

تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى  
المدققين الداخليين  
دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق

الاستاذ المساعد الدكتور ناظم حسن رشيد  
كلية الإدارة والاقتصاد / الحمدانية - جامعة الموصل



## المستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على مفهوم الضغوط المهنية والمصادر التنظيمية لهذه الضغوط في بيئة التدقيق الداخلي و بيان تأثيرها على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين من خلال عناصرها المتعددة، وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي " هل هناك تأثير لمصادر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي للمدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية؟"

تم اختبار فرضية البحث من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تمت من خلال آراء عينة من المدققين الداخليين في العراق فيما يتعلق بتأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين .

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن الضغوط المهنية هي أعباء يتعرض لها المدقق الداخلي في عمله تحمل في طياتها إنفعالات غير سارة ناجمة عن البيئة المحيطة وظروف العمل، وان الاحتراق الوظيفي في التدقيق الداخلي ناتجة عن إستجابة المدقق الداخلي لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية في العمل، ويتمثل في الاجهاد الوظيفي وتبليد المشاعر ونقص الشعور بالانجاز، بسبب أعباء العمل التي تفوق طاقته وتنتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية ، ومن ثمَّ إحساس المدقق الداخلي بتدني كفاءته في العمل التدقيقي وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، العناصر التنظيمية للضغوط المهنية ، الاحتراق الوظيفي.

## Abstract

The aim of the research is to identify the concept of the professional Stresses and organizational sources of these Stresses in the internal audit environment and its impact on the burnout at the internal auditors through the various elements by answering of the following main question "Is there effect to the professional Stress sources on the burnout at the internal auditors in economic units ? "

The research hypothesis has been tested by analyzing the results of the field study, which has been through opinions of a sample of the internal auditors in Iraq with respect to the effect of the professional Stresses on the burnout at the internal auditors. The researcher has been reached to a set of results, The most important that professional Stresses are burdens faced by the internal auditor in his carry emotions unpleasant caused by the surrounding environment and working conditions, and burnout in internal audit resulting from the internal auditor response for long periods of emotional and personal pressures at work, and is the career stress and sag feelings and lack of sense of accomplishment, because of the workload in excess of energy and produces a range of psychological, physical and mental symptoms, thus sense the Internal Auditor low efficiency in the auditing work and the loss of his personal commitment in the work relations.

**منهجية البحث :**

تبرز مشكلة البحث من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية :

- 1- ما هي مصادر الضغوط المهنية؟ وما هي آثارها على المدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية؟
  - 2- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين مصادر الضغوط المهنية والتنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين؟
  - 3- هل هناك تأثير لمصادر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي للمدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية؟
- تتم أهمية البحث في أهمية موضوع الضغوط المهنية، والاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين الذي يتناولونه، إذ إنه من المواضيع الهامة التي تتعلق بعنصر مهم في الوحدات الاقتصادية، وهو العنصر البشري الذي يعد الأساس الذي تقوم عليه الوحدات، ولأهمية الدور الذي يضطلع به المدققون الداخليون في الوحدات الاقتصادية، ولكون ضغوط المهنة لها العديد من النتائج والآثار السلبية ليس على المدقق الداخلي حسب، بل على مهنة التدقيق الداخلي والوحدة بصفة عامة يتطلب زيادة الاهتمام بهذا الموضوع لأن هناك ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية للوحدات الاقتصادية، والتي إن استمرت تترك أثراً سلبية على المدققين الداخليين من حيث كفاءة أدائهم في العمل وحالتهم النفسية والمعنوية، وبالتالي احتراقهم وظيفياً.
- من هذا المنطلق تكمن الأهمية العلمية لهذا البحث في حداثة موضوعه، إذ لم يسبق أن تم التطرق له على حد علم الباحث، ويعد من المحاولات العلمية الهادفة لإثراء النتاج الفكري حول هذا الموضوع.

**ويهدف البحث الى :**

- 1- تحديد مفهوم الضغوط المهنية وأبعادها في التدقيق الداخلي.
- 2- التعرف على المصادر التنظيمية لضغوط المهنة في بيئة التدقيق الداخلي.
- 3- التعرف على مفهوم الاحتراق الوظيفي ومصادره ومرآله.
- 4- التعرف على العوامل والأسباب المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية.
- 5- بيان تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدقق الداخلي من خلال عناصرها.
- 6- التعرف على آراء عينة من المدققين الداخليين بما يتعلق بتأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية.

**ولتحقيق أهداف البحث يتم اعتماد الفرضية الآتية:**

يوجد تأثير لمصادر الضغوط المهنية (عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، التطور والترقي الوظيفي، ظروف العمل المادية، العلاقات الانسانية، تقييم الأداء، المتطلبات الوظيفية والمهنية) على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية.

ولتحقيق أهداف وفرضية البحث يتم الاعتماد في منهجية البحث على المنهج الوصفي في تحديد الإطار النظري العام للبحث وذلك من خلال الإستعانة بالأطاريح والرسائل الجامعية والدوريات والكتب التي تتناول موضوع البحث، كذلك يتم الاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة الميدانية المستندة إلى آراء عينة من المدققين الداخليين في العراق.

ووصولاً لإمكانية اختبار فرضية البحث فقد تم تصميم إستبانة تضمنت قسمين هما :

**القسم الأول :** خصائص عينة البحث ويتضمن مجموعة من الأسئلة خصصت للتعريف بمجتمع البحث وعينته بهدف الإستفادة منها في تحليل خصائص عينة البحث ومدى إمكانية الإعتماد عليها في اختبار فرضية البحث.

**القسم الثاني :** مدى تأثير العناصر التنظيمية للضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين ويتضمن مجموعة من الأسئلة التي يمكن من خلالها تحديد تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين، وقد تضمن هذا القسم (47) سؤالاً موزعاً على محاور ثمانية رئيسة بوصفها عناصر للضغوط المهنية التي يمكن من خلالها تحديد تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين، وتم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي للإجابة عن هذه الأسئلة، وحددت الإجابات بكل من: أتفق بشدة، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق بشدة.

وعليه فقد تم تقسيم البحث على وفق الخطة الآتية:

**المبحث الأول :** الضغوط المهنية في بيئة التدقيق الداخلي

**المبحث الثاني:** الاحتراق الوظيفي في بيئة التدقيق الداخلي.

**المبحث الثالث:** الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي .

**المبحث الرابع:** اختبار فرضية الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها.

**المبحث الأول: الضغوط المهنية في بيئة التدقيق الداخلي**

**أولاً : مفهوم الضغوط المهنية وابعادها**

يجتاح العالم في هذه الأيام ثورة هائلة من التقدم والتطور في كل مجالات الحياة المختلفة الاقتصادية، والثقافية، والاجتماعية، وغيرها، ومن هنا يحدث الصراع والمنافسة بين الأفراد للحاق بركب التقدم والمعرفة، واحتلال المكان اللائق بين دول العالم، فإذا أحسن استخدام هذه الثورة العلمية المتلاحقة في مجالات التطور والتقدم فسيكون هذا في صالح البشرية، وإذا لم يحسن استخدامها فسوف تؤدي إلى الكثير من المشكلات والأحداث التي تؤدي إلى حدوث كثير من التوتر والتهديد. (<http://kenanaonline.com>)

لكن سرعان ما دفع الإنسان ضريبة هذا التقدم، إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية في التعقيد وبدأنا نسمع عن أعراض عديدة تعرف بأمراض المدنية التي ما انفكت تهدد وتفتك بصحة الإنسان النفسية والجسمية، ولعل ابرز هذه الأمراض ما يعرف بالضغوط المهنية، إذ أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له الأفراد غالباً من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط في حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وخوف، وإحباط، بل ينعكس على مستويات أدائهم وقدرتهم على العمل التي تعيق الوحدات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها. (نعامة وأنور، 2011:133)

تحتل الوحدات الاقتصادية أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، إذ إنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع ومن ثم تحولت النظرة للوحدات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيس في تطور المجتمعات، باعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه الوحدة، إذ إن لم يكن أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تتوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، على نحو يصعب التعايش والتكيف معها، واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى الفرد. (مريم: 2010:3)

يتعرض الأفراد في القطاعات المهنية والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية وتنعكس على أدائهم، ومن ثمّ تنعكس على مدى تحقيق أهداف الوحدة التي يعملون فيها، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل يلعب دوراً حاسماً في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ مهما توفرت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف الوحدة مرهوناً بالعقل البشري والناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها. (مسلم: 2007:9)

وعليه يواجه الفرد في حياته اليومية ضغوطاً مختلفة، التي أصبحت جزءاً من حياته اليومية، وأنعكست على كل من صحته الجسمية، والنفسية، لأنها تولد له حالة من عدم الاتزان الجسمي، والنفسي، وتتسبب هذه الضغوط عادة من البيئة المحيطة به؛ لأن ضغط الحياة، أصبح ملازماً للإنسان؛ ودرجات متفاوتة، فغالباً ما يتعرض الفرد لمواقف، وظروف، تكون متطلباتها فوق طاقته.

فالفرد عندما يدرك عدم قدرته على التوازن بين متطلبات الحياة، وقدرته على الاستجابة لها، فإنه يشعر بهيمنة الضغط عليه، ولكن إذا استطاع التكيف معها، فإن الضغط يكون مقبولاً، وهذا لا يعني أن التعرض المتكرر لمواقف الضغط يكون له تأثيرات إيجابية، بل أن تكرار المواقف الضاغطة تجعل الفرد عاجزاً عن اتخاذ القرارات، تضعف تفاعله مع الآخرين، وتسبب ظهور أعراض جسمية، وبدنية، لديه. (أبو مصطفى و الأشقر، 2010:210) حظي موضوع الضغوط المهنية أو ما يسمى بضغوط الوظيفة أو العمل<sup>1</sup> باهتمام متزايد من قبل الباحثين في جميع المجالات في العقود الثلاثة الأخيرة في القرن العشرين، وظل هذا الاهتمام مستمراً حتى وقتنا الراهن، وتم ذلك مع تطور الحياة وتقدم العقل البشري وزيادة المطالب التي دفعت بدورها التنظيمات والوحدات المعاصرة إلى تنظيم إشكال العمل المختلفة. والتي تعكس صورة عن ضخامة الأعباء والمسؤوليات المناطة بظروف العمل والتي تتسم بالتغير وعدم الثبات والاتجاه الدائم نحو التطور والنمو المستمر. (نعامة وعلي، 2011:133)

وعليه تعد الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في بيئة عمله، على نحو يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الإستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق، والإجهاد، وتقشي القلق، ومشاعر الإحباط والغضب والاكئاب. (مريم، 2010:3)

من هنا بدأ الباحثون في جميع التخصصات منها المحاسبة والتدقيق إعطاء الضغوط بإشكالها المختلفة الكثير من اهتمامهم، وذلك لمعرفة ماهيتها من حيث الأسباب والأشكال والمصادر لهذه الضغوط ولاسيما في المجال المهني، وما تتركه من آثار سلبية في سلوك الأفراد والجماعات وأدائهم المهني في أعمالهم ووحدهم، إضافة إلى ما تتركه من آثار في الاقتصاد الوطني للدول والمجتمعات.

