

الشغف الوظيفي وتأثيره في الحد من الإحباط في مكان العمل (بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف)

م.م مصطفى حسن كريم الحمامي

مكان العمل: المديرية العامة للتربية في محافظة النجف الأشرف – مكتب معاون الفني

moustafahassankarim@gmail.com

المستخلص:

الغرض: تمثل الهدف الأساسي من البحث الحالي في معرفة وإستكشاف تأثير الشغف الوظيفي بأبعاده في الحد من الإحباط في مكان العمل في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف. **المنهجية/ التصميم:** من أجل جمع البيانات من مجتمع البحث البالغ (71) موظفاً من الأفراد العاملين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف، تم إستخدام إستمارة إستبانة أعدت لهذا الغرض، وتم توزيعها على أفراد مجتمع البحث. وبعد جمع البيانات تم تحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي (Spss V.25). **الإستنتاجات:** هناك تأثير معنوي للشغف الوظيفي بأبعاده في الحد من الإحباط في مكان العمل في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث، إذ أن الموظفين الذين يظهرون مستويات عالية من الشغف الوظيفي يتمتعون بقدرة أكبر على التعامل مع التحديات والضغوط المرتبطة بالعمل. ويساهم الشغف الوظيفي في تعزيز الدافعية الذاتية وزيادة الانخراط في المهام، مما يقلل من احتمالية شعور الموظفين بالإحباط نتيجة للعوائق أو الظروف غير المثالية في بيئة العمل. **الأصالة / القيمة:** يتميز هذا البحث من حيث كونه يسعى إلى سد فجوة معرفية في الأدبيات المتعلقة بتأثير الشغف الوظيفي في الحد من الإحباط في مكان العمل داخل المنظمات الحكومية، وهو موضوع لم يحظَ بعد بدراسة كافية في السياق المحلي. إذ يركز البحث على قطاع حيوي وهو قطاع الطاقة في العراق، ممثلاً بالشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف، حيث يعتبر الشغف الوظيفي أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء الموظفين ورفاهيتهم النفسية. ويضيف هذا البحث بعداً جديداً من خلال إستكشاف كيف يمكن لأبعاد الشغف الوظيفي (الشغف الوظيفي الإنسجامي والشغف الوظيفي القهري) أن تلعب دوراً في الحد من الإحباط الناتج عن تحديات بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمنظمات المشابهة الإستفادة من هذا البحث في تحسين استراتيجياتها المتعلقة بتعزيز الشغف الوظيفي وتقليل معدلات الإحباط بين موظفيها.

المصطلحات الرئيسية: الشغف الوظيفي، الإحباط في مكان العمل، والشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف.

Job Passion and its Effect in reducing Frustration in the Workplace

Analytical research of the opinions of a sample of employees in General Company for Najaf Electricity Distribution

A. L. Mustafa Hassan Karim Al-Hamami

Work Location: General Directorate of Education in Najaf Governorate - Office of the Technical Assistant

moustafahassankarim@gmail.com

Abstract:

Purpose: The main objective of the current research was to know and explore the effect of job passion and its dimensions in reducing frustration in the workplace in General Company for Najaf Electricity Distribution. **Methodology / Design:** In order to collect data from the research population of (71) employees working in General Company for Najaf Electricity Distribution, a

questionnaire was prepared for this purpose and distributed to the members of the research population. After collecting the data, it was analyzed using the statistical program (Spss V.25). **Conclusions:** There is a significant effect of job passion and its dimensions in reducing frustration in the workplace in General Company for Najaf Electricity Distribution under study, as employees who show high levels of job passion have a greater ability to deal with challenges and pressures associated with work. Job passion contributes to enhancing self-motivation and increasing engagement in tasks, which reduces the likelihood of employees feeling frustrated because of obstacles or non-ideal conditions in the work environment. **Originality/value:** This research is unique in that it seeks to fill a knowledge gap in the literature on the impact of job passion in reducing frustration in the workplace within government organizations, a topic that has not yet been adequately studied in the local context. The research focuses on a vital sector, the energy sector in Iraq, represented by the General Company for Najaf Electricity Distribution, where job passion is considered one of the main factors that affect employee performance and psychological well-being. This research adds a new dimension by exploring how the dimensions of job passion (harmonious job passion and obsessive job passion) can play a role in reducing frustration resulting from work environment challenges. In addition, similar organizations can benefit from this research in improving their strategies related to enhancing job passion and reducing frustration rates among their employees.

Keywords: Job Passion, Frustration in the Workplace, and General Company for Najaf Electricity Distribution.

المقدمة:

في بيئة العمل الحديثة، التي تشهد تغييرات سريعة وتحديات متزايدة، يُعد الإحباط في مكان العمل أحد العوامل النفسية المؤثرة التي يمكن أن تؤدي إلى تراجع الأداء الفردي والجماعي على حد سواء. يعد الإحباط في مكان العمل مفهوماً معقداً يتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية، مما يجعله موضوعاً حيويًا للدراسة والتحليل. هذا الإحباط يمكن أن ينشأ نتيجة للتوترات اليومية، القيود التنظيمية، نقص الموارد، وضغوط العمل المتزايدة، وكلها عوامل تؤدي إلى خلق بيئة عمل مثقلة بالتحديات النفسية. ومع تحول المنظمات نحو أساليب عمل أكثر تعقيداً وتعددية، أصبح فهم كيفية ظهور الإحباط في بيئة العمل، وتأثيره على السلوك الوظيفي والإنتاجية، أمراً ضرورياً للمديرين والقادة. فالإحباط لا يؤثر فقط على الرضا الوظيفي، بل يمتد تأثيره إلى مختلف جوانب الأداء الوظيفي، مثل الالتزام، الدافعية، والابداع. ويمكن أن يؤدي الإحباط المزمن إلى نتائج سلبية، منها زيادة معدلات الغياب، ارتفاع نسبة الاستقالات، وانخفاض الأداء العام، مما يهدد بتقويض الجهود التنظيمية الرامية إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ونتيجة لذلك، يهدف هذا البحث إلى تقديم فهم معمق للإحباط في مكان العمل، ودعم المديرين والقادة في خلق بيئة عمل أكثر استقراراً وإيجابية، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فاعلية واستدامة من خلال الاعتماد على الشغف الوظيفي.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث وتساولاته

