



تأثير ضغوط العمل في الاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية علي موظفي شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية

عبد الحميد العربي الذئب

عضو هيئة التدريس بقسم الادارة _ كلية الاقتصاد الزاوية _ جامعة الزاوية

a.deeb@zu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/11/21 - تاريخ المراجعة: 2025/11/26 - تاريخ القبول: 2025/11/30 - تاريخ للنشر: 2025 /12/9

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين - فرع الزاوية، من خلال تحليل أبعاد الضغوط المتمثلة في عبء العمل، تعارض الأدوار، الاستقرار الوظيفي، ونمط القيادة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت استبانة طُبِّقَت على عينة عشوائية بسيطة قوامها (60) موظفاً إدارياً وفنياً وإشرافياً. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي معاً، وتبين وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بينهما ($r=0.713$) ذات دلالة إحصائية، كما ظهر أن نمط القيادة المتسلط يمثل البعد الأكثر ارتباطاً بالاحتراق، يليه ضعف الاستقرار الوظيفي وعبء العمل وتعارض الأدوار. توصي الدراسة بتبني أسلوب قيادة تشاركي، وإعادة توزيع عبء العمل، وتعزيز الأمان الوظيفي، وتقليل تعارض الأدوار بما يساهم في خفض مستويات الاحتراق وتحسين كفاءة الأداء التنظيمي. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الاحتراق الوظيفي، نمط القيادة، عبء العمل، الاستقرار الوظيفي، تعارض الأدوار، شركة ليبيا للتأمين، فرع الزاوية.

Abstract

This study aims to measure the impact of work stress on job burnout among employees at the Libyan Insurance Company – Zawiya Branch. The study analyzes four dimensions of work stress: workload, role conflict, job insecurity, and leadership style. A descriptive-analytical approach was used, and data were collected through a questionnaire administered to a simple random sample of (60) administrative, technical, and supervisory employees. The findings indicate high levels of both work stress and job burnout, and reveal a strong positive correlation between them ($r=0.713$) with statistical significance. Leadership style was found to be the most influential factor related to burnout, followed by job insecurity, workload, and role conflict. The study recommends adopting a participatory leadership style, redistributing workload, enhancing job stability, and reducing role conflict to help minimize burnout and improve organizational performance efficiency.

Keywords: Work Stress, Job Burnout, Leadership Style, Workload, Job Insecurity, Role Conflict, Libyan Insurance Company – Zawiya Branch.

Introduction : المقدمة : اولاً :

على الرغم مما يشهده العالم المعاصر من تطورات تقنية، فإن العديد من الباحثين وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، حيث أصبح الضغط في بيئة العمل سمة شائعة تؤثر على صحة الأفراد والمنظمات.

وتشير التقارير إلى أن مشاكل ضغوط العمل تتسبب في خسائر فادحة للاقتصادات؛ فعلى سبيل المثال، تخسر الولايات المتحدة حوالي 500 مليار سنويًا نتيجة تغييب الموظفين المرهقين وضغوط العمل المزمنة، كما أن 54% من الموظفين قد يدخلون في مشاجرات مع زملائهم أو العملاء بسبب توترهم العالي، ونحو 40% يفضلون ترك العمل هربًا من تلك الضغوط (المشاركة، 2019، ص220)، وقد أكدت دراسات أخرى أن الضغوط المرتبطة بالعمل تُعدّ من أهم أسباب شعور العاملين بعدم الرضا والقلق والاكتئاب والعدائية في بيئة العمل (Malikeh وآخرون، 2011، ص36).

ويُعد الاحتراق الوظيفي النتيجة النهائية للتعرض المستمر لتلك الضغوط، حيث يصل الموظف إلى حالة من الإنهاك النفسي وفقدان الحماس للعمل وتراجع الإنتاجية sihe.journals.ekb.eg، وفي هذا السياق تسعى المنظمات الحديثة إلى توفير بيئة عمل صحية تخفف من الضغوط وتحد من الظواهر السلبية المصاحبة لها، لضمان الحفاظ على مواردها البشرية ورفع كفاءتها.

ومن الجدير بالذكر أن شركة ليبيا للتأمين - كونها مؤسسة وطنية رائدة في قطاع التأمين - ليست بمنأى عن هذه التحديات؛ إذ تشير بعض الوقائع الحديثة إلى معاناة موظفيها من ضغوط وظيفية كبيرة تمثلت في اضطرابات إدارية ومهنية، فقد شهدت الشركة استقالة جماعية لعاملين بفرع بنغازي نتيجة الضغوط التي مارستها الإدارة العامة عليهم، مما أفضى إلى أوضاع وظيفية لا تُحتمل، كما نددت نقابة الموظفين بحادثة اقتحام مقر الشركة في طرابلس من قبل أطراف متصارعة على الإدارة، مما يعكس أجواء عمل مضطربة قد ترفع مستوى الضغط النفسي لدى العاملين، بناءً على ما سبق، تبرز الحاجة الملحة إلى دراسة تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي في بيئة شركة ليبيا للتأمين