تعددت المفاهيم والمصطلحات لموضوع ضغوط المهنة وأختلفت التعاريف لكل من الباحثين والكتاب في هذا المجال، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يقبل به الجميع ويرجع ذلك أساساً إلى ارتباط موضوع ضغوط المهنة بكثير من العلوم الأخرى. فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات. (Quick. Et al., 2001:150)

ولعل من أهم هذه التعاريف الأكثر وضوحاً وتعبيراً عن المفهوم هو:

\* يتم استخدام مصطلح الضغوط المهنية (professional Stresses) لاغراض هذا البحث.

- 1- مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط " (الباقي، 2004: 335)
- 2- عبارة عن مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين ، تنجم عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم ، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسدية أو نفسية أو سلوكية، مما يدفعهم إلى الإنحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم .( الكاهاني ، 2000:18)
- 3- المدى الذي يدرك فيه الأفراد أن الموقف الذي يواجهه الفرد يتضمن بعض التهديدات وأنه لن يستطيع أن يتكيف مع مطالب الموقف أو تلك المخاطر، بمعنى أن الموقف يخرج عن نطاق سيطرته . (جرينبرج و بارون، 2004 : 257)
- 4- حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وتنتج عنه مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والسيولوجية والسلوكية. ( مريم، 2010:6 )
- 5- حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسيمي لدى الفرد، تنجم عن عوامل من بيئة الفرد أو البيئة التنظيمية (Szilegyi, A.D& Wallace, M. J. 1987:194)
- 6- هي مجموعة من الخبرات التي يتعرض لها الافراد أثناء قيامهم بمهنتهم، والتي تؤدي إلى استجابات مهنية غير توافقية، ويصاحبها أداء في العمل غير مرض (أبو مصطفى و الاشقر، 2011:213)

ومن خلال التعاريف السابقة يرى الباحث أن الضغوط المهنية هي:

الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل أو البيئة التي يعمل بها، بما في ذلك الوحدة وشخصية الفرد، والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية، وقد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه وبدورها على أدائه للعمل .

عليه يتضح أن مفهوم ضغوط المهنة يتضمن الآتي:

- 1- ينظر إلى ضغوط المهنة على انها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال السلبية التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، مما تجعل أداءهم في العمل غير مرضٍ.
- 2- أنها ردود فعل نفسية وجسمانية وسلوكية للفرد بسبب تعرضه لضغوطات في بيئة عمله.
- 3- ضغوط العمل بأنها نتاج للتفاعل بين الفرد وبيئة عمله.
- 4- الضغوط بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه، أو البيئة التي يعمل فيها.

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط منها التدقيق، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في الوحدات والمهن المختلفة، وإختلاف نسبة الإستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة. (عسكر، 1988: 8)

ويعرف التدقيق الداخلي بأنه: دائرة، أو قسم، أو فريق من المستشارين، أو غيرهم من ممارسي المهنة، يقدمون خدمات تأكيدية واستشارية بشكل موضوعي مستقل، مصممة لزيادة وتحسين قيمة عمليات الوحدة، والمساعدة في

انجاز أهدافها بصورة منهجية ومنتظمة بهدف تقييم وتحسين عمليات المنظمه، والمساعدة في انجاز أهدافها بصورة منهجية ومنتظمة بهدف تقييم وتحسين فاعلية عمليات الحوكمة، وإدارة المخاطر والرقابة . (IIA:2012)

لذلك فإن التدقيق الداخلي أمر حتمي للإدارة العلمية الحديثة للمحافظة على الموارد المتاحة، واطمئنان مجالس الإدارة على سلامة العمل وحاجاتها إلى بيانات دورية دقيقة لمختلف النشاطات من أجل اتخاذ القرار المناسب واللازم لتصحيح الانحرافات ورسم السياسة المستقبلية. ( <http://www.aazs.net> )

تعاني مهنة التدقيق الداخلي من مشكلات عدة، شأنها شأن أي مهنة أخرى، فالمدققين الداخليين إضافة إلى ما يعانونه من مشكلات اجتماعية واقتصادية، لديهم مشكلات خاصة بطبيعة عملهم، فقد وصفت مهنة التدقيق بأنها أكثر المهن معاناة من الضغوط، و في حالة استمرارها قد تؤدي إلى حالة نفسية سيئة تعرف بالاحترق الوظيفي، والذي يعد من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين.

واستناداً إلى كل ما تقدم يمكن تعريف الضغوط المهنية في مجال التدقيق الداخلي بأنها: "مجموعة من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل التدقيقي، وما يحيط به من جوانب مختلفة، والتي تخلق فيه عدم الملائمة بين المدقق ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل شخص المدقق، مما يؤثر في تشكيل سلوك المدقق تأثيراً سلبياً على أدائه وعلى علاقته مع العاملين في الوحدة، ومن ثمَّ على صحته الجسمية والنفسية."

وبناء على ما سبق يتضح للباحث:

- 1- أن الضغط يحدث من جراء كثرة المتطلبات في بيئة المدقق الداخلي والتي تتفق أو لا تتفق مع قدراته وحسن تصرفه.
- 2- مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى المدققين الداخليين، وتتجم عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم.
- 3- مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل المدقق، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك المدققين في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم
- 4- تؤثر الضغوط المهنية على المدقق الداخلي من حيث كفاءة أدائه في العمل، وحالته النفسية والمعنوية .
- 5- مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للمدقق الداخلي في رد فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديداً له، وضغط العمل التدقيقي يعكس التوافق الضعيف بين المدقق والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله.

بناء على ما تقدم يلخص الباحث الضغوط المهنية في مجال التدقيق الداخلي بالاتي :

أعباء يتعرض لها المدقق في عمله تحمل في طياتها انفعالات غير سارة ناجمة عن البيئة المحيطة وظروف العمل.

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية في الوحدات الاقتصادية يمكن تحديدها في ثلاث عناصر رئيسة هي:

(الباقي، 2004 م، ص 336) (مريم، 2010:22)

- أ- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على المثيرات الأولية (المشاعر) الناتجة عن الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو الوحدة أو الأفراد.
- ب- عنصر الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل الإحباطات والقلق والتوتر وغيرها.
- ج- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات .

### ثانياً: أسباب ومصادر الضغوط المهنية

تتنوع وتختلف مصادر الضغوط المهنية باختلاف البيئة والأفراد والمهن بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد تجعل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر، كما أن الضغوط المهنية لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد تشترك في أحداثها أسباب عدة، بعضها نابع من شخصية الفرد وبعضها نابع من بيئة العمل، أو تكون نتيجة التفاعل بين السببين. ( <http://kenanaonline.com> )

وعليه لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل، ولا يمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر، تبعاً لتباين الوحدات الاقتصادية، والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط، وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك. فهناك ضغوط مرتبطة بالمهنة أو الوظيفة، وضغوط مرتبطة بالفرد ذاته، وضغوط أخرى خارجية. (هاشم، 2005 نقلاً عن السعد و درويش، 2008:72)

- إن الأسباب العامة للضغوط في مجال المهنة يمكن أن تتحدد بـ: (أبو موسى و كلاب، 2012:11)
- 1- مشكلات تنظيمية: من المصادر العامة للضغط المهني، سوء النظام الذي يتسبب في تأخير القرارات المهمة، وعدم قدرة الفرد في العمل على تحديد المسؤول المباشر عن اتخاذ القرارات ، والنقص المستمر في الإمكانيات المادية والأجهزة والمعدات الضرورية، وعجز النظام عن وضع خطة محددة للإنتاج.
  - 2- نقص الكفاءة المهنية: أي نقص المهارة أو الكفاءة لدى عدد من العاملين في مجال عمله يضع حملاً أكبر عليه أو على من لديه هذه المهارات.
  3. ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة .
  4. الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة . إذ إن إحساس الفرد بأهمية دوره في العمل الذي ينعكس على إحساسه بذاته ، ومن ثم رغبته في تأكيد ذاته عن طريق وجود أهمية لدوره في العمل يتأثر إذا شعر بمكانه غير مناسبة.
  5. المهام والإجراءات غير الضرورية.
  6. عدم الاستقرار وفقد الأمن : يتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل ، فيقف عن التخطيط أو الإلتزام بإجراءات معينة، ويكون ذلك سبباً بشعور الإنسان بالضغط النفسي.
- كما أن هناك عدة مصادر للضغوط المهنية تؤثر على سلوك الفرد وتنعكس على عمله وإنتاجيته. هذا ما أشار إليه المهتمون في موضوع الضغوط المهنية .

يرى البعض أن مصادر الضغوط المهني تقسم إلى أربع مجموعات كالآتي (:Kamp, 1994) نقلاً عن

(البشباشة:2005:333)

1. عوامل ضغوط بيئة العمل المادية: وتشمل عناصر الضوء، والحرارة، والإزعاج، وتلوث الهواء.
  2. عوامل ضغوط فردية: وتشمل عوامل مثل صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل.
  3. عوامل ضغوط تنظيمية: وتشمل عناصر مثل ضعف تصميم الهيكل الوظيفي.
  4. عوامل ضغوط جماعية: مثل ضعف العلاقة مع الزملاء والرئيس والمرؤوسين.
- في حين ان أكثر الباحثين يرون أن مصادر ضغط المهنة هي (أبو موسى و كلاب، 2012:22)  
(Lussier, 1999:33-36)، (عسكر، 1988:57) (العميان 2004)
- 1- المصادر التنظيمية منها:
- أ. طبيعة العمل / ب. غموض الدور / ج. صراع الدور / د. زيادة أو انخفاض عبء الدور
  - هـ. النمو والتقدم الوظيفي/ و. الظروف المادية للعمل / ز. العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين.
- 2- المصادر الخارجية:
- أ. ضغوط الحياة وتأتي في مقدمتها مشاكل الأسرة./ ب. الظروف الاقتصادية السائدة واتجاهاتها في المستقبل./
  - ج. التغيرات الاجتماعية./ د.تلوث البيئة وسوء تخطيطها / هـ. تباين الثقافات داخل المجتمع ./ و. الكوارث الطبيعية والحرائق والحروب.
- في ضوء مما سبق سوف نعتمد في هذا البحث المصادر التنظيمية بعواملها المسببة للضغوط التي تم قياس بعضها في دراسات سابقة في مجال مهنة التدقيق الداخلي والخارجي لدى العديد من الدراسات. (Collins, 1993) (مريم، 2010) (Choo:1986) (يوسف، 1993)
- يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط المهنة في التدقيق الداخلي تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالوحدة الاقتصادية، والتي تشكل مصدر ضغط للمدققين العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، التطور والترقي الوظيفي، ظروف العمل المادية، العلاقات الانسانية، تقييم الأداء، المتطلبات الوظيفية والمهنية، وكالاتي:
- 1- غموض الدور: يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل، وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو تقدم له معلومات مغلوبة، أو تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به. وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى الفرد فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور (حمداش، 2004:29)
- يرى الباحث ان غموض الدور يعد مصدراً من مصادر ضغوط المهنة الرئيسة في مهنة التدقيق الداخلي، بسبب افتقار المدقق الداخلي إلى المعلومات في أداء عمله مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته أو عندما تتباين توقعات الآخرين بشأن دور معين والمسؤوليات المرتبطة به، الأمر الذي يجعل الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور المدقق بعدم سيطرته على عمله.
- 2- صراع الدور: يعنى التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للفرد، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص، مما يشعره بعدم الاستقرار، ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط، ما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (مسلم، 2007:13)

ومما تقدم يتضح ان صراع الدور في التدقيق الداخلي هو تعارض التوقعات المرتبطة بالدور، وينشأ عندما يواجه المدقق الداخلي العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يقوم بأشياء لا يرغب أصلاً بعملها والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل الوحدة والذي يختلف عن عمله الأساس أو يتعارض مع قناعاته الشخصية.