في بيئة العمل المعاصرة التي تتميز بالتعقيد والتغير المستمر، يمثل الإحباط في مكان العمل تحدياً كبيراً يواجهه الموظفون على مختلف المستويات وفي جميع المنظمات، وإن الشركة العامة لتوزيع كهرباء/ الفرات الأوسط ليست بمعزل عنها. يُعد الإحباط في مكان العمل أحد العوامل النفسية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء والإنتاجية، إذ يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الدافعية، وزيادة معدلات الغياب، وحتى إلى ارتفاع معدلات الاستقالة. ومع تزايد الضغوط المهنية وتزايد التوقعات من الموظفين لتحقيق مستويات عالية من الأداء، أصبح الإحباط في العمل متغيراً حرجياً يستدعي دراسة دقيقة لفهم أسبابه وطرق التعامل معه. وفي هذا السياق، يظهر الشغف الوظيفي كأداة فعالة يمكن من خلالها الحد من الإحباط وتعزيز الإيجابية والإنتاجية في مكان العمل. فالشغف الوظيفي، باعتباره محركاً داخلياً قوياً، يمكن أن يساعد الموظفين على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وحياتهم الشخصية، مما يقلل من تأثير الضغوط اليومية ويعزز الشعور بالإنجاز والرضا. وإن تطوير بيئة عمل تدعم وتعزز الشغف الوظيفي تتطلب من القادة والإدارة التركيز على توفير الفرص للتطوير المهني، وتشجيع التواصل المفتوح، وتقدير الإنجازات، مما يمكن الموظفين من الشعور بالقيمة والأهمية في وظائفهم. ومن خلال ما تم ذكره، يمكن تلخيص مشكلة الدراسة الرئيسية في مجموعة من التساؤلات وكما يأتي:

1. ما مدى انتشار أبعاد الشغف الوظيفي بين الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث؟
2. ما درجة وجود الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث؟
3. ما مستوى تأثير الشغف الوظيفي بأبعاده في الحد من الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث؟

ثانياً: أهمية البحث

يتميز البحث بأنه مهم للأسباب الآتية:

1. يُعد البحث إضافة قيمة للأدبيات الموجودة كون أن المتغيرين قيد البحث حديثين في مجال الإدارة والكتابات العربية فيها قليلة جداً وقد تكاد تكون نادرة.
2. يساهم البحث الحالي في تطوير فهم أعمق لدور الشغف الوظيفي في معالجة الإحباط في مكان العمل، مما يمكن القادة والمديرين من تبني أساليب إدارة أكثر فاعلية تدعم الصحة النفسية للموظفين وتزيد من التزامهم بأهداف المنظمة.
3. يمكن للمنظمة قيد البحث والمنظمات المشابهة الاستفادة من النتائج التي يقدمها هذا البحث لتطوير برامج دعم وتحفيز تهدف إلى تقليل مستويات الإحباط بين الموظفين، مما يعزز من رضاهم ويدعم الاستقرار الوظيفي.

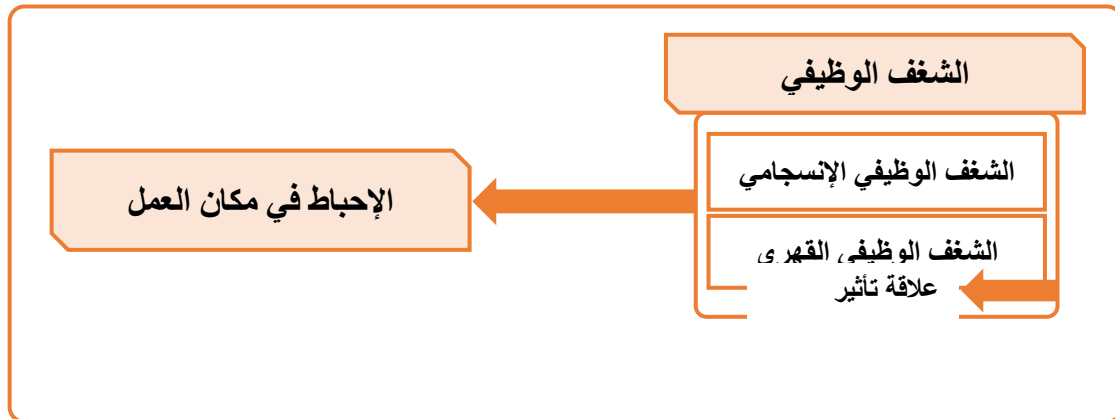
ثالثاً: أهداف البحث

تم صياغة أهداف البحث الحالي، بالاعتماد على المشكلة وتساؤلاتها، وهي كما يأتي:

1. إيضاح مدى انتشار أبعاد الشغف الوظيفي بين الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث.
2. تحديد درجة وجود الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث.
3. معرفة مستوى تأثير الشغف الوظيفي بأبعاده في الحد من الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

بناءً على أهداف البحث المذكورة في الفقرة آنفاً، تم تطوير المخطط الفرضي للبحث الحالي والذي يتضمن علاقة التأثير بين متغيري الشغف الوظيفي والإحباط في مكان العمل وكما يأتي:



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحث.

خامساً: فرضيات البحث

تتكون فرضيات البحث الحالي من فرضية رئيسية واحدة خاصة بعلاقة التأثير وينبثق منها فرضيتين فرعيتين، هي كما في أدناه:

1. **الفرضية الرئيسية:** هذه الفرضية تنص على أنه "يوجد تأثير معنوي للشغف الوظيفي في الحد من الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث". والفرضيات الفرعية المنبثقة منها تتمثل بالتالي:

أ. يوجد تأثير معنوي للشغف الوظيفي الإنسجامي في الحد من الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث.

ب. يوجد تأثير معنوي للشغف الوظيفي القهري في الحد من الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث.

