيني من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية جامعة الأزهر، غزة.
- 3- بوحارة، هناء، (2012)، الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر.
- 4- حجاج، خليل جعفر، (2012)، العوامل المؤثرة على الإحترق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد 2، العدد 31، رام الله، فلسطين، 129- 164.
- 5- الخرايشة، عمر، عربيات، أحمد، (2005)، الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات، التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية ، المجلد 17، العدد 2، السعودية، 292- 331.

- 6- سلطان، محمد سعيد أنور، (2004)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 7- شاويش، مصطفى، إدارة الأفراد، 2007، دار الشروق، عمان، الأردن.
- 8- الشعبي، عبده، (2003)، الإحترق النفسي عند الطلاب العرب الوافدين وعلاقته بالتخصص الأكاديمي والجنس في جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة مؤتة، عمان، الأردن.
- 9- عسكر، علي، وعبدالله، أحمد (2003)، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن، وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 7، العدد 16، 9 - 43.
- 10- القرني، علي (2000)، الإعلام والإحترق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
- 11- القريوتي، ابراهيم، والخطيب، فريد، (2006)، الإحترق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، 131-154.
- 12- مختار، بوفرة، ومصطفى، منصور، (2014)، علاقة الإحترق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (17)، الجزائر، 81-92.
- 13- المسعودي، آلاء بنت عيد بن سليمان، (2016)، الإحترق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 14- معروف، خديجة، (2017)، الإحترق النفسي لدى الأطباء الجراحين- دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدنتي ورقلة و تقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Badr, Nahida Abd Ulzhra. (2016). Reserch cuholusion Studying and its relation with psychological combustion for track and fild coaches, Journal of Studies and Research of Physical Education, Vol. 47, No 1, 175-182.
- 2- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D. and Schwartz, J. (2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. Journal of Occupational Health Psychology, Vol.7, No.1, 84-93.
- 3- Bianchi and Schonfeld. (2016). Burnout is associated with a depressive cognitive style, Personality and Individual Differences, 100, 1-5.
- 4- Gurbuz , Hüseyin , Tutar ,Hasan and Baspinar, Nuran. (2007). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Eskisehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey, 65-85.
- 5- Hackett., R. I. J. (2002). Women as Leaders and participants in the Spiritual Churches, New religious movements in Nigeria, London.
- 6- Hickmana, Daniel C. and Metz, Neil E. (2015). the Impact of Pressure on Performance: Evidence From the PGA Tour, revised Draft, the Office of Research & Grants at the University of Central Oklahoma, Japan.
- 7- Kim, H. and Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention among SocialWorkers: Effects of Role Stress, Job Autonomy, and Social Support. Administration in Social work, Vol. 32, No.3, 5-25.
- 6- Michailidis And Elwakai, (2002), factors contributing to Occupational stress experienced by individuals employed in the fast food industry. Paper work, Journal of Occupational Behaviour, Vol, 21, N0.1, 1-20.
- 7- Schaufeli, W.B. & Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review, In International Journal Of Stress Management, Vol.7, No.1, 754-760.
- 8- Schonfeld, I.S. and Bianchi, R. (2016). Burnout and depression: Two entities or one. Journal of Clinical Psychology, Vol. 72, 22-37.
- 9- Senter ,Aven. (2006). Correctional Psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction, Doctorate study, Texas Tech University.
- 10- Swider, B. W. and Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, Journal of Vocational Behavior, Vol. 76.3, No.1, 487-506.