3 - أعباء العمل : يعد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط المهنة التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد. (عبدالباقي، 2004 ، 339) ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل اقل من قدراته وطاقاته، فيتسبب في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية: زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه، أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكاناته. (جيرلان جليج، روبرت بارون: 2004: 260) وعليه فإن أعباء المهنة في التدقيق الداخلي هو أن مهام المدقق الداخلي ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، مما يجعل المدقق يتعجل في عمله ويكون فرصة للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوى أدائه.

4- تقويم الأداء: يعد تقويم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في الوحدة المعنية ، فالقويم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية، وتعتمد على كفاءة الأداء، وتتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبة بين القائد والإتباع، فإن هذا يولد نوعاً من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظراً لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز، وهذه الأشياء تعد مصدراً من مصادر الضغوط.(مريم،2010:42).

من هنا فإن عملية تقييم الأداء بدون وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها المدققون لتقييم أدائهم، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر ضغوط المهنة المؤثرة في المدققين الداخليين، وتسبب لهم بعض الضغوط خصوصاً أن بعض تقويم الأداء يترتب عليه مصير المدقق في الوحدات من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلاوات .

5- التطور والترقي الوظيفي : يتفق كثير من الباحثين إلى أن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في الوحدة يعد مصدراً من مصادر التوتر التنظيمي. إذ أن البحوث المهمة بتطور الوظيفة، وعلاقة هذا التطور بتوتر الفرد يرتكز على موضعين أساسين هما: مدى ضمان العمل ومدى تناقص المركز مع واقع الفرد.(النوشان،2003:17) ويعد تأخر النمو الوظيفي وعدم القدرة على التطور المهني والافتقار الى فرص الترقية، من أهم مسببات الضغط المهني بسبب الشعور بعدم الأمان النفسي أو الوظيفي، من هنا فإن التطور الوظيفي أمر هام لكثير من الأفراد، ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ،

ويواجهون تحدياً جديداً؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط المهنة. (حجل، 2007: 17)

وعليه فإن من أهم مصادر ضغوط المهنة لدى المدققين انخفاض فرص الترقية؛ وهو ضعف شعور فرص الترقية في المستقبل وعدم التأكد من المستقبل والتغير الوظيفي الذي يتعارض وطموحات المدقق، الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل.

6- ظروف العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من مستوى الإضاءة، وحرارة ورطوبة، وضوضاء، وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية والمهنية. (ماهر، 2002: 405)

إن ظروف العمل المادية تلعب دوراً مهماً في الضغوط المهنية التي يتعرض لها المدققون إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة المدققين فيها، وأهمها: الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل.

7- المتطلبات الوظيفية والمهنية : التطور المهني يقصد بمتطلبات الوظيفة القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية .

إن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية، إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء، ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدراً من مصادر الضغوط . (حجل، 2007: 18)

يرى الباحث أن زيادة متطلبات المهنة يمثل أحد المتغيرات الرئيسية التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على أداء المدقق الداخلي ومن ثم قراره بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه.

8- العلاقات الانسانية: أي أن العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها، فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدع إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب والنماء، ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء وهي ما تسمى بالحاجات الفسيولوجية حتى إن البعض قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية من أجل إرضاء أصدقائه والمحافظة على انتمائه لهم. (مسلم، 2007: 15)

ومن هنا تأتي أهمية العلاقة الإنسانية في التدقيق الداخلي بين المدير ومروؤسيه، وجو الصداقة بين الزملاء في العمل لأن ذلك من شأنه أن يخفف من مقدار الضغوط التي قد يواجهها المدقق الداخلي .

## المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي في التدقيق الداخلي

## أولاً : مفهوم الاحتراق الوظيفي

يشهد العالم ثورة تقنية حقيقية تخلق تحديات مستمرة في بيئة العمل، تتعكس على الحياة اليومية في كافة المجتمعات ، كما تتعكس ذلك على الاداء الوظيفي مسببة ضغوطاً نفسية تجعل الاشخاص عرضة لما يسمى بالاحتراق الوظيفي ( burnout ) ، ما يتطلب من الأفراد التعايش مع تلك الضغوط وتطوير مهارات ادارية وقيادية لمواجهةها والتعايش معها والتقليل من تأثيرها على حياتنا. ( <http://www.palnnn.com/> )

إنَّ كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معه. (الزيودي ، 2007:191) تعود البدايات المبكرة لمصطلح الاحتراق الوظيفي إلى هيربرت فردينجرر المحلل النفسي الأمريكي ، فهو أول من أدخل هذا المصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م. وهو حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله بوصفها استجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمدة، وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وبميله لتقويم ذاته سلبياً، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل وفقدان القدرة على الإبداع. (<http://www.aleqt.com>)

ويعد الاحتراق الوظيفي من الامراض العصرية الشائعة، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتماً في حال إستمرارها للنتيجة المأساوية (الاحتراق الوظيفي) . وقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب و الباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي و لكن أيضاً في مجال التطوير الإداري، لأنها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه الأفراد في الوحدات الحكومية وغير الحكومية، ويعد مؤشراً على مرور الوحدات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور و الانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل، نظراً لما لها من آثار السلبية على الشركات و العاملين بها.(النفيعي، 2000:56)

كما يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات الهامة، لما له من أهمية كبيرة وآثار عديدة على الوحدات، إذ يؤدي الى التقليل من كفاءتها وفعاليتها وتدهور أدائها ، ومن ثمَّ تأثيره على العاملين بها فيما يتعلق بصحتهم النفسية، والبدنية، والسلوكية.

ظهرت تعاريف متعددة للاحتراق الوظيفي أختلفت باختلاف الطريقة التي ينظر بها الباحث الى الاحتراق الوظيفي، والموضوع الذي يقوم بدراسته، إلا أن هناك بعض التعاريف الأكثر وضوحاً وتعبيراً عن المفهوم من مثل: 1- هو افراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته. ويتمثل في الإجهاد، وتبلد المشاعر وقلة الفعالية. (الحجاج، 2013:135)

2- إنه حالة نفسية سلبية تصيب الافراد نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، وتتعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم وممارساتهم اليومية تجاه العمل، والافراد الذين يعملون معهم.(العقراوي، 1994:11)

- 3- حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة عن أعباء إضافية، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها، وتتعاكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم، و على مستوى الخدمات المقدمة لهم. (الخرابشة و عربيات، 2005:301)
- 4- عبارة عن أعراض مجتمعة من الإجهاد، والإرهاق الذهني والانفعالي، مع شعور بعدم الرضا عن المستوى الوظيفي والإنجاز الشخصي، وأيضاً شعور الموظف بعدم الرضا عن القيمة المعنوية للوظيفة التي يشغلها، وقلة ثقته بقدراته الخاصة للقيام بالأداء المطلوب لمهنته. ويحدث عندما لا يكون هناك توافق ما بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينجز الاعمال ويؤديها. (<http://www.palnnn.com/>)
- 5- ظاهرة إستنزاف جسمي وانفعالي، بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وتنتج عن عدم توازن بين المتطلبات والقدرات على نحو يشعر أنه غير قادرعلى التعامل مع أي ضغط اضافي في الوقت الحاضر مما يؤدي لاحتراقه وظيفياً.(Maslach.&Jackson:1981:2)
- 6- يعني تدني اهتمام الفرد بمن يستفيد من خدماته ، ونتيجة لذلك فانه يمارس عمله بدون مبالاة او اهمية، ويفقد الرغبة في الابتكار والتجديد. (Sehaufeli&Greenkiss.2000:12)
- 7- مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني، والإستنزاف الانفعالي، والإتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني. (Maslach,Jakson,1986,145)
- من خلال التعاريف السابقة يرى الباحث انه يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين بالاتي :
- حالة إحساس المدقق الداخلي بالإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، انخفاض الإنجاز الشخصي ، ناجمة عن أعباء إضافية يشعر المدقق الداخلي بانه غير قادر على العمل والأداء، وبزيادة متطلبات العمل التدقيقي، وبأنه وصارم، وإحساسه بفقدان الاهتمام بالآخرين، وبعدم الرضا عن الانجاز الشخصي والأداء المهني ومن ثمّ تدني نجاحه .
- وبناءً على ما تقدم فإن الاحتراق الوظيفي في مجال التدقيق الداخلي يتضمن:
- 1- إستجابة المدقق الداخلي لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية في العمل، وتتمثل في الاجهاد الوظيفي، تبدل المشاعر نقص الشعور بالانجاز .
- 2- حالة من الإجهاد التي تصيب المدقق الداخلي نتيجة لأعباء العمل التي تفوق طاقته، وينتج عنه مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية .
- 3- ان الاحتراق الوظيفي ناجم عن ضغوط المهنة التي يواجهها المدققون الداخليون العاملون في الوحدات الاقتصادية التي يعملون فيها.
- 4- يؤثر الاحتراق الوظيفي على المدقق الداخلي وعلى الوحدة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات الوحدة.
- 5- إحساس المدقق الداخلي بتدني كفاءته في العمل التدقيقي، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل.
- 6- فقدان المدقق الداخلي العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل الوحدة وخارجها.

### ثانياً : أبعاد الاحتراق الوظيفي

في ضوء التعاريف السابقة يمكن تحديد أبعاد الاحتراق الوظيفي على النحو الآتي: ( Teven :2007 ) ( Maslach & Jackson , 1981 ) (ابو مسعود ,2010:52)

1- الإجهاد الوظيفي: وهو شعور الفرد بالتعب، والعجز والقلق والعصبية، فقدان إحساس الفرد للثقة بالذات وانخفاض الروح المعنوية، ونقص الاهتمام بموضوع العمل، وان الموظف في هذه الحالة ليس لديه شئ يقدمه، وان ضغوط العمل زائدة عن طاقة الموظف.