سادساً: مجتمع البحث

1. **مجتمع البحث:** نظراً لصغر مجتمع البحث، وقلة عدد الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف سوف يتم اعتماد المجتمع ككل والمتكون من (71) موظف كمجتمع للدراسة.

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً: الإطار النظري لمتغير البحث المستقل (الشغف الوظيفي)

1. **مفهوم الشغف الوظيفي:**

الشغف الوظيفي أو شغف العمل أو شغف الموظفين هو مفهوم يعبر عن الشعور العميق بالالتزام والرغبة القوية في أداء العمل وتحقيق النجاح فيه. يتميز الأشخاص الذين يتمتعون بهذا النوع من الشغف بالاندماج الكامل في مهامهم اليومية والشعور بالرضا والسعادة من خلال أداء وظائفهم. وهو أيضاً لا يقتصر على مجرد الرضا الوظيفي أو الرغبة في الحصول على مكافآت مادية بل هو دافع داخلي يوجه

الفرد نحو التفوق والإبداع في عمله ويجعله مستعداً لبذل جهود إضافية لتحقيق التميز. ويعكس الشغف الوظيفي رغبة قوية في التعلم والنمو المستمر حيث يسعى الفرد إلى تطوير مهاراته وقدراته من خلال المشاركة في أنشطة تتعلق بعمله (Kurniawan et al., 2024: 359).

من الناحية النفسية يرتبط الشغف الوظيفي بشكل وثيق بالصحة النفسية للفرد، إذ أن الشعور بالإنجاز والرضا الناتج عن الشغف يمكن أن يعزز من مستويات السعادة ويقلل من مستويات التوتر. فالأفراد الذين يشعرون بشغف تجاه عملهم غالباً ما يكونون أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال، كما أنهم يكونون أقل عرضة لمشاعر الإحباط والإرهاق. وعلى المستوى التنظيمي يمكن للشغف الوظيفي أن يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وزيادة مستويات الولاء للمنظمة مما يقلل من معدلات الاستقالة ويعزز من استمرارية الأعمال (Cheng & Liu, 2024: 2).

إضافة إلى ذلك، فإن الشغف الوظيفي يمكن أن يكون محركاً قوياً للتقدم المهني، حيث يميل الأفراد الذين يشعرون بشغف تجاه عملهم إلى السعي نحو تحقيق أهداف أعلى ويكونون أكثر قدرة على التغلب على التحديات والصعوبات. هؤلاء الأفراد غالباً ما يظهرون إبداعاً أكبر في حل المشكلات، ويكونون أكثر استعداداً لتحمل المخاطر المحسوبة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات كبيرة في الأداء العام للمنظمة. علاوة على ذلك، فإن الشغف الوظيفي يمكن أن يساهم في تحسين العلاقة بين الموظفين وزملائهم، وبين الموظفين والإدارة، حيث يتسم الأفراد الشغوفون بالعمل بروح التعاون والدعم المتبادل مما يخلق بيئة عمل إيجابية (Masafir et al., 2024: 140).

ويمكن القول إن الشغف الوظيفي هو عنصر أساسي لتحقيق النجاح المهني والرضا الشخصي، وذلك لأنه يوفر الدافع الداخلي اللازم للتفوق والإبداع. فالأفراد الذين يتمتعون بهذا النوع من الشغف هم أولئك الذين يجدون معنى وهدفاً في وظائفهم، وهم يسعون دائماً لتحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم. لذلك فإن فهم أهمية شغف العمل وتعزيزه داخل المنظمات يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على الأداء العام والثقافة التنظيمية. ومن خلال خلق بيئة عمل تدعم الشغف الوظيفي يمكن للمنظمات تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والإبداع وتحقيق النجاح المستدام (Mehmood et al., 2023: 38).

وبالنظر إلى ما تم ذكره في أعلاه، يمكن أن نعرف الشغف الوظيفي على أنه رغبة قوية في الانخراط في أنشطة يجد فيها الفرد قيمة ومستوى عالٍ من المتعة ويكتسب الرضا الجوهري من خلال تكريس الوقت والجهد لها، وهو دافع داخلي قوي وعقلية إيجابية ودافع لتحقيق الأهداف وتلقي التقييمات التي تساعد كل من المنظمة والأفراد في نموهم (Tamammi & Alabadi, 2023: 103).

2. أهمية الشغف الوظيفي:

يمثل الشغف الوظيفي عنصراً حرجاً داخل المنظمات سواء الخاصة أو العامة أو الحكومية. وفيما يلي توضيح لأهمية الشغف الوظيفي في هذه المنظمات:

- أ. **زيادة الإنتاجية والكفاءة:** الشغف الوظيفي يعزز الإنتاجية بين الموظفين من خلال خلق دافع داخلي لأداء المهام بأفضل شكل ممكن. فالموظفون الشغوفون يكونون أكثر استعداداً للالتزام بواجباتهم وتحقيق أهدافهم بكفاءة أعلى، مما يؤدي إلى تحسين سير العمل العام في المنظمة (Bajaba et al., 2024: 3).
- ب. **تحسين جودة الخدمات العامة:** الشغف الوظيفي يؤدي إلى تحسين تفاعل الموظفين مع الجمهور وتعزيز جودة الخدمة. فالموظفون الذين يشعرون بالشغف نحو عملهم يميلون إلى تقديم خدمات استثنائية، مما يؤدي إلى رضا المواطنين وتحسين سمعة المنظمة (Kallinikidis, 2024: 2).
- ج. **زيادة الالتزام وتقليل معدلات الدوران الوظيفي:** الشغف الوظيفي يعزز التزام الموظفين تجاه منظماتهم، مما يقلل من معدلات الاستقالات والتنقل بين الوظائف (Peyton & Zigarmi, 2024: 123).

د. **بناء بيئة عمل إيجابية وداعمة:** الشغف الوظيفي يسهم في خلق بيئة عمل تتسم بالإيجابية والدعم المتبادل بين الموظفين. إذ يمكن أن يؤدي الشغف إلى تعزيز التعاون والعمل الجماعي، مما يخلق ثقافة تنظيمية تحفز الموظفين على تحقيق أفضل أداء والتغلب على التحديات المشتركة (Peethambaran & Naim, 2023: 546).