ثانياً : مشكلة الدراسة : problem of study

تحدد مشكلة الدراسة في التأثير المحتمل لضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية ، فمع تزايد متطلبات العمل وتعقيد بيئته في شركات التأمين، يُواجه الموظفون مزيجًا من الضغوط التنظيمية والمهنية والتي قد تقودهم إلى حالة من الإجهاد البدني والنفسي، وقد أشارت بحوث سابقة إلى وجود ارتباط طردي بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي - أي كلما ازدادت الضغوط ارتفعت معها مؤشرات الاحتراق ، ومن واقع شركة ليبيا للتأمين، هناك دلائل ملموسة على معاناة الموظفين من ضغوط العمل ، مما قد ينعكس على شعورهم بالإنهاك وفقدان الحماس المهني،

بناءً عليه تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على حدوث الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين؟ و ستعمل الدراسة على تحليل العلاقة بين المتغيرين والكشف عن جوانب المشكلة عبر محاور فرعية أكثر تحديداً (واردة في أسئلة الدراسة) تستقصي مستوى كل متغير وطبيعة الارتباط والتأثير بينهما، مما يساعد في بلورة صورة واضحة لأبعاد المشكلة واستنتاج الحلول العلمية المناسبة لها، تجدر الإشارة إلى أنه تم تعزيز صياغة مشكلة الدراسة بالاستناد إلى أدبيات وبحوث سابقة تناولت الموضوع، الأمر الذي يدعم ضرورتها ويوجه منهجيتها.

أسئلة الدراسة :

ما هو تأثير ضغوط العمل بأبعاده المختلفة على الاحتراق الوظيفي في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية ؟
ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي كالتالي:

1. ما هو أثر زيادة عبء العمل على الاحتراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة؟
2. ما هو أثر كثرة تعارض الأدوار على الاحتراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة ؟
3. ما هو أثر الاستقرار الوظيفي على الاحتراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة ؟
4. ما هو أثر نمط القيادة على الاحتراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة ؟

ثالثاً : اهداف الدراسة : objectives of the study تهدف هذه الدراسة الي مايلي :

انسجاماً مع مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المترابطة:

1، قياس مستوى ضغوط العمل لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية ، وتحديد ما إذا كان ضمن المستويات المقبولة أم يتجاوزها إلى الحد الذي يشكّل مشكلة تستدعي المعالجة.

2، تقييم مستوى الاحتراق الوظيفي السائد بين موظفي الشركة، ومعرفة مدى انتشار مظاهر الاحتراق (كالإنهاك العاطفي وفقدان الدافعية) بينهم.

3، تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين؛ وبشكل خاص، التحقق مما إذا كانت زيادة ضغوط العمل ترتبط إحصائياً بارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي.

4، اختبار تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي بصورة معمقة؛ أي معرفة ما إذا كانت ضغوط العمل تُنبئ إحصائياً بدرجة الاحتراق الوظيفي وتساهم في تفسير التغير في مستويات الاحتراق لدى الموظفين.

5، تقديم توصيات مبنية على النتائج لمساعدة إدارة الشركة على وضع استراتيجيات فعّالة في تقليص ضغوط العمل أو تخفيف آثارها، ومن ثم خفض احتمالات الاحتراق الوظيفي وتحسين رضا وإنتاجية الموظفين.

رابعاً : أهمية الدراسة : importance of the study

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الجوانب النظرية والتطبيقية لموضوعها كم يلي .

أولاً : من الناحية العلمية : تسد الدراسة فجوة في الأدبيات المتعلقة بقطاع التأمين الليبي، عبر تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي كإحدى النتائج المحتملة لضغوط العمل في هذه البيئة، معظم الدراسات السابقة تناولت قطاعات أخرى كالتعليم والصحة والمصارف، بينما تقل البحوث في بيئة شركات التأمين المحلية، مما يجعل نتائج هذه الدراسة إضافة علمية جديدة تثري المعرفة حول المتغيرين وعلاقتها في سياق ثقافي وتنظيمي مختلف.

ثانياً : من الناحية العملية : تساعد الدراسة صانعي القرار والإدارة في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية - بل وفي شركات التأمين الأخرى - على رصد مستويات ضغوط والاحتراق بين موظفيهم وفهم تأثير كل منهما على الآخر، وبذلك يمكن التدخل مبكراً بإجراءات لتحسين بيئة العمل وتخفيف الضغوط ، كما تبرز أهمية الدراسة في توقيتها، إذ تأتي في ظل تحولات وضغوط يمر بها الاقتصاد الليبي وقطاع التأمين تحديداً، مما يضاعف الحاجة للعناية بموظفي هذا القطاع لضمان استمرارية العمل بكفاءة، وبشكل عام، قد تساهم نتائج هذه الدراسة في رفع مستوى الوعي لدى الموظفين والإداريين على حد سواء حول مخاطر الإجهاد المهني وسبل مواجهته، بما يعزز الصحة التنظيمية والأداء المستدام.

