

دور النقل الوظيفي الداخلي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء مجموعة من العاملين في مستشفى حديثة العام

م.م أحمد عبد الهادي متubb
كلية القلم الجامعية/كركوك

majid@alqalam.edu.iq

ahmed.abdulhadi@alqalam.edu.iq

المقدمة

يُعد المورد البشري أغلب الموارد في المنظمات، ويمثل مصدراً مهماً في تحقيق الميزة التنافسية لها، إذا ن الاستخدام الامثل لهذا المورد يعتمد بالدرجة الاساس على التدابير التي تتخذها المنظمة للمحافظة على مواردها البشرية بدنياً ومعنوياً، ويشهد العالم اليوم تغيرات مستمرة وسريعة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والسياسية وغيرها، وان المنظمات الناجحة هي التي تمتلك القدرة على الفهم والاستيعاب لتلك المتغيرات، وقد اهتمت العديد من البحوث والدراسات بموضوع الاستقرار النفسي والعاطفي للموارد البشرية التي تسهم في المحافظة عليها ورفع مستوى ادائها وتحفيز طاقاتها الابداعية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. إلأن ان الكثير من الباحثين في مجال العلوم النفسية والاجتماعية وصفوا هذا العصر بعصر الضغوط النفسية (Psychological stress) التي تسبب الاحتراق الوظيفي (Burnout) للفرد العامل، وخلال العقود الثلاثة الماضية اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي اهمية بالغة لدى الباحثين في الدول المتقدمة كونه يُعد من المشاكل الادارية الكبيرة التي توجه الموارد البشرية في المنظمات الحكومية وغير الحكومية.

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي من القضايا التي لا يمكن التغافل عنها وتجاهلها في بيئة العمل، اذا تعكس هذه الظاهرة موقفاً سلبياً تجاه الوظيفة، فضلاً عن النظرة السلبية عن الذات، مما تسهم في انخفاض مستوى انتاجية المنظمة، ومن هنا تبرز أهمية نقل الفرد العامل من وظيفة إلى أخرى بنفس المستوى الوظيفي للحد تأثير هذه الظاهرة او الشعور بها من قبل العاملين.

إن تبني المنظمة لسياسات نقل فاعلة وكفؤة من شأنها ان تضع العاملين في مراكز وظيفية تتلاءم مع امكانياتهم وقدراتهم، مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد لصالح العمل، إذ ان وضع الفرد العامل في مكان لا يستسيغه ولا يتلاءم مع قدراته سينعكس ذلك سلباً على تصرفاته وانخفاض انتاجيته، وربما يدفعه لترك المنظمة ما إن توفرت له الفرصة المناسبة، ولذلك فإن المنظمات مطالبة بوضع سياسة فاعلة وحكيمة للنقل الوظيفي الداخلي للعاملين.

المحور الأول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

إن منظمات الاعمال بمختلف نشاطاتها واحجامها والقطاعات التي تتنتمي إليها لن تتمكن من تحقيق أهدافها إلا عن طريق مواردها البشرية التي تعد العمود الفقري والمحرك الرئيسي لجميع العمليات التي تقوم بها المنظمة، إذ ان النقل الداخلي للموارد البشرية قد يقود إلى طرق من شأنها أن تسهم في إحداث تحولات جوهرية على مستوى الفرد والمنظمة من أجل بلوغ الأهداف وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي رفع مستوى الانتاجية، فالأفراد العاملين في مستشفى حديثة العام يبذلون جهوداً كبيرة ويقضون أوقاتاً طويلة في اداء وظائفهم من اجل تلبية الاحتياجات المتزايدة للمواطنين المراجعين للمستشفى المذكور، خصوصاً وأنه

المستشفى الوحيد في المدينة مما يزيد من الضغوط على العاملين ويجعلهم أكثر عرضة للإجهاد والتوتر وضغط العمل والتي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي ما تسبب له الشعور بالقلق والضيق التي قد تعيقه عن أداء مهامه الوظيفية وتدهور علاقته بزملائه في العمل ويزيد من معدل الغياب والصراع والتمارض مما ينعكس على حالته النفسية والجسمية والاجتماعية، ومن أجل الوقوف على مضامين هذه المشكلة أثار البحث السؤال الرئيس التالي (ما هو دور النقل الوظيفي الداخلي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفى حديثة العام؟) ومنه تتفرع التساؤلات الآتية:

١. ما هو مستوى اهتمام المنظمة المبحوثة بإجراء التقلبات الداخلية لمواردها البشرية؟
٢. ماهي مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمة المبحوثة؟
٣. هل هناك علاقة معنية ذات دلالة احصائية بين النقل الوظيفي الداخلي وظاهرة الاحتراق الوظيفي؟

ثانياً: أهمية البحث: تتعلق أهمية البحث حالياً من:

١. الأهمية الأكاديمية للبحث

يغور البحث الحالي في مناقشة موضوع على قدر عالي من الأهمية مع تدني نسبة الكتابات التي تطرقت له مما يجعل منه أرضية ومنطلقاً لإجراء الدراسات والبحوث اللاحقة وبما يسهم في إغناء الموضوع وتغطيته وإعطائه قيمة الأساسية.

٢. الأهمية التطبيقية للبحث

تتجلى هذه الأهمية عن طريق إمكانية الاستفادة من نتائج هذا البحث، وتقديم النصائح والإرشادات لصانعي القرار في المنظمة المبحوثة لتطوير الآليات واتخاذ الاجراءات المناسبة لإجراء التقلبات الداخلية بهدف المحافظة على الموارد البشرية وتقليل الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى الأفراد، واستحداث طرق واستراتيجيات

جديدة للتعامل مع العاملين والعوامل المؤثرة في نفسياتهم الأمر الذي ينعكس على رفع مستوى ادائهم وتحسين انتاجيتهم، إذ ان الاحتراق الوظيفي يقترن بالكثير من الآثار الشخصية والتنظيمية السلبية التي تحمل الفرد والمنظمة تكاليفاً عالية، كونه يُعد أحد الأسباب لانخفاض مستوى الاداء وكثرة الاخطاء وارتفاع مستوى الغياب ودوران العمل وضعف الشعور بالرضا والانتماء.