هـ. **تحقيق الأهداف الاستراتيجية:** الشغف الوظيفي يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى للمنظمات، من خلال زيادة إنغماس الموظفين وتحفيزهم على التركيز على أولويات المنظمة. فالموظفون الشغوفون يميلون إلى التركيز على تحقيق الرؤية والرسالة العامة للمنظمة، مما يساعد على تحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر فاعلية (Yulianeu & Yusuf, 2024: 2).

و. **تحسين الصحة النفسية وتقليل الإجهاد الوظيفي:** الشغف الوظيفي يؤدي إلى تحسين الصحة النفسية للموظفين من خلال زيادة الرضا عن العمل وتقليل مستويات التوتر والإجهاد (Jiatong et al., 2024: 3).

3. أبعاد الشغف الوظيفي:

بما أن الشغف الوظيفي يعد من أحد المتغيرات الحديثة في عالم الإدارة، فقد تم قياسه من عدد قليل من الباحثين، وقد توارد استخدام مقياس متكون من بُعدين للشغف الوظيفي هما (الشغف الوظيفي الإنسجامي، والشغف الوظيفي القهري). وسيتم الاعتماد على المقياس المعتمد من قبل (Kibaroglu, et al., 2023)، كونه المقياس الأكثر حداثة والذي يلائم بيئة ومكان تطبيق البحث. وسيتم توضيح هذه الأبعاد كما في أدناه:

أ. **الشغف الوظيفي الإنسجامي:** هو حالة يكون فيها الشغف الوظيفي جزءاً صحيحاً ومتوازناً من حياة الفرد مما يسمح له بالاستمتاع بعمله دون أن يطغى على جوانب أخرى من حياته الشخصية أو يؤثر سلباً على رفاهيته العامة (Crawford et al., 2022: 196).

ب. **الشغف الوظيفي القهري:** هو الحالة التي يكون فيها الفرد مرتبطاً بوظيفته بشكل مفرط مما يجعله غير قادر على الانفصال عن العمل وهذا يؤثر سلباً على توازنه بين العمل والحياة الشخصية ويؤدي إلى تجاهل الأنشطة الأخرى الضرورية لرفاهيته (Kurniawan et al., 2024: 360).

ثانياً: الإطار النظري لمتغير البحث التابع (الإحباط في مكان العمل)

1. مفهوم الإحباط في مكان العمل:

الإحباط في مكان العمل هو حالة نفسية سلبية يمر بها الموظفون عندما يواجهون عوائق أو تحديات تمنعهم من تحقيق أهدافهم المهنية أو أداء مهامهم اليومية بشكل فعال. يتجلى هذا الإحباط في مشاعر الفشل، والقلق، وعدم الرضا، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في مستوى الدافع والإنتاجية لدى الأفراد. تعد هذه الحالة نتيجة للتفاعل المعقد بين الفرد وبيئة العمل، إذ يمكن أن تنشأ بسبب عوامل متعددة مثل عدم وضوح الأدوار، القيود التنظيمية، نقص الموارد، أو ضغوط العمل المفرطة. وفي بعض الأحيان، قد يكون الإحباط نتيجة لتوقعات غير واقعية يضعها الموظف لنفسه أو تفرضها عليه المنظمة، مما يؤدي إلى شعور دائم بالفشل والعجز (Oguebe & Chukwu, 2024: 185).

يعد الإحباط في مكان العمل قضية هامة في مجال علم النفس التنظيمي وإدارة الأعمال وإمتد إلى الإدارة العامة في مؤسسات الدولة، إذ يمكن أن يؤثر سلباً على الأداء العام للمؤسسة. فالموظفون الذين يعانون من الإحباط المستمر قد يظهرون انخفاضاً في التزامهم الوظيفي، تراجعاً في أدائهم، وزيادة في معدلات الغياب أو الاستقالات. وهذه الظواهر تؤدي في النهاية إلى تدهور جودة العمل وخسارة الكفاءات البشرية، مما يؤثر سلباً على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. إضافةً إلى ذلك، يمكن

للإحباط أن يكون عاملاً محفزاً للصراعات داخل فرق العمل، حيث يؤدي الضغط النفسي إلى تقليل التعاون وزيادة التوتر بين الزملاء (Dor-Haim, 2024: 2).

من ناحية أخرى، الإحباط في مكان العمل ليس دائماً سلبياً بالكامل؛ إذ يمكن أن يكون بمثابة محفز للتغيير والتحسين إذا تم التعامل معه بشكل صحيح. فعندما يتمكن الأفراد أو المؤسسات من التعرف على أسباب الإحباط ومعالجتها بفاعلية، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسينات في بيئة العمل، وتطوير أساليب جديدة للتعامل مع المشكلات، وتعزيز مهارات الموظفين في إدارة الضغوط. على سبيل المثال، يمكن أن يكون الإحباط دافعاً لتحسين الاتصالات الداخلية، إعادة توزيع المهام بشكل أكثر كفاءة، أو تقديم برامج تدريب وتطوير للموظفين (Albrithen & Yalli, 2022: 2).

مع ذلك، إذا لم يتم معالجة الإحباط بشكل صحيح، فإنه قد يتطور إلى حالات أكثر خطورة مثل الإرهاق الوظيفي، الاكتئاب، أو حتى الانهيار العاطفي. لذلك، من الضروري أن تكون المؤسسات واعية لأهمية التعامل مع مشاعر الإحباط لدى الموظفين. ويمكن أن يشمل ذلك توفير دعم نفسي واجتماعي من خلال برامج الإرشاد المهني، تقديم مرونة في ساعات العمل، وتحسين ظروف العمل بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم القيادة الفعالة في تقليل مشاعر الإحباط من خلال توفير توجيه واضح، تعزيز التواصل المفتوح، وتقدير الجهود المبذولة من قبل الموظفين (Mihaela-Gabriela et al., 2023: 264).