وعليه فان الإنهاك الوظيفي هو إستنزاف الطاقة البدنية والعاطفية للمدقق الداخلي، وفقدان إحساسه بالثقة بالنفس، وفقدان الروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر المدقق الداخلي أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء، أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل.

2- تبدل المشاعر: يقوم الفرد في هذه الحالة بمواقف سلبية تجاه المتعاملين معه، ويرفض التعامل مع الآخرين بانسانية، بل يتعامل معهم بوصفهم أرقاماً وأشياء، ويتصف الفرد المصاب بتبدل المشاعر بالقسوة تجاه الآخرين، ولا يكون هذا الشعور تجاه الآخرين فقط ، بل يشعر الموظف نفسه بأنه ليس له قيمة.

وفي مجال التدقيق الداخلي يتمثل في الإتجاه السلبي للمدقق الداخلي نحو الذات، ونحو الآخرين ويكون واضحاً عند التعامل مع المتعاملين مع الوحدة ببرود عاطفي واضح ويؤدي في النهاية الى ان ينظر اليهم على انهم مجرد موضوعات أو أشياء بدلاً من كونهم بشراً، وفي هذه الحالة يتصف المدقق الداخلي بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللوحدة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم.

3- نقص الشعور بالانجاز: يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وانه غير مؤهل على التعامل مع الآخرين، وأن لديه نقصاً في القدرة على مواجهة عمله. (الحجاج,2013:136 )

يرى الباحث انه في مجال التدقيق الداخلي يشعر المدقق الداخلي بتدني انجازه الشخصي في العمل التدقيقي ويتميز بتقييم الذات بطريقة سلبية وكذلك اظهار تدهور في مشاعر إحساسه بالكفاءة والفاعلية والنجاح في عمله التدقيقي، ويحدث ذلك عندما يشعر بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل.

### ثالثاً : أسباب الاحتراق الوظيفي ومراحله

إن الاحتراق الوظيفي ظاهرة تتميز بالتعقيد والتشابك، حيث يتفاعل عدد من العوامل في اثارته وتحديد اتجاهه ومداه، وقد أشارت الكثير من الدراسات الى وجود عوامل عديدة لها تأثير ملموس على معاناة الأفراد من الاحتراق الوظيفي في العمل، وفيما يلي أهم هذه العوامل: (ابو موسى وكلاب,2012:25) ( Zellers,et al.2000,225 ) (القرني,2004:11) (النفيعي:2000)

1- علاقات العمل الشخصية: إنَّ التفاعل بين العاملين والمراجعين من أهم العوامل لحدوث الاحتراق الوظيفي . إذ إنَّ التفاعلات التي تتم مع المراجعين والتي تكون مباشرة ومتكررة ومستمرة لمدة طويلة، او ان تكون مشاكل المراجعين مستديمة، تؤدي الى حدوث مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى الفرد.

## 2- عبء وغموض وصراع الدور

يعد من العوامل الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي ويعني عبء الدور، بنوعيه الكمي والنوعي، أن المهام والواجبات التي لابد للفرد من القيام بها أكثر من طاقته وقدرته في جانبه الكمي، فضلاً عن أن زيادة كمية العمل تعني زيادة المسؤوليات التي تؤدي الى حدوث الاحتراق الوظيفي.

3- نظم الاجور والحوافز: إنَّ لضعف او انعدام الحوافز اثراً كبيراً على فعالية الفرد وحدث الاحتراق الوظيفي، إذ إنَّ عدم حصول الافراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بان ادائهم لا يكفل الحصول على تلك المكافآت، او ان جهودهم ببساطة لم تصل الى المعايير اللازمة للحصول عليها، أو أن هناك ضعفاً أو انعدام التقدير للجهد المبذول.

## 4- الاستقرار والتقدم الوظيفي

تعد عوائق الاستقرار الوظيفي والتقدم المهني من العوامل الرئيسية لحدوث الاحتراق الوظيفي، ومبعث احباط وتامل للافراد وتخلق لديه انفعالات نفسية، وان استمرارها يولد لديهم استنفاداً عاطفياً وحالة من عدم الانسانية، ونتيجة لذلك يحدث الاحتراق الوظيفي.

## 5- تقويم اداء العاملين.

ان عدم فعالية تقويم الاداء يخلق لدى الافراد حالة من الاحباط والمعاناة مما يستنزفه عاطفياً ويجهد نفسه، مما يؤدي الى حدوث الاحتراق الوظيفي .

## 6- صرامة وجمود التنظيم .

يعد صرامة وجمود التنظيم عاملاً آخرًا للاحتراق الوظيفي من خلال وجود الفرد في الوحدة وما يرافق ذلك من تهديد لحيته او استقلاليته وشخصيته، وبذلك تؤثر على نفسية الافراد مما يهدد حريتهم ويحد من استقلاليتهم التي تؤثر في حدوث الاحتراق الوظيفي.

## 7- المغالاة في الطموح والتوقعات

من مسببات الاحتراق الوظيفي التي تنشأ داخل الفرد الافراط في طموحاته وتوقعاته، إنَّ هذه الطموحات والتوقعات غير المحققة سواء تنظيمية أو شخصية تساهم الى حد كبير في الإحساس بالإستنفاد العاطفي، والشعور بعدم الإنسانية، والتقدير الذاتي السلبي.

## 8- المساندة الاجتماعية

يشير مفهوم المساندة الاجتماعية الى الشعور بالراحة والمساعدة، أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد. إنَّ هناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية وبين الاحتراق الوظيفي، إذ كلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوي المرتبطة بصحة الافراد.

وتأسيساً لما سبق يرى الباحث انه يمكن تحديد السبب الرئيسي للاحتراق الوظيفي للمدققين الداخليين في العمل التدقيقي بالضغوط المهنية والتي تتمثل بالاتي :

1- شعور المدقق الداخلي بضغوط عمل كبيرة مناهة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة.

- 2- عدم الإنصاف والعدل وتحميل المدقق الداخلي مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها وعند إخلاله بها يتم محاسبته .
- 3- صراع القيم عند المدقق الداخلي لأنه في كثير من الاحيان يجد نفسه أمام خيارات صعبة، يتطلب منه القيام القيام بشيء ما، والاضطلاع بدور ما، ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه.
- 4- العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل بين المدقق الداخلي، والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها الوحدات الاقتصادية وبين المدقق الداخلي وزملائه، وبين الرئيس ومرؤوسيه، كل ذلك له دور كبير في اثاره المدقق الداخلي.
- 5- عدم وضوح ودقة الأدوار المعطاة للمدققين الداخليين، وكذلك السلطات غير المحددة بدقة، من شأنها ان توقع المدققين الداخليين في حيرة وتجعلهم غير قادرين على التصرف، مما يولد لديهم احباطاً واستنفاذاً عاطفياً .
- 6- ضعف نظم الرواتب، ونظم والحوافز غير الفعالة، يولدان لدى المدقق الداخلي شعور بالاحباط والقلق وعدم الرغبة في بذل الجهد .
- 7- قلة التعزيز الإيجابي مع بذل جهد كبير من دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه المدقق الداخلي .
- 8- عوائق الاستقرار الوظيفي والتقدم المهني واستمرارها يولدان لدى المدققين الداخليين استنفاذاً عاطفياً وحالة من عدم الانسانية.
- 9- افتقار نظام تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية للموضوعية، وعدم الفاعلية، يقودان الى عدم حصول المدققين الداخليين الذين يؤدون اعمالهم بجدارة على حقهم المناسب من التقدير المادي والمعنوي.
- 10- شعور المدقق الداخلي بمحدودية صلاحيات العمل لديه، وأن هناك قيوداً تمارس عليه تحد من قدراته وتطلعاته واستقلالته واحتياجاته، كل ذلك لا يعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبله، بسبب صرامة وجمود التنظيم وشدة الرقابة.
- 11- الطموحات والتوقعات غيرالمحققة للمدقق الداخلي سواء أكانت تنظيمية، أم شخصية سبب الاحساس بالاستنفاذ العاطفي والشعور بعدم الانسانية والتقدير الذاتي السلبي.
- يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر المرحلية التي لا تظهر اعراضها الأساسية مرة واحدة ولكنها تبدو تدريجياً، ولذلك فان عملية الاحتراق الوظيفي تمر بمراحل ثلاث، على النحو الآتي:
- (بن منيع، 2009:24) (الخرابشة وعريبات ، 2005 : 301) (الهنداوي، 1994:95)
- المرحلة الأولى: وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل، و القدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل، على نحو يشعر الفرد خلالها بعدم التوازن (الاختلال بين ما يتوفر) لديه من موارد، وما يناط به من اعمال، وما يلقى عليه من مطالب ، أي ان الموارد لا تعادل المطالب.
- المرحلة الثانية: وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الإنفعالي لحالة عدم التوازن ، وعادة ما تتسم هذه المراحل بمشاعر القلق والتوتر والتعب والاجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.

المرحلة الثالثة: وتشمل على عدد من المتغيرات في الاتجاهات والسلوك مثل الميل إلى معاملة الآخرين بطريقة آلية ومن بدون اكرتات بحجة الانشغال الكامل بالعمل، بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية.

### المبحث الثالث: الضغوط المهنية والاحترق الوظيفي

أصبحت ظاهرة الاحترق الوظيفي بوجه عام سمة من سمات العصر، وجزء من واقع الحياة العملية التي لا يمكن التغاضي عنه، الأمر الذي سيؤدي إلى انخفاض في مستوى أداء العاملين ومن ثم أداء الوحدة الاقتصادية بشكل كامل، وينعكس ذلك على سلوكهم في شكل عدم تركيز أو اتخاذ قرارات غير سليمة أو زيادة معدل ترك العمل إلى آخر تلك المظاهر السلبية التي تنعكس تبعاً لذلك بالسلب علي فعالية الوحدة بوجه عام. (<http://bu.edu.eg>).

الاحترق الوظيفي هو حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني، والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة. وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وبميله لتقويم ذاته سلبياً، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، وفقدان القدرة على الإبداع.

ويحدث الاحترق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحترق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله. لذلك بادرت العديد من الوحدات الاقتصادية في المجتمعات المتقدمة إلى تقادي هذه الحالة قبل حدوثها. (الاحمد، 2011:1)

وعليه فإن الاحترق الوظيفي حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة، عن أعباء إضافية، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها و ينعكس ذلك على الأفراد العاملين و المتعاملين معهم ، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم. (الخرابشة و عربيات ، 2005:301)

فالاحترق لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة ، على نحو يمر الفرد بسلسلة من ضغوط العمل والضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية إلى حد الاحترق الوظيفي. (ابو مسعود، 2010 : 9) ومن بين أهم أسبابه الضغوط المهنية .