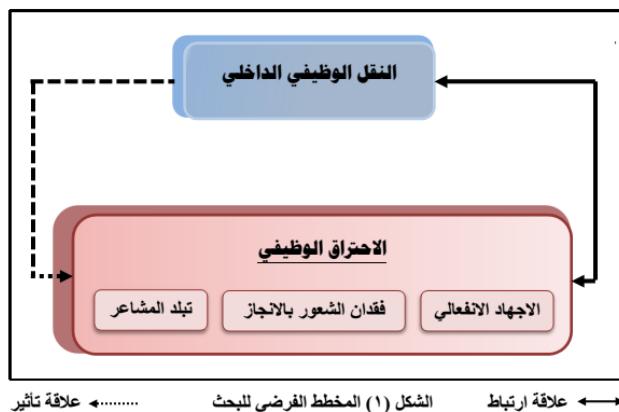
ثالثاً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث الى:

١. التعرف على سياسة النقل الداخلي في المنظمة المحوسبة.
٢. التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمة المحوسبة.
٣. اختبار العلاقة بين النقل الوظيفي الداخلي ومستوى الاحتراق الوظيفي.
٤. التعرف على مدى تأثير النقل الوظيفي الداخلي في ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

تبني البحث المخطط الفرضي الآتي:



خامساً: فرضيات البحث

يتبنى البحث الحالي فرضتين رئيسيتين وكالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يعد تطبيق سياسة التنقلات الداخلية ضرورياً للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الثانية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النقل الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي وتتفرق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

١. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النقل الوظيفي الداخلي والاجهاد الانفعالي في المنظمة المبحوثة.
٢. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النقل الوظيفي الداخلي وتدني الإنجاز الشخصي في المنظمة المبحوثة.
٣. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النقل الوظيفي الداخلي وتبدل المشاعر في المنظمة المبحوثة.

سادساً: مجتمع البحث وعيته

تحدد ميدان البحث بـ (مستشفى حديثة العام) الواقع بمحافظة الانبار ويبلغ عدد مجتمع فيه (١٦٠) موظفاً.

سابعاً: طريقة جمع البيانات

استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بموضوع البحث بعد عرضها على عدد من الخبراء في مجال العلوم الادارية وتم إجراء التعديلات

اللازمة وفق الملاحظات المؤشرة من قبلهم.

سابعاً: منهج البحث

اعتمد الباحثان المنهج (الوصفي التحليلي) لإجراء الدراسة في ضوء إجابات الأفراد المبحوثين عن متغيرات البحث والفترات المعبرة عن متغير.

ثامناً: الأساليب الإحصائية

استعان الباحثان بمجموعة من الأدوات الإحصائية (التكرارات، النسب المئوية، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، التباين، الارتباط).

المحور الثاني

الإطار النظري للبحث

((النقل الوظيفي))

أولاً: مفهوم النقل الوظيفي

النقل (Transfer): هو "انتقال الفرد العامل من وظيفة إلى وظيفة أخرى في نفس المستوى الإداري"، أو من إدارة لأخرى داخل المنظمة، ويعرف هذا النوع من النقل بالنقل الأفقي" ويمكن تعريف النقل (Transfer) بأنه "تحريك الموظف أفقياً برغبة منه او بناءً على مصلحة المنظمة، أي تغيير موقع عمله الحالي إدارياً او جغرافياً او الاثنين معاً الى موقع آخر بالمستوى الوظيفي نفسه إما داخل المنظمة نفسها او إلى منظمة أخرى" (ليلي و محمد، ٢٠١٨، ٣٠١). أما (Hussein, 2016,6) كما عرف النقل بأنه "تغير في الوظيفة داخل المنظمة بحيث تكون الوظيفة الجديدة مساوية للوظيفة القديمة من حيث الأجور والحالة والمسؤوليات"، وقد عرف (Sahu, 2015,17) النقل بأنه "الحركة الجانبية الدائمة للموظف من وظيفة إلى وظيفة أخرى بنفس المستوى وبنفس المهام والأجر".

ثانياً: انواع النقل

هناك عدد من انواع النقل التي تلجأ اليها المنظمات لاستغلال افرادها العاملين افضل استغلال، لأن هذه التنقلات عادةً ما تستخدم لوضع الأفراد في الوظائف التي تناسب امكاناتهم وقدراتهم، وتجعلهم يسهمون بشكل أفضل لخدمة المنظمة، ومن بين هذه الانواع ما يلي: (الطائي وآخرون، ٢٠٠٦، ٤٩٧) (Sahu, 2015, 19)

١. **النقل الخارجي :** يهدف هذا النوع من النقل إلى تحويل الفائض من القوى العاملة من إدارة إلى أخرى بحاجة إليها، من خلال اللجوء إلى تعيين أفراد جدد في الدائرة التي يوجد بها فائض من الأفراد العاملين، وهذا النوع من النقل بديل لاستبعاد أو إنهاء خدمات فائض العاملين عن وظائف لا علاقة لها بعملهم الأصلي، ولكن قد يتم التعامل مع هذا من خلال نظام لتحديد الأعمال التي تحدد الترابط الدقيق والتشابه بين المصنفات أو يتم معالجتها من خلال التدريب لتعريف المنقول إليه مع العمل الذي سينقل إليه (Peter, 2014, 14).

٢. **النقل العلاجي:** إذ يقصد بالنقل العلاجي تعديل الوضع القائم للعاملين، عندما يتم تعيينهم في وظائف لا تناسب مع مؤهلاتهم وخبراتهم، مما يسبب لهم عدم رضا وضجر من العمل، مما قد يدفعهم لترك أعمالهم أو الإهمال والتغيب عن العمل بسبب عدم رغبتهم في الاستمرار في نفس الاعمال الموكلة إليهم، وهناك أسباب عائدة للخلافات بين الرئيس والمرؤوس وترى الإدارة ان المرؤوس على حق في خلافاته مع رئيسه، وتجنبًا لفقدان مهاراته وخبراته المكتسبة يتم نقله إلى وحدة إدارية أخرى او فرع آخر تابع للمنظمة، كما ان عملية النقل تتم لأسباب أخرى كتلبية رغبات الموظفين في الانتقال للعمل في مناطق جغرافية تتناسب بهم، او قد يتم النقل لأسباب صحية تتعلق بالفرد الذي قد لا تسمح له صحته بالاستمرار في العمل الحالي فيتم نقله إلى فروع أخرى، أما بشكل مؤقت او دائم (Ravi, 2015, 173).