من المهم أيضاً أن ندرك أن الإحباط في مكان العمل يمكن أن يكون متراكماً. قد يبدأ الشعور بالإحباط نتيجة لموقف أو عقبة واحدة، لكن مع مرور الوقت وظهور تحديات إضافية، قد يتزايد هذا الشعور ويتحول إلى حالة من الإحباط المستمر. وهذا النوع من الإحباط يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية طويلة الأمد، مثل زيادة معدلات الغياب عن العمل، التوجه نحو الانسحاب العاطفي، وأحياناً التفكير في ترك الوظيفة (Alazmi, 2022: 211).

2. أسباب الإحباط في مكان العمل:

يمكن أن تنشأ حالة الإحباط في مكان العمل داخل المنظمات وخصوصاً الحكومية منها، نتيجة لعوامل متعددة، يمكن أن تشمل على ما يأتي:

أ. **البيروقراطية وتعقيد الإجراءات:** المؤسسات الحكومية غالباً ما تتسم بوجود هيكل تنظيمي معقد وإجراءات بيروقراطية طويلة، مما يعرقل سرعة اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام. هذا التعقيد يمكن أن يؤدي إلى إحباط الموظفين الذين يشعرون بأن جهودهم تتوقف أمام الروتين المتكرر وعدم المرونة (Osemeke et al., 2022: 3).

ب. **نقص الموارد والدعم:** كثيراً ما تواجه المؤسسات الحكومية قيوداً في الموارد المالية والبشرية، مما يؤدي إلى عدم توفر الأدوات والموارد الكافية للموظفين لإنجاز أعمالهم بكفاءة. وهذا النقص في الموارد يشكل ضغطاً إضافياً على الموظفين ويؤدي إلى شعورهم بالعجز والإحباط (Al-Obaidi, 2024: 3).

ج. **تقييد الإبداع والمبادرات الشخصية:** في بعض المؤسسات الحكومية، قد يتم تثبيط الإبداع أو عدم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة أو تحسين العمليات. فالهيكل التنظيمي الصارم يمكن أن يحد من قدرة الأفراد على التعبير عن قدراتهم الإبداعية، مما يشعرهم بالإحباط نتيجة للجمود (Saei & Liu, 2024: 523).

د. **التقدير غير الكافي والاعتراف بالإنجازات:** الموظفون في المؤسسات الحكومية قد يشعرون بعدم التقدير أو الاهتمام الكافي من قبل الإدارة. إذ أن نقص التقدير المستمر للإسهامات الشخصية أو الفشل في تقديم المكافآت أو الثناء على الجهود المبذولة يمكن أن يولد الإحباط ويؤدي إلى تراجع الحافز الوظيفي (Wiegand, 2023: 2).

هـ. **عدم وضوح الأهداف والمسؤوليات:** غياب التوجيه الواضح بشأن الأهداف التنظيمية أو توقعات العمل قد يتسبب في خلق حالة من الإرباك بين الموظفين. وإن عدم وضوح المسؤوليات أو وجود تعارض

بين المهام قد يؤدي إلى شعور الموظفين بأنهم يعملون في ظروف غير محددة مما يزيد من التوتر والإحباط (Shoukry, 2024: 2).

و. **ضغط العمل الزائد والإرهاق:** في المؤسسات الحكومية، قد يتعرض الموظفون لضغوط عمل كبيرة نتيجة لزيادة الأوامر أو حجم العمل المتزايد دون زيادة كافية في عدد الموظفين أو الموارد. هذا الضغط المستمر يؤدي إلى الإرهاق والإحباط بسبب الشعور بالعجز عن تلبية التوقعات (Alwan et al., 2024: 15).

ز. **غياب فرص التطوير الوظيفي:** عدم توفر فرص كافية للتطوير الوظيفي يشكل سبباً رئيساً للإحباط في مكان العمل. فالموظفون الذين يشعرون بأنهم محاصرون في وظائفهم دون فرصة للتقدم أو تحسين وضعهم الوظيفي، غالباً ما يصابون بالإحباط بسبب غياب الحوافز للنمو (Mitchell, 2023: 37).

3. مقياس الإحباط في مكان العمل:

نظراً لحدثة متغير الإحباط في مكان العمل ولقلة الدراسات المتناولة له، فقد لاحظ الباحث وجود عدد قليل من البحوث التي قاست هذا المتغير. ونتيجة لذلك، سيقوم الباحث بإعتماد أحد هذه المقاييس، ألا وهو المقياس المعتمد من قبل الباحثين (Glaserová, 2019; Oguegbe & Chukwu, 2024)، والمتكون من (6) فقرات.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

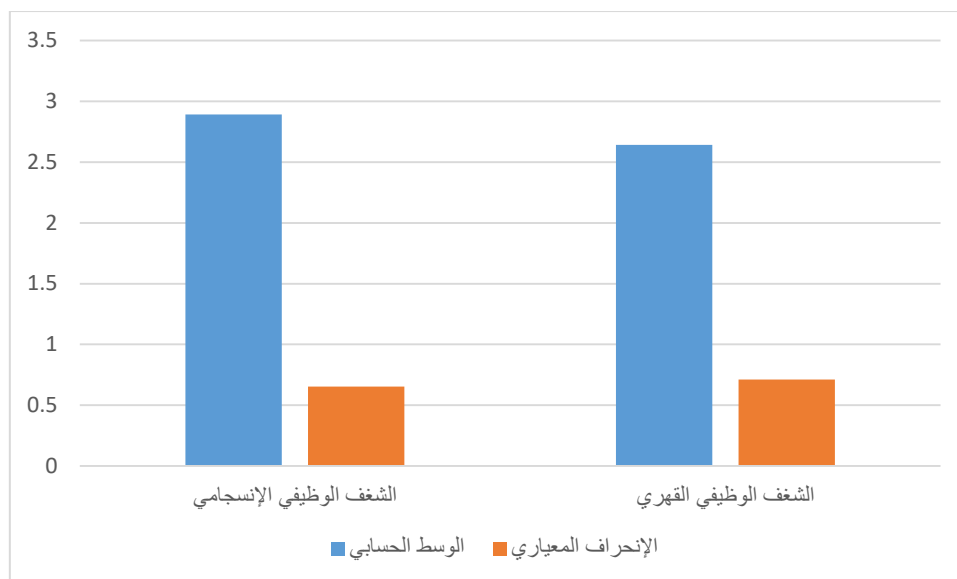
1. التحليل الوصفي للمتغير المستقل (الشغف الوظيفي):