نلاحظ أن هناك اتفاق على أن حدوث الاحترق النفسي لدى الأفراد منهم المدققون الداخليون مرده إلى عاملين داخلي وخارجي، كما أنها اتفقت جميعها على أن الاحترق هو المرحلة الأسوأ التي يصل إليها الفرد نتيجة للضغوط، بحيث يفقد معها كل متعة ورغبة في العمل، ويتمثل ذلك في إنخفاض دافعيته فضلاً عن عدم رضاه عن كل منجزاته، والنظرة السلبية التي يقيم بها نفسه، مما يؤدي به إلى التكفير في مغادرة المهنة ويظهر كل ذلك في مجموعة من الأعراض المرضية والجسمية. (دباني و اسماعيل ، 2013: 2)

وعلى الرغم من الأهمية المتنامية التي توليها التنظيمات المختلفة تجاه ظاهرة ضغوط المهنة ، والتي أصبحت ظاهرة عامة لا يمكن تجنبها، على نحو تشمل تأثيرها كل الوحدات الاقتصادية، سواء كانت إنتاجية، أو خدمية،

وعلى العاملين فيها سوءاً أكانوا رؤساء أم مرؤوسين، ولكن بدرجات متفاوتة، إلا أن هذه الأهمية لم تصل إلى الحد المأمول على الرغم من النتائج التي توصلت إليها الدراسات العالمية في هذا المجال، التي بين بعضها الخسائر المادية الكبيرة التي تتسبب بها ضغوط العمل على اقتصاديات الدول المتقدمة، وكذلك الأمراض الجسدية والعقلية التي تتسبب بها لآلاف العاملين، وغيرها من المشاكل والجوانب السلبية.

وتعد الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق، والإجهاد، وتقشي القلق، ومشاعر الإحباط والغضب والإكتئاب حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وتنتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسيولوجية والسلوكية .

وفي هذه الحالة فإنّ تزايد الضغوط واستمرارها يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وإذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادى في تصرفاته غير المنتجة ويصاحب ذلك اتجاهات وأنماط سلوكية سلبية جداً مثل اليأس والاحباط والقلق.

واستناداً إلى كل ما تقدم يرى الباحث أنه يجب ان ينظر الى الضغوط المهنية بعدها مدخلاً رئيساً للاحتراق الوظيفي وسبباً له، ويأتي إستجابة للمتطلبات التي تقع على الفرد، والتي تمثل عوامل توتر له، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، التطور والترقي الوظيفي، ظروف العمل المادية، والعلاقات الانسانية، تقييم الأداء، المتطلبات الوظيفية والمهنية .

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث انه يمكن تحديد تأثيرالعناصرالتنظيمية للضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدقق الداخلي على النحوالآتي :

### أولاً : أعباء العمل

إنّ زيادة أعباء العمل تزيد من الأعباء المهنية التي يتعرض لها الأفراد ، إذ يشعرون بانهم مثقلون بالأعباء المهنية ، مما يخلق لديهم حالة من القلق والتوتر من أجل إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد، ومن ثم لا يستطيعون تحديد أي من المهام يتعين عليهم البدء بها أولاً . والاحتراق الوظيفي ينتج عن كل من زيادة أعباء العمل الكمية، والكيفية، فالأفراد الذين يعانون من زيادة أعباء العمل الكيفية لا يمكنهم انجاز عملهم بفاعلية، لنقص المهارات الاساسية اللازمة. (بن منيع، 2009:43)

ولذلك فإنّ المدقق الداخلي يعاني من أعباء العمل الزائدة يزيد تعرضه للاحتراق الوظيفي، لذا تعد أعباء العمل من أهم مصادر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، والتي يمكن أن تحدد من خلال الأسباب الآتية :

- 1- كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من المدقق الداخلي القيام بها في وقت محدد.
- 2- عبء عمل أكثر من قدرات المدقق الداخلي أو النطاق المخصص للعمل، على نحو يتسبب ذلك في فرض ضغوط .
- 3- عدم تناسب إمكانات العلمية والمهنية للمدقق الداخلي للقيام بالواجبات، إذ يشعر أنّ المهارات المطلوبة لأداء المهمة أكبر من قدراته.

- 4- قيام المدقق الداخلي بأعمال روتينية لا جديد فيها ويشعره بملل من رتابة العمل وعدم التجديد.
- 5- يكون العمل التدقيقي معقداً بدرجة كبيرة، ويتطلب درجة عالية من المهارات لأدائه لا تتوفر لدى المدقق الداخلي مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط.
- 6- تكليف المدقق الداخلي بمسؤوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.

### ثانياً : غموض الدور

إذا كان الفرد يتعرض لمجموعة من الضغوط سواء كانت تزيد أو تقل عن قدراته ، فإنه قد يتعرض كذلك لعدم وضوح الدور المطلوب منه أداؤه في تلك الأدوار، فغموض الدور ينشأ عندما يكون دور الفرد غير واضح أمامه وصعب الفهم، أو أن يكون دور الفرد ليس له أهمية ، أو أن يكون الفرد غير متأكد تماماً من المهمة التي يجب عليه القيام بها أو عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسته أو زميله في العمل أو مرؤوسه. (ابو مسعود، 2010: 32 )، ومما يدعم عنصر غموض الدور في إحداث الاحتراق الوظيفي من أن لغموض الدور، ارتباطاً إيجابياً بالاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة ( الإنهاك الانفعالي، وتبدل المشاعر الشخصية، ونقص الإنجازات الشخصية). (Zellars, et.al :2000:225)

وعليه إنَّ عدم وضوح ودقة الادوار المعطاة للمدققين الداخليين، وكذلك السلطات غير المحددة بدقة من شأنها ان توقع المدققين الداخليين في حيرة، وتجعلهم غير قادرين على التصرف مما تولد لديهم احباطاً واستنفاذاً عاطفياً وهو ما يقود الى الاحتراق الوظيفي، ويمكن تحديد ذلك من خلال الأمور الآتية:

- 1- عدم توافر المعلومات الملئمة عن الدور المطلوب من المدقق الداخلي القيام به أو طريقة أداء هذا الدور، أو عند التعارض بين هذه المعلومات.
- 2- تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور المدقق الداخلي بعدم سيطرته على عمله.
- 3- عدم وضوح دور المدقق الداخلي وصعوبة الفهم، وشعوره بأنَّ ليس له أهمية، أو أنه غير متأكد تماماً من المهمة التي يجب عليه القيام بها.
- 4- يعمل المدقق الداخلي تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة.
- 5- يعمل المدقق الداخلي مع أكثر من مجموعة يتطلب منه أعمال تختلف من مجموعة لأخرى فضلاً عن أنه يتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص.
- 6- تدخل الإدارة في العمل المهني وطلبها من المدقق الداخلي أداء أعمال متناقضة.
- 7- عدم تأكده من أمور كثيرة لها علاقة بوظيفته وحدود مسؤولياته وسلطاته .
- 8- التناقض بين توقعات الآخرين عن أداء المدقق الداخلي لعمله ، وبين ما يجب عليه اداؤه فعلياً .

**ثالثاً : صراع الدور**

قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام، ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض، كأن يتعارض في وقت إنجازهما مثلاً ، فصراع وتعارض الدور يحدث نظراً لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به، مما ينشأ عنه صراع وتعارض وظيفي يزيد الضغوط النفسية والمهنية فيظهر عليه علامات الاحتراق الوظيفي. (عسكر ، 2000:96)

وعليه فإنَّ صراع الدور لدى المدققين الداخليين يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي والتي يمكن تشخيص ذلك من خلال الأمور الآتية:

- 1- وجود التعارض بين الواجبات، والممارسات، والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للمدقق الداخلي.
- 2- وجود تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة .
- 3- يواجه المدقق الداخلي العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو يقوم بأشياء لا يرغب أصلاً بعملها والتي تختلف عن عمله الأساس.
- 4- تعارض في دور المدقق الداخلي مع قيمه ومعتقداته الشخصية ومع متطلبات العمل، لأنه يعمل في ظل سياسات و قوانين تتعارض مع قيمه.
- 5- تمييز في المعاملة بين المدققين الداخليين بشكل لا يقوم على أسس موضوعية.
- 6- يقوم المدقق الداخلي بأعمال تتعارض مع قناعاته الشخصية، لأنها لا تمثل جزء من عمله.

**رابعاً: تقويم الأداء :**

يترتب على إفتقار نظام تقويم العاملين في الوحدات الاقتصادية للموضوعية وعدم الفاعلية وعدم حصول الأفراد الذين يؤدون أعمالهم بجدارة على حقه المناسب من التقدير المادي والمعنوي، كما يؤدي الى مساواة الفرد الكفوء والمجتهد بغيره وخاصة الذين لا يقدمون شيئاً يذكر، ويزداد الامر سوءاً عندما يتم حصول الأفراد غير الأكفاء على الترقيات والمكافآت والمناصب الإدارية، أو تقديم مزايا عينية لمن لا يستحقها. (النفيعي، 2000: 66)

ومن هنا فإنَّ التقويم الذي لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية، والمحسوبية بين القائد والإتباع، فإنَّ هذا يولد نوعاً من الإحباط لدى بعض المدققين الداخليين، نظراً لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، مما يؤدي الى الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين، ويمكن ان يتوضح على النحو الآتي:

- 1- عدم وجود معايير منطقية منضبطة ودقيقة لقياس الأداء المهني وتقييمه يقتنع بها المدققون الداخليون لتقييم أدائهم في الوحدة الاقتصادية.
- 2- التقويم في الوحدة لا يؤسس بطريقة موضوعية وعادلة والتي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع.

- 3- تقوم عملية تقويم الأداء للمدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية على المجاملة والعشوائية.
- 4- الادارة العليا لا تتابع بموضوعية عملية التقويم للأفراد في الوحدات الاقتصادية.
- 5- عدم معرفة المدققين الداخليين بكيفية تقويم ادائه، لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم.

#### خامساً: التطور والترقي الوظيفي:

تعد الوظيفة مصدراً من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية. (حجل، 2007:17) وعليه فإن تأخر فرص الترقية وعدم القدرة على التطور المهني من أهم مصادر ضغوط المهنة المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي لدى المدقق الداخلي، والتي يمكن أن يتبين من خلال الأمور الآتية:

- 1- عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية، والمستقبل الوظيفي، ومواكبة المستجدات في مجال التخصص.
- 2- تأخر النمو الوظيفي، وعدم القدرة على التطور المهني، والافتقار الى فرص الترقية، يسبب الشعور بعدم الأمان النفسي أو الوظيفي.
- 3- عدم توفر فرص مناسبة لكي يترقى المدقق الداخلي في الجهاز الذي يعمل فيه.
- 4- أعباء العمل توقف عن تطوير مهارات ومعارف المدقق، ولا يتيح له فرصة تعلم مهارات جديدة.
- 5- الترقية لا تتم بعدالة، وموضوعية، وغير مرتبطة بالأداء، وغير محفزة للمدقق.
- 6- تجاهل المسؤولين في الوحدة رغبة المدققين الداخليين في التطوير والتعلم في العمل.