٣. **النقل التدريبي:** ويعني بها تلبية سياسة المنظمة في تدريب كوادرها عن طريق إتاحة الفرصة لموظفيها لاكتساب مهارات وخبرات متعددة وهذا ما تتبعاه الإدارة اليابانية في إجراء تنقلات مستمرة لمواردها البشرية، مما يحقق فوائد جمة تعود بالنفع على كل من المنظمة والعاملين، فالمنظمات تسفيد من إعداد وتهيئة الأفراد العاملين على مستوى الإدارة الوسطى، ليشغلوا وظائف في الإدارة العليا مستقبلاً، ويتم نقل بعض الأفراد للعمل بشكل مؤقت تحت اشراف مسؤولي الإدارة العليا، مما يكفل ذلك استمرار العمل بالكمية المطلوبة وانخفاض معدل الدوران الوظيفي إلى أدنى معدلات ممكنة ورفع الروح المعنوية للعاملين (جيدل، ٢٢، ٢٠١٧).

٤. **نقل المناوبة:** وتعني الانتقال من نوبه عمل أو وجبة عمل إلى أخرى، حيث قد تتطلب ظروف العمل أو الأفراد هذا النوع من الانتقال وتطلب من شخص من وجبة إلى أخرى لأسباب عديدة، أهمها تنظيم الحياة الاجتماعية، الأمر الذي يتطلب من الإدارة أن تعير الجانب الإنساني اهتماماً بالغاً .(Sahu,2015,19)

٥. **النقل الدائم والنقل المؤقت:** قد ينقل الفرد العامل إلى وظيفة أخرى لفترة وجيزة للتغلب على حالة طارئة قد تواجهها المنظمة، وهو النقل الذي يتوقع كل من إدارة المنظمة والفرد المنقول بالعودة القريبة للعمل السابق، وقد ينقل الفرد إلى وظيفة وبصورة دائمة، والنقل الدائم هو ذلك النقل الذي لا رجعة بعده للعمل السابق.

ثالثاً: مزايا وعيوب سياسة النقل الوظيفي

للنقل الوظيفي عدد من المزايا والفوائد التي تعود بالنفع على الفرد والمنظمة ومن هذه المزايا: (Deb,2006,358)

١. إعداد كوادر بشرية يتمتعون بخبرات ومهارات متعددة وواسعة، وتبادل
خبرات ومهارات الأفراد بين وحدات واقسام المنظمة.

٢. تساهم عملية النقل الوظيفي في توفير فرصة للأفراد لإجراء تعديل وتحسين
أدائهم نتيجة تراكم الخبرة لديهم.

٣. تستخدم عملية النقل كعقوبة تأديبية للموظف المقصر، فتعمل على تقويم
اعوجاجه وانضباطه في العمل وزيادة انتاجيته.

٤. تسهل عملية النقل المقارنة بين الأفراد العاملين، إذ توفر قدرًا من العدالة
من خلال منهم فرصاً متساوية.

٥. توفير قوة عمل احتياطية مدربة للعمل في أكثر من وظيفة، مما يساعد
المنظمة على مواجهة أي طارئ.

ومثلاً للنقل الوظيفي من مزايا فإنه له بعض العيوب نذكر منها :

(Pynes, 2009, 181)

١. اضطراب حياة الفرد وعدم استقراره في عمله، خاصة اذا تم النقل بين
منطقة واخرى.

٢. غياب فرصة التخطيط طويلاً الأمد للأعمال من قبل الفرد، وتركيزه على
التخطيط قصير الأمد فقط، لإدراكه عدم إمكانية لمس نتائج مشاريعه
طويلة الأمد، لأنها ستظهر بعد نقله إلى عمل آخر، وتتسرب نتائجها
الإيجابية إلى غيره.

٣. إن الفرد الذي يؤدي عمله بطريقة مقبولة، ثم يتخذ المدير قراراً بنقله لأجل
سد الوظائف الشاغرة، سوف تقتل عنده روح الإبداع.

٤. إن نقل الأفراد إلى وظائف جديدة يتم لأغراض تدريبية، فالفرد ينقل للوظيفة ليس لأنه الأفضل لشغلها وإنما لأنها تمثل أفضل مكان لتدريبه، ولذلك فإن المنظمة أو القسم الذي سينقل له ذلك الفرد سيتحمل الآثار السلبية لعدم معرفته بمشاكلهم الخاصة، وكذلك سيضيّع وقتاً طويلاً لحين بناء علاقات عمل وتقويتها مع زملاءه، وبعد أن يتمكن من بناء تلك العلاقات ويضع خطة عمل مناسبة يُنقل إلى عمل آخر، ليعيد نفس الجهد، من جديد في وظيفته الجديدة.

٥. نتيجة لقرار النقل قد يضطر الفرد العامل لترك العمل ويقدم استقالته ويبحث عن عمل جديد في منظمة أخرى.

٦. ويمكن القول أن الغاية من وظيفة النقل هي الاستجابة لمتطلبات العمل في تغيير موقع الأفراد العاملين إلى موقع آخر تتناسب مع امكانياتهم وقدراتهم مما يسهم في تحقيق مصلحة الفرد والمنظمة، فلا بد للمنظمات أن تتبنى سياسة نقل عادلة ونزيهة ومعروفة المعاليم ومعتمدة على اسس ومعايير واضحة بهدف بلوغ النتائج المرجوة.

((الاحترق الوظيفي))

أولاً : مفهوم الاحترق الوظيفي

يواجه العاملون في بيئه العمل العديد من المعوقات التي تحول دون قيامهم بدورهم الكامل في تأدية المهام المناطة بهم، الأمر الذي يؤدي إلى شعورهم بالملل والعجر عن القيام بواجباتهم بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، وعند حدوث مثل هذه الحالة فإن العلاقة بين الفرد العامل وعمله تأخذ بعداً سلبياً مما يكون له آثاراً مدمرة على العمليات الانتاجية داخل المنظمة ككل، كما تؤدي هذه الحالة إلى استفاده جهد الفرد وشعوره بالإنهاك والاستنزاف لطاقته وهذا ما يعرف بالاحترق الوظيفي