من خلال القيام بإختبارات التحليل الوصفي للمتغير المستقل في البحث الحالي (الشغف الوظيفي)، ظهرت النتائج المدرجة في الجدول (1) أدناه، وهي كما يأتي:

الجدول (1) نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل (الشغف الوظيفي)

الأبعاد	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
الشغف الوظيفي الإنسجامي	71	2.89	0.653	58%	1
الشغف الوظيفي القهري	71	2.64	0.712	53%	2
إجمالي الشغف الوظيفي	71	2.77	0.683	55%	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss V.25).



الشكل (1) المخطط البياني لنتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل (الشغف الوظيفي)

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Office Excel 2016).

وفقاً لما ورد من نتائج في الجدول (1) والشكل (1) أعلاه، فإن متوسطات قيم فقرات متغير الشغف الوظيفي وأبعاده لم تتخطى الوسط الفرضي لمقياس ليكرت ذي الخمس نقاط، والذي يبلغ (3). وقد أظهر المعدل الإجمالي لمتغير الشغف الوظيفي قيمة (2.77)، مما يشير إلى انتشار هذا المتغير وأبعاده في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف وبدرجة متوسطة نسبياً. علاوة على ذلك، فإن القيم المنخفضة للانحراف المعياري تشير إلى استقرار وتناسق إستجابات أفراد مجتمع البحث.

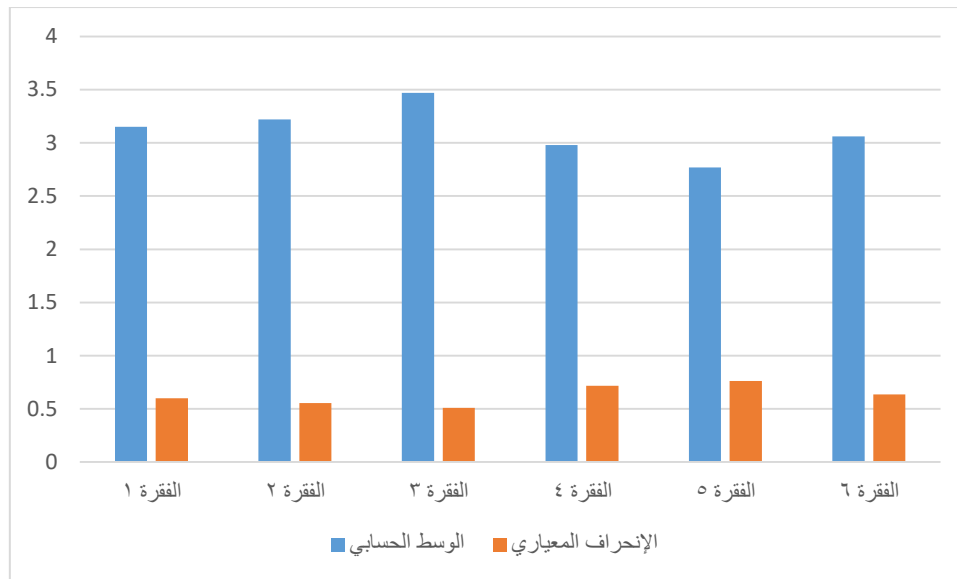
2. التحليل الوصفي للمتغير التابع (الإحباط في مكان العمل):

من خلال القيام باختبارات التحليل الوصفي للمتغير التابع في البحث الحالي (الإحباط في مكان العمل)، ظهرت النتائج المدرجة في الجدول (2) أدناه، وهي كما يأتي:

الجدول (2) نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع (الإحباط في مكان العمل)

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العينة	الفقرات
3	%63	0.599	3.15	71	الفقرة 1
2	%64	0.554	3.22	71	الفقرة 2
1	%69	0.510	3.47	71	الفقرة 3
5	%60	0.718	2.98	71	الفقرة 4
6	%55	0.761	2.77	71	الفقرة 5
4	%61	0.637	3.06	71	الفقرة 6
	%62	0.630	3.11	71	إجمالي الإحباط في مكان العمل

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss V.25).



الشكل (2) المخطط البياني لنتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع (الإحباط في مكان العمل)

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Office Excel 2016).

وفقاً لما ورد من نتائج في الجدول (2) والشكل (2) أعلاه، فإن متوسطات قيم فقرات متغير الإحباط في مكان العمل تخطت الوسط الفرضي لمقياس ليكرت ذي الخمس نقاط، والذي يبلغ (3). وقد أظهر المعدل الإجمالي لمتغير الإحباط في مكان العمل قيمة (3.11)، مما يشير إلى وجود هذا المتغير في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف وبدرجة متوسطة نسبياً. علاوة على ذلك، فإن القيم المنخفضة للانحراف المعياري تشير إلى استقرار وتناسق إستجابات أفراد مجتمع البحث.

ثانياً: إختبار فرضيات البحث

1. إختبار الفرضية الرئيسية:

النتائج المدرجة في الجدول (3) أدناه، تتعلق بالفرضية الرئيسية للبحث الحالي، والتي تفترض بأنه: "يوجد تأثير معنوي للشغف الوظيفي في الحد من الإحباط في مكان العمل لدى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث"، وهذه النتائج كما يأتي:

الجدول (3) نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

الإحباط في مكان العمل					المتغير التابع
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التفسير ²	معامل التأثير β	أبعاد الشغف الوظيفي
قبول الفرضية	0.000	8.364	0.328	0.571	الشغف الوظيفي الإنسجامي
قبول الفرضية	0.000	7.588	0.269	0.519	الشغف الوظيفي القهري

إجمالي الشغف الوظيفي	0.565	0.319	8.215	0.000	قبول الفرضية
-------------------------	-------	-------	-------	-------	--------------

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss V.25).