#### سادساً : المتطلبات الوظيفية والمهنية

يعد السعي لمواكبة المستجدات، وتطوير المهارات، مصدراً من مصادر ضغوط المهنة، إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء، وعليه فإن زيادة متطلبات المهنة تؤثر في قياس الضغوط المهنية ووصول المدقق الى الاحتراق الوظيفي، والتي لها تأثير على أداء المدقق الداخلي، ومن ثم قراره بترك العمل المهني (يوسف، 1993). ويمكن تشخيص ذلك من خلال الأمور الآتية:

- 1- إنَّ للزيادة في متطلبات الوظيفية والمهنية من أجل تعزيز المكانة المهنية، تأثير على أداء المدقق الداخلي.
- 2- كثرة أعباء العمل للمدقق الداخلي يمنع من مواكبة المستجدات في مجال التخصص التدقيقي.
- 3- تطوير مهارات وقدرات المدقق الداخلي يعوقه حجم العمل الموكل إليه.
- 4- ليس هناك فرص مناسبة لكي يترقى المدقق الداخلي في الجهاز الذي يعمل فيه.
- 5- ضيق الوقت يمنع المدقق الداخلي من مواكبة التطورات العلمية والمهنية .
- 6- عدم وجود تشجيع للمدققين الداخليين لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات.

**سابعاً: ظروف العمل المادية:**

ونقصد بها ظروف العمل في الوحدة الاقتصادية التي يعمل فيها الأفراد من مكاتب، وقاعات، ووسائل مساعدة، والمناخ التنظيمي بشكل عام.(النشاشة،2005:332) يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ومن ثم تؤثر في قياس الضغوط المهنية، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية والمهنية، ويعني الاحتراق الوظيفي لدى المدقق الداخلي ويمكن تحديد ذلك من خلال الأمور الآتية:

- 1- عدم مناسبة العمل وظروفه للمدقق الداخلي لإختلاف ظروف العمل المادية.
- 2- يعمل في بيئة لا تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة المدققين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل.
- 3- يعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عمله المهني.
- 4- أستخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.
- 5- افتقار المكتب الى الجو الهادئ والاضاءة المناسبة لانجاز العمل.

**ثامناً : العلاقات الانسانية**

إن طبيعة العلاقات التفاعلية التي تحدث بين الفرد والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها الوحدات و بين الفرد و زملائه و بين الرئيس و مرؤوسيه، لها دور كبير في إثارة الفرد مما يولد، حالات الاحتراق الوظيفي، فإذا كانت العلاقة بين الرئيس بمرؤوسيه قائمة على أساس من التعسف، والأنانية، و عدم الاهتمام بأمور الآخرين، فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جداً مما يضر بمصالح الوحدة والأفراد.(ابو مسعود،2010:33)

وعليه فإن طبيعة العلاقة الإنسانية التي تنشأ بين المدقق الداخلي وزملائه داخل الوحدة لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراق الوظيفي والتي يمكن تحديد ذلك من خلال الأسباب الآتية:

- 1- صعوبة في التفاهم مع الرئيس المباشر في العمل، ويحكم رضا الرؤساء العلاقات الشخصية.
- 2- يغضب رؤساء العمل إذا لم يتفق العمل مع ميولهم و رغباتهم.
- 3- لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في العمل.
- 4- الصراعات الشخصية تحول دون انسجام المدققين الداخليين.
- 5- يعمل الفرد تحت أجواء تخلو من روح المودة والصدقة.
- 6- العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.

### المبحث الرابع: اختبار فرضية الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها أولاً . مجتمع وعينة الدراسة.

يشمل مجتمع الدراسة المدققين الداخليين الذين يعملون في الوحدات الاقتصادية، أما عينة الدراسة فشملت مجموعة مختارة من المدققين الداخليين الذين يقومون بمهام التدقيق الداخلي في الوحدات الاقتصادية، وبذلك تم توزيع (62) استبانة، تم إسترداد (54) منها كإستمارات صالحة للدراسة، أي بنسبة 87 % منها وهو ما يعد نسبة جيدة ومقبولة لأغراض البحث العلمي.

### ثانياً . تحليل خصائص عينة الدراسة.

تضمن القسم الأول من إستمارة الإستبانة مجموعة البيانات المتعلقة بخصائص الأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة بهدف التأكد من إمكانية الاعتماد على إجاباتهم وتعزيز الثقة بالنتائج التي يتم التوصل إليها، والتي تم تفرغها في الجدول رقم (1) كما هو مبين أدناه:

جدول (1): خصائص عينة الدراسة

رقم السؤال	السؤال	بدائل الإجابة	العدد	النسبة المئوية
1.	التخصص العلمي	- محاسبة - إدارة الأعمال - اقتصاد - إحصاء - أخرى المجموع	38 7 6 2 1 54	70,37 % 12,96 % 11,11 % 3,7 % 1,85 % 100 %
2.	المؤهل العلمي	- ماجستير - دبلوم عال - بكالوريوس - أخرى المجموع	3 11 37 3 54	5,56 % 20,37 % 68,51 % 5,56 % 100 %
3.	عدد سنوات الخبرة	- أقل من 5 سنوات - 5- أقل من 10 سنوات - 10- أقل من 15 سنة - 15- أقل من 20 سنة - 20 سنة فأكثر المجموع	5 10 16 20 3 54	9,26 % 18,52 % 29,63 % 37,03 % 5,56 % 100 %

ومن خلال الجدول رقم (1) يتضح :

1- إن تخصص المحاسبة يشكل العدد الأكبر ضمن عينة الدراسة فبلغ (38) فرداً بنسبة (70.37 %)، في حين ان نسبة تخصص الادارة (12,96%)، والاقتصاد (11,11%)، بينما اختصاص الاحصاء (3,7 %)، وهو ما يشير إلى أن إجابات أفراد العينة على أسئلة الإستبانة جاءت من أفراد متخصصين في مجال عملهم ومن ثمّ التفاعل الايجابي مع هدف الدراسة.

2- يلاحظ ارتفاع عدد حملة شهادة البكالوريوس ضمن عينة الدراسة ، إذ بلغ (37) فرداً وشكل نسبة (68,51%)، كونهم مدققين داخليين، بينما كان عدد حملة شهادة دبلوم عالي(11) فرداً وبنسبة (20,37%)، وبلغ عدد حملة شهادة الماجستير (3) أفراد بنسبة (5,56%)، وبلغ عدد الحاصلين على الشهادات الأخرى فردين وبنسبة (5,56%)، وبما يعطي دلالة على أن عينة الدراسة تتميز بمعرفة جيدة من الناحية الدراسية.

3- عدد سنوات الخبرة للأفراد المعنيين بالإجابة في مجال تخصصهم، وبلغت أعلى نسبة (37,03%) للأفراد الذين يتمتعون بخبرة من (15- أقل من 20 سنة) ،تلتها نسبة (29,63%) للأفراد الذين يتمتعون بخبرة من (10- أقل من 15 سنة) ، ثم (18,52%) للأفراد الذين يتمتعون بخبرة من(5 - أقل من 10 سنوات) ،ونسبة (9,26%) للأفراد الذين يتمتعون بخبرة أقل من 5 سنوات ،و(5,56%) بالنسبة للأفراد الذين يتمتعون بخبرة 20 سنة فأكثر.

وهذا يعني أن غالبية الإجابات جاءت من أشخاص يتمتعون بخبرة عالية، مما ينعكس على دقة الإجابة. ثالثاً: تحليل النتائج الخاصة بمدى تأثيرالعناصرالتنظيمية للضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين.

خصص القسم الثاني من إستمارة الإستبانة لقياس تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين، واختبار فرضية البحث (يوجد تأثيرلمصادر الضغوط المهنية: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، التطور والترقي الوظيفي، ظروف العمل المادية ، العلاقات الانسانية، تقييم الأداء، المتطلبات الوظيفية والمهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين). وبعد تفرغ إجابات أفراد العينة على الأسئلة التي تضمنها القسم الثاني من الإستبانة كانت نتائج القياس كما هي موضحة في الجدول رقم (2).

**الجدول رقم (2)** تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول مدى تأثير المصادر التنظيمية للضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين، (الى اي مدى تتفق بان العناصر التنظيمية للضغوط المهنية تأثر على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين؟)

العناصر	رقم السؤال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
أعباء العمل	1- كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من المدقق الداخلي القيام بها في وقت محدد.	4.148	82.9%	1.250
	2- عبء عمل أكثر من قدرات المدقق الداخلي أو النطاق المخصص للعمل، على نحو يتسبب ذلك في فرض ضغوط.	4.222	84.4%	1.143
	3- عدم تناسب إمكانات العلمية والمهنية للمدقق الداخلي للقيام بالواجبات، إذ يشعر أن المهارات المطلوبة لأداء المهمة أكبر من قدراته.	4.074	81.5%	1.210
	4- قيام المدقق الداخلي بأعمال روتينية لا جديد فيها ويشعر بملل من رتابة العمل وعدم التجديد.	4	80%	1.258
	5- يكون العمل التديقي معقدا بدرجة كبيرة، ويتطلب درجة عالية من المهارات لأدائه لا تتوفر لدى المدقق الداخلي مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط .	3.963	79.2%	1.228
	6- تكليف المدقق الداخلي بمسؤوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها .	3.925	78.5%	1.130
المعدل		4.055	81.1%	1.203