(الشنطي، ٢٠١٦، ٣٦). وقد استخدم مفهوم الاحتراق الوظيفي (Burnout) لأول مرة لوصف مجموعة من الأعراض التي تنتج عن الإجهاد الذي يعاني منه موظفو الخدمة الاجتماعية من قبل المحل النفسي الامريكي (Herbert Freudenberg) (Moczydtowska, 2016, 8) ، فالاحتراق الوظيفي " هو حالة من الشعور بالإرهاق والاستنزاف لموارد الفرد العاطفية والجسدية ويشعر العاملون بأنهم يستنزفون ويستهلكون، دون أي مصدر للتجدد وإنهم يفتقرن إلى الطاقة الكافية للقيام بأعمالهم" (Mojsa-Kaja et al., 2015) وعرفها (ناصر، ٢٠١٧، ٢٣٩) الاحتراق الوظيفي بأنه "حالة نفسية يصل عن طريقها الفرد العامل بفقدان الرغبة بالإنجاز، وبالتالي ينخفض مستوى اداءه ورضاه الوظيفي تجاه الواجبات والأعمال المكلف بها نتيجة لضغط العمل ومتطلباته مع قلة التحفيز الايجابي وانعدام العدالة مما يعكس وبشكل سلبي على سلوكياته عند تعامله مع الآخرين وممارسات الاعمال اليومية، مع امتداد اثاره ليشمل كافة أصباب المصلحة المتعاملين مع المنظمة".

ثانياً: أعراض الاحتراق الوظيفي

تُعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي إحدى الظواهر المرحلية التي لا تظهر أعراضها الرئيسية دفعه واحدة ولكنها تظهر بصورة تدريجية، ولذلك يرى (الجعافرة، وأخرون، ٢٠١٣، ٣٠٢) أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي عادة ما تمر بثلاث مراحل هي:

- **المرحلة الأولى:** شعور الفرد العامل بضغوط العمل الناتجة عن عدم قدرته على مواجهة متطلبات العمل التي تفوق قدراته الذاتية.
- **المرحلة الثانية:** معاناة الفرد العامل من الإجهاد والتوتر والتي تمثل ردة فعل طبيعية و مباشرة لضغط العمل.

- **المرحلة الثالثة:** تغيير اتجاهات وسلوكيات الفرد العامل، كالميل إلى معاملة الزبائن بطريقة آلية وقلة الإهتمام بالعمل والانشغال بالأمور الخاصة.

ثالثاً: العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي

حددت ماسلاك وليتر (Leiter & Maslach) عدد من العوامل التنظيمية التي تؤدي إلى الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في بعض المنظمات وعلى النحو الآتي (الشنطي، ٢٠١٦، ٣٩) :

١. **ضغط العمل:** يشعر الفرد بأن لديه أعباء كثيرة يتطلب القيام بها، وتحقيقها في مدة زمنية قصيرة جداً بإمكاناته المحدودة، وسعت الكثير من المنظمات خلال العقود الماضية بالتوجه نحو الترشيد عن طريق الاستغناء عن عدد كبيرة من العاملين، مع رفع مستوى الأعباء الوظيفية على الأفراد العاملين المتبقين في العمل، ومطالبتهم برفع مستوى أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
٢. **محودية صلحيات العمل:** إن أحد أهم الأمور المسببة للاحتراق الوظيفي هو عدم منح الأفراد العاملين صلحيات لإتخاذ القرارات الازمة لحل المشكلات التي تواجههم في العمل، نتيجة لوجود أنظمة وسياسات صارمة تحول دون إعطاء مساحة من حرية التصرف المناسب من قبل الفرد.
٣. **قلة التعزيز الإيجابي:** يبذل الفرد العامل جهداً كبيراً ولساعات إضافية وما ينجزه من أعمال إبداعية دون الحصول على مقابل مادي أو معنوي، فسيكون ذلك مصدراً للاحتراق الوظيفي.
٤. **انعدام العلاقات الاجتماعية:** يحتاج الفرد العامل أحياناً إلى مشاركة الزملاء الآخرين في أفراحهم وهمومهم، لكن هناك بعض الأعمال تتطلب عزلاً مكانياً،

وعزلاً اجتماعياً عن الآخرين، إذ يكون تعامل الفرد أكثر مع الأجهزة داخل المختبرات أو المكاتب المغلقة.

٥. عدم الإنصاف والعدل: في الكثير من الأحيان يتحمل الفرد العامل مسؤوليات ليس باستطاعته تحملها، وعند الإخلال بها تتم محاسبته، وقد يكون الخلل أو القصور في إنجاز العمل ليس تقاعساً من الفرد العامل، ولكن ناتج عن رداءة الأجهزة ومحودية برامجها وتواضع إمكانياتها، فضلاً عن إمكانية عدم وجود الكفاءات الفنية القادرة على إنجاز الواجبات المطلوبة.

٦. صراع القيم: في بعض الأحيان يجد الفرد العامل نفسه بين خيارات صعبة، فقد يتطلب العمل قيامه بشيء ما، والاضطلاع بدور لا يكون متوافقاً مع مبادئه وقيمه، ومثال على ذلك قد يضطر الفرد أن يكذب للتخلص من أحد المراجعين، أو غير ذلك من الأمور.

رابعاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

اتفق الكثير من الباحثين مثل (Taris, Schute, et.al,2000) و (Maslach, et.al,2001) ان للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد هي الانهاك العاطفي وتدني الإنجاز الشخصي وتبدل المشاعر، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد.

١. الاجهاد الانفعالي: وهو فقدان إحساس الفرد العامل للثقة بالذات وانخفاض الروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام بالزيائن، وشعوره بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكب إحساس الفرد بالإحباط والشد النفسي. عندما يشعر الفرد بعدم قدرته على الاستمرار في تأدية مسؤولياته نحو العمل بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل (الكلامي ورشيد, ٢٠٠١, ١١٧).

٢. فقدان الشعور بالإنجاز: يتمثل تدني الانجاز الشخصي في نزوح العاملين نحو تجريد الزبائن او المستفيدين من خدمات المنظمة عن صفاتهم الشخصية، سواء كان هؤلاء الزبائن من داخل المنظمة أو خارجها، أي بمعنى فقدان العنصر الإنساني في التعامل، ومعاملة الزبائن كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصرف الفرد العامل بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملاء العمل وللزيائين وللمنظمة، ويتصف كذلك بحالة من البرود وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من خدمات المنظمة، وقلة الاهتمام بهم، ويظهر ذلك جلياً عبر الانسحاب من تأدية واجباته عن طريق اللجوء الى المحادثات المطولة مع زملائه في العمل، أو على الهاتف أو إلى أوقات طويلة للراحة (الجادري، ٢٠١٣، ٣٦).