النتائج الواردة في الجدول (3) أعلاه، تشير إلى أن الشغف الوظيفي له تأثير معنوي وإيجابي في الحد من الإحباط في مكان العمل في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث، حيث بلغ هذا التأثير (0.565)، وهو معنوي بسبب أن مستوى الدلالة (المعنوية) كان (0.000)، وهو أقل من المستوى المفترض من قبل الباحث (0.05). كما أن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (8.215) تجاوزت القيمة الجدولية (4.00)، مما يدعم صحة الفرضية. كما يُظهر معامل التحديد أو التفسير (R^2) أن الشغف الوظيفي يفسر ما نسبته (31.9%) من التغيرات الحاصلة في الإحباط في مكان العمل.

بالإضافة إلى ما ذكر في أعلاه، تشير النتائج المدرجة في الجدول (3) إلى قبول الفرضيات الفرعية التي تفترض وجود تأثير معنوي لبُعدي الشغف الوظيفي (الشغف الوظيفي الإنسجامي والشغف الوظيفي القهري) في الحد من الإحباط في مكان العمل في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث. ووفقاً للنتائج، فإن هذا التأثير معنوي لكلا البُعدين، إذ كانت مستويات الدلالة المحققة (0.000) وهي أقل من المستوى المفترض من قبل الباحث (0.05). كذلك، فقد فاقت قيمة (F) المحسوبة القيمة الجدولية لها والبالغة (4.00) لكلا البُعدين، مما يؤكد صحة التأثير وقبول الفرضيات.

المبحث الرابع: الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الإستنتاجات

بالنظر إلى النتائج آنفة الذكر، فقد توصل البحث إلى مجموعة من الإستنتاجات وهي كما في أدناه:

1. يعد الشغف الوظيفي أحد الأمور المساهمة في تحسين رضا الموظفين عن بيئة العمل ويقلل من مستويات التوتر والإحباط. فالموظفون الذين يشعرون بشغف تجاه عملهم يميلون إلى تحمل الضغوط بشكل أفضل.
2. هناك إنتشار بدرجة متوسطة لمتغير الشغف الوظيفي وأبعاده في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث، مما يشير إلى أن الموظفين لديهم مستويات مقبولة من الحماس والارتباط بوظائفهم، لكن هذا الشغف قد لا يكون مرتفعاً بما يكفي لتحقيق الأداء الأمثل.
3. أن بيئة العمل غير المريحة، بالإضافة إلى عدم توافر المعدات والموارد المطلوبة، تعد من العوامل الأساسية المسببة للإحباط في مكان العمل. إذ أن هذا النقص في التسهيلات يعوق العمليات اليومية ويزيد من الوقت والجهد المطلوب لإنجاز المهام. علاوة على ذلك، فإن بيئة العمل غير المهيأة بشكل جيد تؤثر على رفاهية الموظفين، مما يزيد من شعورهم بالتوتر والإرهاق.
4. هناك توافر بدرجة متوسطة لمتغير الإحباط في مكان العمل في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجف الأشرف قيد البحث، مما يشير إلى أن الموظفين يواجهون تحديات وصعوبات تؤدي إلى شعورهم بالإحباط بشكل ملحوظ، لكنه ليس بمستوى حاد.

5. هناك تأثير معنوي للشغف الوظيفي بأبعاده في الحد من الإحباط في مكان العمل في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجم الأشرف قيد البحث، إذ أن الموظفين الذين يظهرون مستويات عالية من الشغف الوظيفي يتمتعون بقدرة أكبر على التعامل مع التحديات والضغوط المرتبطة بالعمل. ويساهم الشغف الوظيفي في تعزيز الدافعية الذاتية وزيادة الانخراط في المهام، مما يقلل من احتمالية شعور الموظفين بالإحباط نتيجة للعوائق أو الظروف غير المثالية في بيئة العمل.

ثانياً: التوصيات

إستكمالاً للإستنتاجات آنفة الذكر، خرج البحث بمجموعة من التوصيات، هي كما يأتي:

1. ضرورة قيام الإدارة بتعزيز بيئة العمل وتحسين استراتيجيات التحفيز والتطوير المهني في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجم الأشرف قيد البحث. إذ من الممكن أن يكون للعوامل المتعلقة بالقيادة، وتوفير الفرص للنمو الوظيفي، وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية دور كبير في رفع مستويات الشغف الوظيفي إلى مستويات أعلى، مما سيؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية على المدى الطويل.
2. ضرورة إجراء تغييرات في سياسات الموارد البشرية، وتطوير نظام تحفيزي فعال، وتحسين طرق التعامل مع شكاوى الموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجم الأشرف قيد البحث، لتقليل مستويات الإحباط وتعزيز الرضا الوظيفي والإنتاجية العامة.
3. ضرورة الاعتراف المتواصل بجهود وإنجازات الموظفين لأن ذلك يعد عنصراً مهماً لرفع مستويات الشغف الوظيفي. إذ يمكن للشركة العامة لتوزيع كهرباء النجم الأشرف قيد البحث، تنفيذ أنظمة مكافآت فعالة تعتمد على الأداء الفردي والجماعي، مما يعزز الدافعية ويزيد من الالتزام الوظيفي.
4. ضرورة تبني برامج دعم نفسي ومهني للموظفين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء النجم الأشرف قيد البحث، بما في ذلك الاستشارات الفردية والتدريب على التعامل مع الضغوط. إذ أن هذه البرامج تساعد في تعزيز الرفاهية النفسية وتخفيف التوتر، مما يقلل من الإحباط في مكان العمل.
5. إذا ما أرادت شركة العامة لتوزيع كهرباء النجم الأشرف قيد البحث الحد من الإحباط في مكان العمل، يجب عليها تبني استراتيجيات شاملة لتحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين ورفاهيتهم. إذ يمكن أن يشمل ذلك تحسين ظروف العمل المادية، مثل توفير الموارد والأدوات اللازمة، وضمان توازن صحي بين الحياة الشخصية والمهنية. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تعزيز قنوات التواصل المفتوحة بين الإدارة والموظفين لضمان وضوح الأدوار وتقديم الدعم المناسب في مواجهة التحديات.