العناصر	رقم السؤال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
غموض الدور	1- عدم توافر المعلومات الملائمة عن الدور المطلوب من المدقق الداخلي القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات.	4.111	82.2	1.192
	2- تكون الأهداف والمهام والإختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور المدقق الداخلي بعدم سيطرته على عمله.	4	%80	1.213
	3- عدم وضوح دور المدقق الداخلي وصعوبة الفهم وشعوره بأن ليس له أهمية، أو أنه غير متأكد تماماً من المهمة التي يجب عليه القيام بها.	3.907	%78.1	1.217
	4 - يعمل المدقق الداخلي تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة. وغير متأكد من أمور كثيرة لها علاقة بوظيفته وحدود مسؤولياته وسلطاته .	4.166	%83.3	1.145
	5- يعمل مع أكثر من مجموعة يتطلب منه أعمال تختلف من مجموعة لأخرى فضلاً عن انه يتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص.	4.074	%81.5	1.179
	6- تدخل الإدارة في العمل المهني ويطلب من المدقق الداخلي أداء أعمال متناقضة.	3.888	%77,7	1.143
	7- التناقض بين توقعات الآخرين عن أداء المدقق الداخلي لعمله، وبين ما يجب عليه اداؤه فعلياً.	3.944	%78	1.139
	<b>المعدل</b>	<b>4.012</b>	<b>%80.2</b>	<b>1.175</b>
	1- وجود التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للمدقق الداخلي.	4.111	%82,2	1.223
	2- وجود تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغط مستمرة.	4.166	%83.3	1.255
3- يواجه المدقق الداخلي العديد من طلبات العمل المتناقضة أو يقوم بأشياء لا يرغب أصلاً بعملها والتي تختلف عن عمله الأساس.	4.092	%81,8	1.277	
4- تعارض في دور المدقق الداخلي مع قيمه ومعتقداته الشخصية ومع متطلبات العمل. لأنه يعمل في ظل سياسات و قوانين تتعارض مع قيمه.	4.129	%82,6	1.259	
5- تمييز في المعاملة بين المدققين الداخليين لأنها لا تقوم على أسس موضوعية.	4.018	%80.3	1.266	
6- يقوم المدقق الداخلي بأعمال تتعارض مع قناعاته الشخصية لأنها لا تمثل جزء من عمله.	4.074	%81.5	1.210	
<b>المعدل</b>	<b>4.098</b>	<b>%81.9</b>	<b>1.248</b>	
تقييم الأداء	1-عدم وجود معايير منطقية منضبطة ودقيقة لقياس الأداء المهني وتقويمه يقتنع بها المدققون الداخليون لتقييم أدائهم في الوحدة الاقتصادية.	4.185	%83.7	1.150
	2- التقويم في الوحدة لا يؤسس بطريقة موضوعية وعادلة و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع.	4.129	% 82,6	1.182
	3- تقوم عملية التقويم الأداء للمدققين الداخليين في الوحدات الاقتصادية على المجاملة والعشوائية.	3.981	%79.6	1.220
	4- الإدارة العليا لا تتابع بموضوعية عملية التقويم للأفراد في الوحدات الاقتصادية.	4.018	%80.3	1.189
	5- عدم معرفة المدققين الداخليين بكيفية تقويم أدائه . لعدم تقدير إمكانياتهم ومسواتها لقدرات زملائهم.	3.944	%78,8	1.219
	<b>المعدل</b>	<b>4.051</b>	<b>%81</b>	<b>1.192</b>

العناصر	رقم السؤال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
التطور والترقي الوظيفي	1- عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص.	4.129	82.5%	1.213
	2- تاخر النمو الوظيفي وعدم القدرة على التطور المهني والإفتقار الى فرص الترقيه، بسبب الشعور بعدم الامن النفسي او الوظيفي.	4.018	80.3%	1.157
	3- عدم توفر فرص مناسبة لكي يترقى المدقق الداخلي في الجهاز الذي يعمل فيه.	4.148	82.9%	1.234
	4- اعباء العمل توقف عن تطوير مهارات ومعارف المدقق، ولا يتيح له فرصة تعلم مهارات جديدة.	4.240	84.8%	1.097
	5- الترقيه لا تتم بعدالة وغير موضوعية وغير مرتبطة بالأداء وغير محفزة للمدقق.	4.037	80.7%	1.196
	6- تجاهل من قبل المسؤولين في الوحدة رغبة المدققين الداخليين في التطوير والتعلم في العمل.	4.203	84%	1.155
	<b>المعدل</b>	<b>4.129</b>	<b>82.5%</b>	<b>1.157</b>
المتطلبات الوظيفية والمهنية	1- زيادة في متطلبات الوظيفية والمهنية للقدرة على تعزيز المكانة المهنية تأثير على أداء المدقق الداخلي.	3.944	78.8%	1.156
	2- كثرة اعباء العمل للمدقق الداخلي يمنع من مواكبة المستجدات في مجال التخصص التديقي.	3.981	79.6%	1.173
	3- تطوير مهارات وقدرات المدقق الداخلي يعوقه حجم العمل الموكل إليه.	4.073	81.4%	1.115
	4- ليس هناك فرص مناسبة لكي يترقى المدقق الداخلي في الجهاز الذي يعمل فيه.	3.907	78.1%	1.137
	5- ضيق الوقت يمنع المدقق الداخلي من مواكبة التطورات العلمية والمهنية .	3.963	79.2%	1.212
	6- عدم وجود تشجيع للمدققين الداخليين لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات.	3.925	78.5%	1.146
	<b>المعدل</b>	<b>3.965</b>	<b>79.3%</b>	<b>1.156</b>
الظروف العمل المادية	1- عدم مناسبة العمل وظروفه للمدقق الداخلي لإختلاف ظروف العمل المادية.	3.963	79.2%	1.164
	2- يعمل في بيئة لا تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة المدققين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل.	3.925	78.5%	1.146
	3- يعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عمله المهني.	3.851	77%	1.172
	4- استخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.	3.907	78.1%	1.153
	5- إفتقار المكتب الى الجو الهادئ والإضاءة المناسبة لانجاز العمل.	3.833	76.6%	1.145
	<b>المعدل</b>	<b>3.895</b>	<b>77.9%</b>	<b>1.156</b>
	العلاقات الانسانية	1- هناك صعوبة في التفاهم مع الرئيس المباشر في العمل. ويحكم رضا الرؤساء العلاقات الشخصية.	4.055	81.1%
2- يغضب رؤساء العمل إذا لم يتفق العمل مع ميولهم و رغباتهم.		4.018	80.3%	1.140
3- لا يوجد تنسيق و تعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في العمل.		4.092	81.8%	1.120
4- الصراعات الشخصية تحول دون انسجام المدققين الداخليين.		4.074	81.4%	1.210
5- يعمل الفرد تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة.		3.981	79.6%	1.220
6 - العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.		4.111	82.2%	1.040
<b>المعدل</b>		<b>4.055</b>	<b>81.1%</b>	<b>1.136</b>
<b>المعدل العام</b>	<b>4.032</b>	<b>80.6%</b>	<b>1.177</b>	

- يلاحظ في الجدول رقم (2) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، والنسبة المئوية من مساحة المقياس بالنسبة لتأثير كل عنصر من عناصر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي :
- 1- أعباء العمل بمتوسط حسابي 4.055 ونسبة 81.1 %
  - 2- غموض الدور متوسط حسابي 4.012 ونسبة 80.2 %
  - 3- صراع الدور بمتوسط حسابي 4.098 ونسبة 81.9 %
  - 4- تقويم الأداء بمتوسط حسابي 4.051 ونسبة 81 %
  - 5- التطور والترقي الوظيفي بمتوسط حسابي 4.129 ونسبة 82,5 %
  - 6- المتطلبات الوظيفية والمهنية متوسط حسابي 3.965 ونسبة 79.3 %
  - 7- ظروف العمل المادية بمتوسط حسابي 3.895 ونسبة 77.9 %
  - 8- العلاقات الانسانية بمتوسط حسابي 4.055 ونسبة 81.1 %
- في حين بلغ المعدل العام لقوة إجابات أفراد العينة بخصوص كل عناصر الضغوط المهنية نسبة (80.6%) بمتوسط حسابي مقداره (4.032) وانحراف معياري (1.177) وهي بدرجة جيدة جداً وتجاوزت أداة القياس المقبولة (3) من مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت إيجابية تميل إلى التأييد المرتفع نحو أسئلة الفرضية، وبما يعني قبول فرضية البحث (يوجد تأثير لمصادر الضغوط المهنية: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء، التطور والترقي الوظيفي، المتطلبات الوظيفية والمهنية، ظروف العمل المادية، العلاقات الانسانية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين).

### الإستنتاجات والتوصيات

#### أولاً: الإستنتاجات

- 1- تعد الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في بيئة عمله، على نحو تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الإستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق، والإجهاد، وتفشي القلق، ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.
- 2- ينظر إلى الضغوط المهنية على أنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال السلبية التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، مما تجعل أداءهم في العمل غير مرضٍ.
- 3- الضغوط المهنية في مجال التدقيق هي مجموعة من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل التدقيقي، وما يحيط به من جوانب مختلفة، والتي تخلق فيه عدم الملاءمة بين المدقق و مهنته، مما يحدث تأثيراً داخلياً يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل شخص المدقق، مما تؤثر في تشكيل سلوكه تأثيراً سلبياً على أدائه، وعلى علاقته مع العاملين في الوحدة وكذلك على صحته الجسمية والنفسية.
- 4- الضغوط المهنية هي أعباء يتعرض لها المدقق في عمله، تحمل في طياتها انفعالات غير سارة ناجمة عن البيئة المحيطة وظروف العمل.

- 5- تعد الضغوط المهنية مدخلاً للاحتراق الوظيفي و سبباً رئيساً له، وتأتي إستجابة للمتطلبات التي تقع على الفرد والتي تمثل عوامل توتر للفرد
- 6- يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط المهنة في التدقيق الداخلي تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالوحدة الاقتصادية، والتي تشكل مصدر ضغط للمدققين العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، التطور والترقي الوظيفي، ظروف العمل المادية ، العلاقات الانسانية ، تقييم الأداء، المتطلبات الوظيفية والمهنية.
- 7- الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين حالة إحساس المدقق الداخلي بالإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر، إنخفاض الإنجاز الشخصي، ناجمة عن أعباء إضافية يشعر المدقق الداخلي بأنه غير قادر على العمل والاداء، وبزيادة متطلبات العمل التدقيقي، وبأنه صارم وإحساسه بفقدان الاهتمام بالآخرين، وبعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني ومن ثمّ تدني نجاحه .
- 8- يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة لإستجابة المدقق الداخلي لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية في العمل، بسبب أعباء العمل التي تفوق طاقته، وتنتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية، تؤثر الاحتراق الوظيفي على المدقق الداخلي وعلى الوحدة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات الوحدة، ومن ثمّ إحساس المدقق الداخلي بتدني كفاءته في العمل التدقيقي، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل.
- 9- هناك أبعاد ثلاثة للاحتراق الوظيفي وهي:
- أ- الإجهاد الوظيفي: وهو شعور المدقق الداخلي بإستنزاف الطاقة البدنية والعاطفية وفقدان إحساسه للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للإهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة.
- ب- تبدل المشاعر: يتمثل في الإتجاه السلبي للمدقق الداخلي نحو الذات ونحو الآخرين، ويكون واضحاً عند التعامل مع المتعاملين مع الوحدة ببرود عاطفي واضح.
- ج - نقص الشعور بالإنجاز يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وانه غير مؤهل على التعامل مع الآخرين، وأنّ لديه نقصاً في القدرة على مواجهة عمله.
- 10- يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر المرحلية التي لا تظهر أعراضها الاساسية مرة واحدة ولكنها تبدو تدريجياً، وتمر بثلاث مراحل اولها: ويعني شعور الفرد خلالها بعدم التوازن ثم هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن ،واخيراً المتغيرات في الاتجاهات والسلوك مثل الميل الى معاملة الآخرين بطريقة آلية وبدون اكتراث بحجة الانشغال الكامل بالعمل، بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية ، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية.
- 11- ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل، وطبيعة الفرد الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله. لذلك بادرت العديد من الوحدات الاقتصادية في المجتمعات المتقدمة إلى تفادي هذه الحالة قبل حدوثها.