٣. تبدل المشاعر: وهو شعور الفرد العامل بتدني انجازه الشخصي والميل نحو تقويم ذاته تقويمياً سلبياً، ويشعر الفرد من خلاله بالفشل، وتدني شعوره بكفاءاته في انجاز الاعمال الموكلة اليه بنجاح و تفاعله مع الاخرين، وهذا يحدث عند شعور الفرد العامل بفقدان الإلتزام الشخصي في علاقات العمل، ويتوقع الفرد في مثل هذه الحالة بتلقيه عقوبات تأديبية من قبل رئيسيه، او شعور الفرد كما لو كان في سفينة في بحر تتلاطم امواجه في كل اتجاه .(Cords & Dougherty, 1993: 623)

المحور الثالث

الجانب العملي

أولاً: وصف وتشخيص متغير النقل الوظيفي الداخلي في المنظمة المبحوثة يوضح الجدول (1) نتائج الاختبارات الاحصائية المتمثلة بالأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية والتي يتضح من خلالها أن

المؤشر العام للأوساط الحسابية بعد النقل الوظيفي الداخلي كان يتجه نحو الاتفاق حيث بلغت قيمته الكلية (59.28%) وبوسط حسابي (4.27) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وانحراف معياري كلي بقيمة (0.969) وببيان بلغت قيمته (0.628)، علماً أن المتغير الذي ألغى نسبة الاتفاق في هذا البعد هو (X2) حيث كانت نسبة الاتفاق فيه (89.3%) ووسطه الحسابي (4.441) وبانحراف معياري (0.923) وبنسبة بيان (0.853)، كما ينص هذا السؤال على (التنقلات الداخلية تؤدي إلى أداء أفضل للعاملين داخل المنظمة المبحوثة)، كما إن النسبة الكلية للاتفاق تؤكد على ضرورة قيام المنظمة المبحوثة بإجراء التنقلات الداخلية للأفراد العاملين مما يقود إلى أداء أفضل على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة.

الجدول (1) وصف متغير النقل الوظيفي

البيان	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الفترات	ت
0.422	0.788	4.242	53.4%	تعتمد ادارة المستشفى سياسة تنقلات داخلية وفق معايير معتمدة.	X1
0.853	0.923	4.441	89.3%	التنقلات الداخلية تؤدي إلى أداء أفضل للعاملين داخل المستشفى.	X2
0.929	0.963	4.378	50.6%	تغير حجم العمل يؤدي إلى حدوث تنقلات داخلية في المستشفى.	X3
0.652	0.810	4.325	61.1%	تعتمد ادارة المستشفى سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	X4
0.65	0.97	4.247	52.6%	التغيير في سلوك العاملين يؤدي إلى حدوث تنقلات للعاملين داخل المستشفى.	X5
0.266	0.812	4.01	48.7%	دائماً ما تقوم إدارة المستشفى بنقل الشخص إلى	X6

				عمل آخر في حال تدني مستوى إنجازه.	
0.628	0.969	4.27	59.28%	المؤشر العام	

ثانياً: وصف وتشخيص متغير الاحتراق الوظيفي في المنظمة المبحوثة تم قياس متغير الاحتراق الوظيفي من خلال ثلاثة أبعاد هي (الاجهاد الانفعالي وفقدان الشعور بالإنجاز وتبدل المشاعر) وفيما يلي تشخيص لواقع وأهمية هذه الأبعاد في المنظمة المبحوثة، وكما مبين في الجدول (2)

الجدول (3) وصف أبعاد الاحتراق الوظيفي في المنظمة المبحوثة

التبالين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الفقرات	ت
الإجهاض الانفعالي					
0.16	0.92	4.31	87.1%	أشعر بالراحة عندما أتغيب العمل.	X1
0.26	0.87	4.22	72.7%	أتعمد الذهاب الى العمل متأخراً.	X2
0.18	0.64	4.34	80.6%	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.	X3
0.32	0.48	4.25	77.9%	أ تعرض لضغوط في العمل تفوق قدراتي.	X4
0.14	0.74	4.12	82.5%	لو وجدت عملاً آخر لتركت عملي.	X5
0.85	0.73	4.326	80.16%	المؤشر العام	
فقدان الشعور بالإنجاز					
0.25	0.54	3.94	74.2%	لا أشعر بالارتياح والابتهاج من خلال عملي وتعاملني مع المراجعين.	X6
0.12	0.66	4.01	72.7%	لا أشعر بالنشاط والحيوية في عملي.	X7
0.21	0.72	4.08	79.7%	لا أستطيع تهيئه الجو المناسب لأداء عملي على	X8

					أكمل وجه.	
0.16	0.58	3.85	80.2%	A أتعامل بفعالية منخفضة مع المشاكل التي تواجهني في العمل.	X9	
0.23	0.64	4.21	83.4%	B لم أحقق أشياء جديرة بالتقدير في هذا العمل.	X10	
0.194	0.63	4.018	78.04%	المؤشر العام		
تبليغ المشاعر						
0.31	0.77	3.72	67.5%	C أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل.	X11	
0.25	0.92	4.11	82.7%	D إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين.	X12	
0.19	0.64	3.98	70.4%	E أشعر بأنني أعامل بعض المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.	X13	
0.22	0.62	4.07	73.1%	F أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي اعاني منها.	X14	
0.29	0.82	4.19	84.2%	G أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبدلًا في مشاعري.	X15	
0.252	0.75	4.014	75.58%	المؤشر العام		

١. الإجهاد الانفعالي: من أجل تحديد الأهمية الكلية لبعد الإنهاك العاطفي، تم تحديد النسبة المئوية للاقتاق لهذا البعد من خلال الفقرات الخاصة به وبالبالغة (5) فقرات، وكما مبين في الجدول (2)، إذ بلغت النسبة المئوية للاقتاق الحسابي الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري اجمالي (0.73) وقيمة التباين البالغة (0.85)، وهذه دلالة واضحة بأن معظم أفراد لعينة المبحوثة يؤكدون بأنهم منهكون عاطفياً مما يؤثر على مستوى أدائهم في العمل.