المصادر:

1. Alazmi, D. M. S. (2022). Organizational Laxity in Kuwaiti Governmental Schools and its Relationship to Teachers Job Frustration. International Journal for Research in Education, 46(1), 209-241.
2. Albrithen, A., & Yalli, N. A. (2022). The Relationship between Organisational Factors and Job Frustration among Saudi Social Workers. Social Work & Society, 20(1).

3. Al-Obaidi, N. A. A. (2024). The role of human resources governance dimensions in reducing the phenomenon of job frustration An analytical study of the opinions of a sample of teaching staff in private colleges in Mosul. University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science, 14(1).
4. Alwan, Z. Y., Hussain, H. H., & Ahmed, R. A. M. (2024). JOB BULLYING AND ITS RELATIONSHIP TO JOB FRUSTRATION. International journal of business and management sciences, 4(05), 13-21.
5. Bajaba, S., Al-Judibi, Z., Basahal, A., & Alsabban, A. (2024). The broken trust: how exploitative leadership damages employee work passion. The Journal of Social Psychology, 1-16.
6. Cheng, P., & Liu, Z. (2024). Predicting frontline employees' emotional labor after suffering customer incivility: A job passion perspective. Acta Psychologica, 244, 104178.
7. Crawford, A. C., Newmeyer, C. E., Jung, J. H., & Arnold, T. J. (2022). Frontline employee passion: a multistudy conceptualization and scale development. Journal of Service Research, 25(2), 194-210.
8. Dor-Haim, P. (2024). Exploring frustration: Insights from Israeli elementary school principals' diverse perspectives. Educational Management Administration & Leadership, 17411432241267997.
9. Glaserová, M. (2019). Value preferences and frustration in the workplace. Acta Oeconomica Pragensia, 27(3/4), 31-44.
10. Jiatong, W., Dukhaykh, S., Jun, F., Madina, T., & Khan, M. T. (2024). Impact of passion at work on emotional exhaustion: mediating role of negative emotions. Current Psychology, 43(36), 29133-29142.
11. Kallinikidis, A. K. (2024). The Employees' Entrepreneurial Mindset: The Influence of Perceived Supervisor Effort on the Employees' Entrepreneurial Passion. Junior Management Science, 9(3).
12. Kibaroglu, G. G., Güner, B., & Basım, H. N. (2023). The Role of Job Crafting in the Effect of Job Passion on Job Satisfaction. In Management and Organizational Studies on Blue-and Gray-collar Workers: Diversity of Collars (Vol. 8, pp. 45-66). Emerald Publishing Limited.
13. Kurniawan, E., Togatorop, A. L., & Moeins, A. (2024). Employee Passion and Motivation: Their Impact on Performance in the Textile Industry in Jakarta. International Journal of Advanced Multidisciplinary, 3(2), 358-362.
14. Masafir, L., Irani, F. N., Beikzad, J., & Karimi, Y. D. (2024). The Relationship between Professional Ethics and Professional Competence of Professors with Organizational Accountability: Analysis of the Mediating Role of Job Passion. Ethics in Science and Technology, 19(1), 139-146.
15. Mehmood, K., Jabeen, F., Al Hammadi, K. I. S., Al Hammadi, A., Iftikhar, Y., & AlNahyan, M. T. (2023). Disentangling employees' passion and work-related outcomes through the lens of cross-cultural examination: a two-wave empirical study. International Journal of Manpower, 44(1), 37-57.

16. Mihaela-Gabriela, D., Emilia-Ioana, T., & Floricica, C. M. (2023). The influence of frustration and loneliness on job satisfaction. *BlackSea Journal of Psychology*, 14(4), 263-279.
17. Mitchell Sr, B. D. (2023). Case Managers' Experiences with Frustration when Practicing Goal-Setting Strategies with Homeless Populations (Doctoral dissertation, Capella University).
18. Oguebe, T. M., & Chukwu, O. R. (2024). Organizational frustration and psychological wellbeing as predictors of workplace hostility among non-teaching staff of Nnamdi Azikiwe University, Awka. *West African Journal on Sustainable Development*, 1(1), 184-204.
19. Osemeke, S., Arogundade, O., & Victor, O. O. (2022). JOB FRUSTRATION AS A PREDICTOR OF WORKPLACE DEVIANCE BEHAVIOUR IN SOME SELECTED ORGANIZATIONS IN LAGOS METROPOLIS, NIGERIA. *LJGAP JUNE*, 92.
20. Peethambaran, M., & Naim, M. F. (2023). Connecting the dots: linking empowering leadership, employee work passion, and flourishing-at-work. *Industrial and Commercial Training*, 55(4), 544-557.
21. Peyton, T., & Zigarmi, D. (2024). Employee perceptions of their work environment, work passion, and work intentions: A replication study using three samples. *BRQ Business Research Quarterly*, 27(2), 121-143.
22. Saei, E., & Liu, Y. (2024). No news is not good news: The mediating role of job frustration in the perceptions of organizational politics and employee silence. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 60(3), 520-552.
23. Shoukry, D. E. E. (2024). The effect of toxic leadership on tourism and hotel firm employee performance: The mediating role of job frustration. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*.
24. Tamammi, M. K. A., & Alabadi, S. A. A. (2023). Organizational Machiavellianism and Its Impact on Employees' Passion: A Field Study on a Sample of Electronic Payment Companies in Iraq. *Migration Letters*, 20(S6), 100-110.
25. Wiegand, J. P. (2023). When overqualification turns dark: a moderated-mediation model of perceived overqualification, narcissism, frustration, and counterproductive work behavior. *Personality and Individual Differences*, 214, 112351.
26. Yulianeu, A., & Yusuf, M. N. (2024). Servant leadership and employee creativity: The mediating role of harmonious passion and psychological safety. *Tourism and hospitality management*, 30(4).