- 12- تؤثر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدقق الداخلي من خلال العديد من الأمور أهمها:
- أ. زيادة أعباء العمل الكمية، والكيفية، فالأفراد الذين يعانون من زيادة أعباء العمل الكيفية لا يمكنهم انجاز عملهم بفاعلية لنقص المهارات الأساسية اللازمة .
  - ب. تعرض المدقق الداخلي لمجموعة من الضغوط سواء أكانت تزيد أم تقل عن قدراته، فإنه قد يتعرض كذلك لعدم وضوح الدور المطلوب منه أدائه في تلك الأدوار .
  - ج. صراع وتعارض الدور لدى المدقق الداخلي نتيجة لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به .
  - د. لا يتم تقييم الأداء بطريقة موضوعية، والتي تعتمد على كفاءة الأداء، وتتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع ، وإن هذا يولد نوعاً من الإحباط . .
  - هـ. تاخر فرص الترقية وعدم القدرة على التطور المهني من أهم مصادر ضغوط المهنة ومن ثمَّ الاحتراق الوظيفي لدى المدقق الداخلي.
  - و. يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدراً من مصادر الضغوط المهنية ، إلا أن ذلك قد يتعدى لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء .
  - ح. عدم مناسبة العمل وظروفه للمدقق الداخلي لإختلاف ظروف العمل المادية.
  - ز. هناك صعوبة في التفاهم مع الرئيس المباشر في العمل، ويحكم رضا الرؤساء العلاقات الشخصية.
- 13- بلغ المعدل العام لقوة إجابات أفراد العينة بخصوص كل عناصر الضغوط المهنية نسبة ( 80.6%) بمتوسط حسابي مقداره (4.032) وانحراف معياري (1.177) ، وهي بدرجة جيدة جداً وتجاوزت أداة القياس المقبولة (3) من مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت ايجابية تميل إلى التأييد المرتفع نحو أسئلة الفرضية، وبما يعني قبول فرضية البحث (يوجد تأثير لمصادر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين).

#### ثانياً: التوصيات

- 1- العمل على التخفيف من مستوى الضغوط المهنية لدى المدققين الداخليين، وذلك من خلال توفير بيئة مهنية متوافقة للحد من آثارها السلبية على المدققين الداخليين من حيث كفاءة أدائهم في العمل وحالتهم النفسية والمعنوية ومن ثمَّ احتراقهم وظيفياً.
- 2- ضرورة اهتمام إدارة الوحدات الاقتصادية، بالمصادر الأساسية التي كان لها دور رئيس في خلق ضغوط المهنة على الأفراد العاملين وضمنهم المدققين الداخليين ومحاولة مساعدتهم في التخلص منها، على مستوى الاحتراق النفسي والوظيفي لديهم باعتبارها ذات تأثير سلبي على اداء الأفراد والوحدة.
- 3- ضرورة تدعيم برامج تدريبية مدروسة للمدققين الداخليين داخل الوحدات الاقتصادية، خاصة التعريف بالضغوط المهنية، ومصادرها التنظيمية في التدقيق الداخلي للتغلب على مصادر الضغوط المؤدية بهم للاحتراق الوظيفي التي تؤثر على أدائهم الوظيفي.
- 4- قيام الجهات ذات العلاقة بمهنة التدقيق الداخلي بعقد الندوات وورش العمل المتخصصة حول الضغوط المهنية وظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكيفية مواجهة الضغوط المهنية، وتبصيرهم بالطرائق والاساليب العلمية والنفسية للتغلب عليها.

## قائمة المصادر

- 1- أبو مسعود، سماهر مسلم عياد ، (2010) ، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة ،الجامعة الإسلامية،غزة.
- 2- أبو مصطفى ،نظمي، الاشقر، ياسر حسن،(2011) ، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد التاسع عشر، العدد الأول، غزة.
- 3- ابوموسى ،انور، كلاب يحيى (2012) ، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، رسالة دبلوم عالي ، معهد التنمية المجتمعية ،الجامعة الإسلامية،غزة.
- 4-الأحمد، فاطمة محمد (2011) الإحتراق الوظيفي.  
[http://www.aleqt.com/2011/06/01/article\\_544468.html](http://www.aleqt.com/2011/06/01/article_544468.html)
- 5- البشاشة، سامر عبدالمجيد(2005) ، أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 32 ، العدد 2.
- 6- بن منيع ،محمد بن سليمان(2009) ،الاحتراق الوظيفي في الاجهزة الامنية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- 7- جريندبرج جيرالد، وبارون روبرت ( 2004 ) ، تعريب ومراجعة :رفاعي وبسيوني إسماعيل، " إدارة السلوك في المنظمات "، الرياض :دار المريخ للنشر.
- 8- حجاج، خليل جعفر(2012) ، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة ،مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الحادي والثلاثون، الجزء الثاني، ذو القعدة 1434 هـ /تشرين الأول 2013م
- 9- حمداش ،نوال، ( 2004 ) قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 21 ، جوان ، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 10- حجل، احمد(2007) أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الاقتصاد ،جامعة دمشق.
- 11- الخرابشة ، عمر ، و عريبات ، احمد ،(2005) " الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات ، التعلم في غرف المصادر " ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية ، م 17 ، ع 2.
- 12- الزيودي، محمد حمزة (2007)مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 23،العدد 2، دمشق.
- 13 - السعد،صالح بن عبدالرحمن ،درويش،مراد بن عمر(2008) أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، م ٢٢ ، ع ١.
- 14- عبد الباقي، صلاح الدين،( 2004 ) "السلوك الفعال في المنظمات"، الإسكندرية:الدار الجامعية . ( للطبع والنشر والتوزيع.
- 15- عسكر، سمير أحمد ( ١٩٨٨ م ) "متغيرات ضغوط العمل- دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة،العدد ٦٠ .
- 16- العقرباوي ، محمد سليمان(1994) ، مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية لعمان الكبرى ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاردنية ،عمان ا،لاردن.
- 17- العيمان، محمود،(2004) "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر.

- 18- النفيعي، ضيف الله بن عبدالله ، (2000) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة ،مجلةالاقتصاد والادارة ،جامعة الملك عبد العزيز،م 14،ع1.
- 19- فرح ،غريس(2005) ضغوط العمل ما هي أسبابها وآثارها وما هو دور المسؤولين في معالجتها؟<http://www.lebarmy.gov.lb/ar/news/?7977>
- 20- القرني ،علي بن شويل ، (2004) الاعلام والاحتراق النفسي ،مجلة جامعة الملك سعود / الاداب ، المجلد 16 ،العدد 1.
- 21- القصاص، نللي يوسف ،قراءة في مفهوم الاحتراق الوظيفي،  
<http://www.palnnn.com/?p=45817>
- 22- الكاهاني ، مرادأحمد (2000) ، أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي، دراسة حالة معلمي المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء رسالة ماجستير غير منشورة ،الأردن .
- 23- ماهر، أحمد، "السلوك التنظيمي ، (2002) ، مدخل بناء المهارات"، الطبعة الثامنة، الإسكندرية:الدارالجامعية.
- 24- مريم ،عثمان، (2010) الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،جامعة الاخوة منتوري ، قسطنطينة.
- 25 - مسلم، عبد القادر احمد(2007) ، مصادر الضغوط المهنية واثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة.
- 26- ميسون، سميرة، محمدي فوزية، (2011) ، إدراك مصادر الضغوط المهني و علاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة،الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جانفي ،جامعة ورقلة ( الجزائر ) .
- 27- نسرين نصرالدين ،الضغوط المهنية  
<http://kenanaonline.com/users/verjenia/posts/237594>
- 28- نعامة، سليم، علي، أنور جميل(2011) ، الضغوط المهنية وعلاقتها بالاداء الوظيفي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ،المجلد 33العدد 5.
- 29- النوشان ،علي بن محمد سليمان(2003) ، ضغوط العمل واثرها على عملية اتخاذ القرارات ،رسالة ماجستير غير منشورة ،اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض.
- 30- هاشم، عبدالعزيز ( ٢٠٠٣ م) " ضغوط العمل والرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المنصورة: جامعة المنصورة،كلية التجارة، المجلد السابع والعشرون، العدد الرابع.
- 31- يوسف، أحمد محمود ، 1993 ، "قياس الأبعاد السلوكية للضغوط المصاحبة الأنشطة المهنية لمراجعي الحسابات - تحليل إحصائي متعدد المتغيرات"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة ،جامعة عين شمس، كلية التجارة، العدد الثاني.
- 32- Choo, Freddie ,1986, "Job stress, Job Performance, and Auditor Personality Characteristics", Auditing A Journal of Practice and theory, (52).
- 33 - Collins, Karen M. and Killough, Larry N. ,1989, "Managing stress in public Accounting – CPAs need not accept stress as the price of a successful career", Journal of Accountancy, U.S.A.
- 34- IIA, 2012, Standers of Internal Auditing, The Institute of Internal Auditors.  
[www.na.theia.org](http://www.na.theia.org).
- 35- Management Next Frontiers Professional Safety, 39 Kamp, John. 1994. Worker Psychology; Safety.

- 
- 
- 36- Lussier, Robert N. (1999) Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building USA: Richard D. Lrwin, Inc.
  - 37- Maslach , C. and Jackson, S. ( 1981) , " the Measurement of Experienced Burnout" , Journal of Occupational Behavior.
  - 38- Maslach , C. and Jackson, S. ( 1986),Burnout Inventory manual(2 nd ed.) Palo alto .ca: consulting psychologists press..
  - 39- Quick, James C., Nelson, Debra L., Quick, Jonathan D. and Dusty K, Orman (2001) "An isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of person-environment fit", Stress and Health, USA: JohnWiley and Sons, Ltd.
  - 40- Szilegyi, A.D. and Wallace, M. J. 1987. Organizational Behavior and Performance. Glenview Scoot Foresman Co.
  - 41-Sehaufeli&Greenkiss.(2000) Introduction to special issue in burnout and health . psychology and health .
  - 42- Teven, Jason J. (2007) . " Teacher Temperament: Correlates with Teacher Caring, Burnout, and Organizational Outcomes ".Communication Education, Vol. 56, No. 3.
  - 43- Zellars ,k, l.perrewe,p.,Hochwarter. W. a.(2000) Burnoutin health care ,journal of applied social psychology 30.
  - 44-[http://bu.edu.eg/portal/uploads/discussed\\_thesis/finalabsrtract/1107275](http://bu.edu.eg/portal/uploads/discussed_thesis/finalabsrtract/1107275)
  - 45-<http://www.aazs.net/t6838-topic> -