٢. فقدان الشعور بالإنجاز: نلاحظ من خلال الجدول (٢) بأن بعد فقدان الشعور بالإنجاز تم قياسه من خلال (٥) فقرات، وقد بلغت النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد (87.04%)، وما يؤكد هذه النتيجة هي قيمة الوسط الحسابي الإجمالي البالغة (4.018)، وبانحراف معياري قيمته (0.63)، وبيان بقيمة (0.194)، وهذه النتائج تعكس بصورة واضحة بأن أغلب الأفراد المبحوثين يؤكدون بتراجع مستوى أدائهم وقدرتهم على التعامل مع المشاكل المتعلقة بالعمل ومتطلباته.

٣. تبلد المشاعر: يتبيّن من الجدول (٢) أن بعد تبلد المشاعر تم قياسه من خلال (٥) فقرات، إذ بلغت النسبة المئوية الإجمالية للاتفاق حول فقرات هذا البعد (75.58%)، وهذه النتيجة يدعمها الوسط الحسابي الإجمالي البالغة قيمته (4.014) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبانحراف معياري قيمته (0.75)، وبيان بقيمة (0.252)، وهذا مؤشر على أن معظم إجابات الأفراد المبحوثين تؤكّد على تبلد مشاعرهم وتعاملهم القاسي مع بعض المراجعين وعد الأكتراث لما يقوله الآخرون عنهم.

ثانياً: تحليل علاقة الارتباط بين النقل الوظيفي الداخلي والاحتراق الوظيفي يوضح الجدول (٣) قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع الاحتراق الوظيفي وأبعاده في المستوى الاقفي والمتضمنة (الاجهاد الانفعالي وفقدان الشعور بالإنجاز وتبلد المشاعر) وبين المتغير المستقل النقل الوظيفي النقل الوظيفي الداخلي والذي يمثل المستوى العمودي في الجدول، وفيما يأتي تفصيلاً لهذه النتائج:

جدول (٣) علاقات الارتباط بين النقل الوظيفي الداخلي والاحتراق الوظيفي وأبعاده

الأهمية النسبية	ابعاد الاحتراق الوظيفي					النقل الوظيفي الداخلي
	اجمال ابعاد الاحتراق الوظيفي	تبلد المشاعر	فقدان الشعور بالإنجاز	الاجهاد الانفعالي		
100%	0.754**	0.671**	0.708**	0.612**		
		100%	100%	100%		الأهمية النسبية

* الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.01

١. تحليل علاقة الارتباط بين متغير النقل الوظيفي الداخلي وبعد الاجهاد الانفعالي: من خلال الجدول (3) يتبيّن بأن قيمة معامل الارتباط بين متغير النقل الوظيفي وبعد الاجهاد الانفعالي بلغت (0.612**)، وهي علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على "وجود علاقة عكسيّة بين النقل الوظيفي الداخلي والاجهاد الانفعالي في المنظمة المبحوثة".

٢. تحليل علاقة الارتباط بين متغير النقل الوظيفي الداخلي وبعد فقدان الشعور بالإنجاز: يتضح من الجدول (3) ان قيمة معامل الارتباط بين متغير النقل الوظيفي الداخلي وبعد فقدان الشعور بالإنجاز قد بلغت (0.708**)، وهي علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.01)، مما يكون مبرراً لقبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تشير الى "وجود علاقة عكسية بين النقل الوظيفي الداخلي وفقدان الشعور بالإنجاز في المنظمة المبحوثة".

٣. تحليل علاقة الارتباط بين متغير النقل الوظيفي الداخلي وبعد تبلد المشاعر: من خلال الجدول (3) يتبيّن بأن قيمة معامل الارتباط بين متغير النقل

الوظيفي وبعد الانهak العاطفي بلغت (0.671^{**})، وهي علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على "وجود علاقة عكسية بين النقل الوظيفي الداخلي وتبدل المشاعر في المنظمة المبحوثة".

٤. من خلال الجدول (3) يتضح بأن قيمة معامل الارتباط بين متغير النقل الوظيفي الداخلي واجمالي ابعاد متغير الاحتراق الوظيفي قد بلغت (0.754^{**}) وهي علاقة موجبة قوية ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01)، وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الرئيسية الاولى والتي تشير الى وجود علاقة عكسية بين النقل الوظيفي الداخلي في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في المنظمة المبحوثة".

رابعاً: تحليل تأثير النقل الوظيفي الداخلي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي

من خلال الجدول (4) يتضح تأثير النقل الوظيفي الداخلي (المتغير المستقل) في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)، عن طريق استخدام اسلوب الانحدار الخطى البسيط، والنتائج كانت كالتالى:

جدول (4) تأثير النقل الوظيفي الداخلي في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي

أبعاد الاحتراق الوظيفي						
مستوى المعنوية	F	R ²	B	a		
الاجهاد الانفعالي	يوجد تأثير	0.01	21.18	0.37	0.59	1.48
فقدان الشعور بالإنجاز	يوجد تأثير	0.01	19.21	0.50	0.63	1.76
تبدل المشاعر	يوجد تأثير	0.01	16.17	0.46	0.66	1.52
إجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي	يوجد تأثير	0.01	30.12	0.64	0.73	1.12
n= 32		F الجدولية بمستوى دلالة = 0.01			F الجدولية بمستوى دلالة 0.05	

	7.56	= 4.17
--	------	--------

١. تأثير النقل الوظيفي الداخلي في الاجهاد الانفعالي: من خلال الجدول (4) نلاحظ أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (21.18)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (7.56) عند مستوى معنوية (0.01)، بنسبة ثقة (99%)، وهذا يدل على وجود تأثير للنقل الوظيفي الداخلي في الاجهاد الانفعالي. كما يمكن ملاحظة أن قيمة الثابت ($a=1.48$) وهذا يعني أن هناك وجود للإجهاد الانفعالي مقداره (1.48) حتى وإن كان المتغير النقل الوظيفي الداخلي يساوي صفرًا. أما قيمة ($B=0.59$) فهي دلالة على أن تغييرًا مقداره وحدة واحدة في بعد النقل الوظيفي الداخلي سيؤدي إلى تغيير في الاجهاد الانفعالي قدره (0.59)، أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.37)، مما يعني أن متغير النقل الوظيفي الداخلي يفسر ما مقداره (42%) من التباين الحاصل في الاجهاد الانفعالي الذي دخل الأنموذج، وأن (0.58) هو تباين مفسر من قبل عوامل لم تدخل الانموذج، وهو ما يدفعنا لقبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية للبحث التي تنص على " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين النقل الوظيفي الداخلي والاجهاد الانفعالي في المنظمة المبحوثة".

٢. تأثير النقل الوظيفي الداخلي في فقدان الشعور بالإنجاز: من خلال الجدول (4) نلاحظ أن (f) المحسوبة بلغت قيمتها (19.21)، هذه القيمة كانت أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.56) عند مستوى معنوية (0.01)، بنسبة ثقة (99%) وهذا يدل على وجود تأثير للنقل الوظيفي الداخلي في فقدان الشعور بالإنجاز. كما يمكن ملاحظة أن قيمة الثابت ($a=1.76$) وهذا يعني أن هناك وجود لفقدان الشعور بالإنجاز مقداره (1.76) حتى وإن كان المتغير النقل الوظيفي الداخلي يساوي صفرًا. أما قيمة ($B=0.63$) فهي دلالة على أن تغييرًا

مقداره وحدة واحدة في بعد النقل الوظيفي الداخلي سيؤدي إلى تغيير فقدان الشعور الانجاز قدره (0.63)، اما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.50)، مما يعني أن متغير النقل الوظيفي الداخلي يفسر ما مقداره (35%) من التباين الحاصل في فقدان الشعور بالإنجاز الذي دخل الأنماذج، وأن (0.65) هو تباين مفسر من قبل عوامل لم تدخل الانماذج، وهو ما يبرر قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية للبحث التي تنص على " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين النقل الوظيفي الداخلي وفقدان الشعور بالإنجاز في المنظمة المبحوثة".

٣. تأثير النقل الوظيفي الداخلي في بعد تبدل المشاعر: نلاحظ من خلال الجدول (4) أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (16.17)، وهذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.56) عند مستوى معنوية (0.01)، بنسبة ثقة (99%) وهذا يدل على وجود تأثير للنقل الوظيفي الداخلي في تبدل المشاعر. كما يمكن ملاحظة أن قيمة الثابت ($a=1.52$) وهذا يعني أن هناك وجود لفقدان الشعور بالإنجاز مقداره (1.52) حتى وإن كان المتغير النقل الوظيفي الداخلي يساوي صفرًا. اما قيمة (B=0.66) فهي دلالة على أن تغييرًا مقداره وحدة واحدة في بعد النقل الوظيفي الداخلي سيؤدي إلى تغيير في تبدل المشاعر الانجاز قدره (0.66)، اما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.46)، مما يعني أن متغير النقل الوظيفي الداخلي يفسر ما مقداره (46%) من التباين الحاصل في فقدان الشعور بالإنجاز الذي دخل الأنماذج، وأن (0.54) هو تباين مفسر من قبل عوامل لم تدخل الانماذج، وهذا دليل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية للبحث التي تنص على " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين النقل الوظيفي الداخلي وتبدل المشاعر في المنظمة المبحوثة".

وبالرجوع الى الجدول (4) لتحديد اثر متغير النقل الوظيفي الداخلي في إجمالي أبعاد الإحتراق الوظيفي، نجد أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (30.12) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.56) عند مستوى معنوية (0.01)، بنسبة ثقة (99%) وهذا يدل على وجود تأثير للنقل الوظيفي الداخلي في أبعاد الاحتراق الوظيفي. كما يمكن ملاحظة أن قيمة الثابت ($a=1.12$) وهذا يعني أن هناك وجود لفقدان الشعور بالإنجاز مقداره (1.12) حتى وان كان المتغير النقل الوظيفي الداخلي يساوي صفرًا. اما قيمة ($B=0.73$) فهي دلالة على أن تغييرًا مقداره وحدة واحدة في بعد النقل الوظيفي الداخلي سيؤدي الى تغيير في مستوى الاحتراق الوظيفي قدره (0.73)، اما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.64)، مما يعني أن متغير النقل الوظيفي الداخلي يفسر ما مقداره (%) من التباين الحاصل في فقدان الشعور بالإنجاز الذي دخل الأنماذج، وأن (0.36) هو تباين مفسر من قبل عوامل لم تدخل انماذج الانحدار، وهذا دليل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية للبحث التي مفادها أن "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النقل الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي في المنظمة المبحوثة".

المحور الرابع

الاستنتاجات والمقترنات

اولاً : الاستنتاجات

١. هناك قيمة للنقل الوظيفي الداخلي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي من الممكن ان تواجه العاملين في مستشفى حديثة العام.
٢. وجود علاقة ارتباط بين النقل الوظيفي الداخلي ومعالجة ضغوط العمل، وهي علاقة معنوية وطردية.
٣. وجود علاقة تأثير للنقل الوظيفي الداخلي في تقليل ضغوط العمل المسببة للاحراق الوظيفي وهذا يدل الى أن سياسات النقل الوظيفي اذا تم التخطيط لها وتطبيقها بالصورة الصحيحة تقود بالمنظمة الى بيئة عمل خالية من مسببات الاحتراق الوظيفي.
٤. شعور معظم العاملين في المستشفى المبحوث بضغط العمل مما يؤثر بشكل او باخر في تقليل مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين نتيجة الزيادة الكبيرة في الطلب على الخدمات التي يقدمها المستشفى المبحوث.
٥. ضعف اهتمام ادارة المستشفى بإجراء التنقلات الداخلية للعاملين مما كان له الدور البارز في شعورهم بضغط العمل نتيجة لعدم دعمهم بعاملين آخرين من أجل تقليل ضغوط العمل الكبيرة التي يواجهها العاملون او نقلهم الى وظائف اخرى تحتاج لمجهود أقل.

ثانياً : التوصيات

١. تعزيز وعي إدارة المستشفى المبحوث بأهمية دور النقل الوظيفي الداخلي للموارد البشرية في معالجة معظم ضغوط العمل المسببة لظاهرة الاحتراق الوظيفي.
٢. ضرورة اعتماد ادارة المستشفى سياسة تنقلات داخلية وفق معايير معتمدة مما يقود الى أداء أفضل لمواردها البشرية.
٣. عند حدوث تغيير في حجم العمل على ادارة المستشفى إجراء تنقلات داخلية تسهم في تحقيق العدالة والتوازن بين مواردها البشرية بما يتاسب مع متطلبات العمل لضمان تقليل ضغوط العمل الى ادنى درجة ممكنة.
٤. ضرورة مراعاة ادارة المستشفى عند إجراء النقل الوظيفي الداخلي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب بما يحقق التطابق بين مؤهلات وخصائص شاغر الوظيفة مع متطلبات الوظيفة.
٥. التنسيق مع المؤسسات الأكademية (جامعات أو مراكز البحث)، المحلية او العربية أو العالمية عبر تأسيس حلقات اتصال بهدف معرفة كل ما هو جديد في مجال ادارة الموارد البشرية وتقليل ضغوط العمل.
٦. اعادة دراسة متغيرات البحث الحالي في قطاعات اخرى لتقدير مدى امكانية تعميم نتائجه في البيئة العراقية.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

١. الجادري، رسل سمير، و محمد، بشير، ٢٠١٣، الثقة التنظيمية وانعكاساتها على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية: دراسة مقارنة لآراء العاملين في مستشفى النساء التعليمي ومركز القدس الصحي لطب الاسرة في مدينة الموصل" رسالة دبلوم عالي غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢. الجعافرة، أسمى عبد الحافظ، وبذح، أحمد محمد، والخطيب، بلاط عادل، والخراشة، عمر محمد، ٢٠١٣، الاحتراق الوظيفي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية وعلاقته بعده من المتغيرات"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد ٢١ ، العدد ١ ، الكلية الأميرة عالية، جامعة البلقاء التطبيقية،الأردن.
٣. جيدل، امباركة، ٢٠١٧ ، مصادر الاستقطاب الداخلي وأثرها على أداء العاملين: دراسة حالة بلدية الجلفة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور ، الجزائر.
٤. الطائي، يوسف حجيم، الفضل، مؤيد عبد الحسين، العبادي، هاشم فوزي، ٢٠٠٦ ، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، ط١ ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٥. الكلابي ورشيد، ٢٠٠١، الاحتراق الوظيفي، دراسة استكشافية لمقياس مسلالك على الموظفين بمدينة الرياض، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.
٦. ليلي، بن كعكع، محمد، يعقوب، ٢٠١٨ ، تأثير الحركية المهنية الداخلية على المسار المهني للموظف: دراسة حالة ب مديرية التربية لولاية معسكر" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد ١١٤ ، العدد ١٩ ، جامعة حسيبة بن بوعلي ،الجزائر.
٧. ناصر، أحمد عبد الأمير، ٢٠١٧ ، ضرورات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهر الاحتراق الوظيفي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ١ ، العدد ٢٧ ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط.

ثانياً: المصادر الأجنبية :

1. Cords, C. Dougherty, T., 1993, A Review and an Integration of Research on job Burnout" Academy of Management Review, No. 18, VOL. 4, pp. 621-656.
2. Deb, Tapomoy, 2006, Strategic Approach to Human Resource Management", Atlantic Publishers and Distributors, Delhi, India
3. Hussein , Hassan Hassan, 2016, The Effects of Employees Transfer on Secondary Schools Performance in Zanzibar: A Case Study at South District, Unguja", Master's thesis, The Open University of Tanzania, Tanzania.
4. Moczydłowska, Joanna, (2016), Organisational reasons of job burnout", Economics and Management journal, Vol.8, No.2 .
5. Mojsa-Kaja, J., Golonka, K., & Marek, T. (2015). Job burnout and engagement among teachers – worklife areas and personality traits as predictors of relationships with work. International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 28(1), 102-119.
6. Peter, Christina Godwin, 2014, impact of promotion to employees performance at Dar es Salaam City Council", Master's thesis in Human Resources Management , Mzumbe University, Tanzania.
7. Pynes, Joan E., 2009, Human Resources Management in Public and Nonprofit Organizations", 3th ed, Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, USA.
8. Ravi, V. 2015, Industrial Engineering and Management, PHI Learning private limited, New Delhi, India.
9. Sahu, Pooja (2015), "Recruitment and selection process at denave india pvt ltd" Master's thesis, Maharishi Markandeshwar Institute of Management, India.
10. Schute, N, Toppinen ,S. ,Kalimo, R and Schaufeli,W.B. ,2000, The factorial validity of the maslach burnout inventory-geneval survey across occupational and organizational psychology.
11. Taris, T.W., schreurs, P.JG.and schufeli,W.B. ,1999, Burnout Inventory-General survey: a two-sample examination of its factor structure and correlates.in work and stress,vol.132,N.3.

الملخص:

يسعى هذا البحث الى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي ، وكذلك الكشف عن دور النقل الوظيفي الداخلي للموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفى حديثة العام بمحافظة الانبار، وتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع معطيات البحث النظرية والتطبيقية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتمت معالجة البيانات إحصائياً بإستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V. 25)، وتكونت عينة البحث من (٣٢) موظفاً في مستشفى حديثة العام، وأظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين النقل الوظيفي والاحتراق الوظيفي للعينة المبحوثة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير مباشرة بين النقل الوظيفي والاحتراق الوظيفي للعينة المبحوثة. وخرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات من أهمها هناك قيمة للنقل الوظيفي الداخلي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي من الممكن ان تواجه العاملين في مستشفى حديثة العام وقدم البحث مجموعة من المقترنات اهمها تعزيز وعي إدارة المستشفى المبحوث بأهمية ودور النقل الوظيفي الداخلي للموارد البشرية في معالجة معظم ضغوط العمل المسببة لظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: النقل الوظيفي الداخلي، الاحتراق الوظيفي، مستشفى حديثة العام.

Abstract:

This research seeks to measure the level of job burnout, as well as reveal the role of internal job transfer for human resources in reducing the phenomenon of job burnout among workers at Haditha General Hospital in Anbar Governorate. To achieve the objectives of the research, the descriptive analytical method was used in dealing with theoretical and applied research data, and a questionnaire was used as a tool for data collection. The data was processed statistically using the statistical program (SPSS V. 25). The research sample consisted of (32) employees in Haditha General Hospital. The results of the research showed a positive, statistically significant correlation between job transfer and job burnout for the sample. The results also showed that there is a direct effect relationship between the functional transfer and the functional combustion of the studied sample. The research came out with a set of conclusions, the most important of which is that there is a value for internal job transfer in reducing the phenomenon of job burnout that may face workers in Haditha General Hospital. The research presented a set of proposals, the most important of which is to enhance the awareness of the hospital administration in question of the importance and role of internal job transfer for human resources in addressing most of the work pressures that cause the phenomenon of job burnout.

Keywords: internal job transfer, job burnout, Haditha General Hospital .