خامساً : فرضيات الدراسة : hypotheses of the study

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط العمل في الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة

الفرضيات الفرعية:

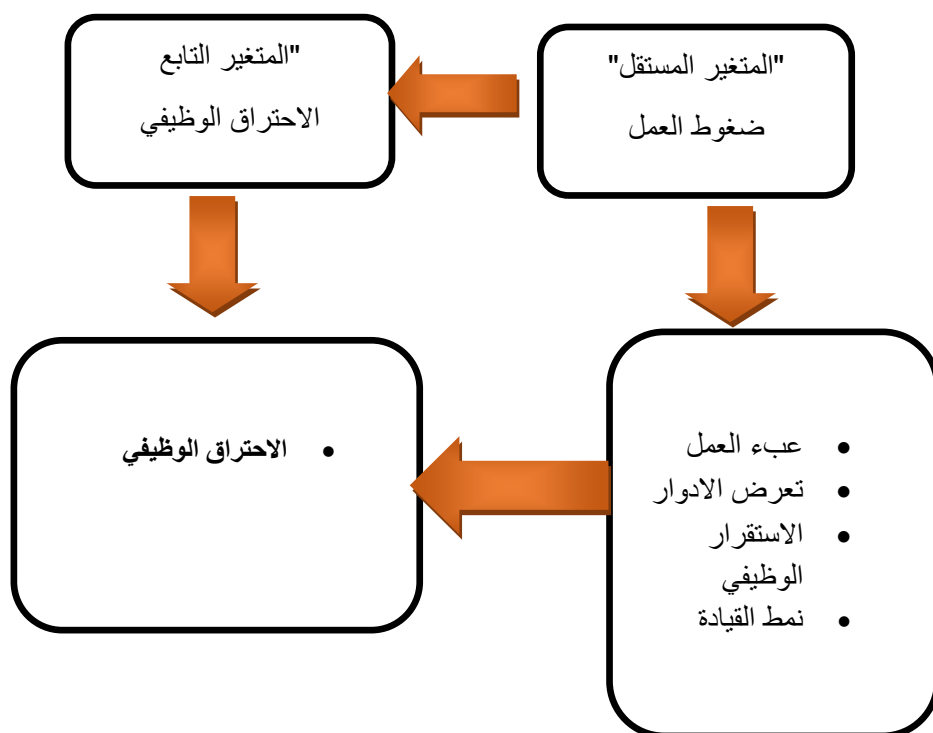
1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية علي عبء العمل في الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعارض الادوار في الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي في الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنمط القيادة في الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.

سادساً : متغيرات الدراسة : variables of study

- المتغير المستقل : ضغوط العمل (عبء العمل ، تعارض الادوار ، الاستقرار الوظيفي ، نمط القيادة) .

- المتغير التابع : الاحتراق الوظيفي .

سابعاً : نموذج الدراسة : study model



المصدر : تصميم و اعداد الباحث

ثامناً : مجتمع و عينة الدراسة: population and sample of study

- بيئة الدراسة : تمثلت بيئة الدراسة في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية .
- مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة في العاملين والإداريين والرؤساء بشركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية.
- عينة الدراسة : تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين بالمستويات الإدارية بالشركة محل الدراسة.

تاسعاً : مصادر الدراسة : study sources

- أ - مصادر أولية : هي عبارة عن معلومات التي يتم الحصول عليها عن طريق الاستبيان من الإدارة و من العاملين بالشركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية و الحصول علي المعلومات المطلوبة التي تساعد في توضيح و تحليل المشكلة و اقتراح الحلول الممكنة للتغلب عليها و الحد من اثارها ، وتقديم المقترحات لاجراء المزيد من الدراسات اللاحقة في هذا الموضوع ، و قد اعتمد الباحث علي الاسلوب الاحصائي (spss) في تحليله للبيانات و المعلومات التي يتم تجميعها .
- ب - مصادر ثانوية : تتمثل في المراجع و الكتب و البحوث السابقة و المجالات المتخصصة المتاحة عن موضوع البحث و كذلك الاصدارات و المنشورات ذات العلاقة بموضوع البحث .

عاشراً: حدود الدراسة : limitation of study

- الحدود الموضوعية : تقتصر الدراسة على تأثير ضغوط العمل في الاحتراق الوظيفي.
- الحدود البشرية : موظفون شركة ليبيا للتأمين من العاملين في الأقسام الإدارية والفنية .
- الحدود المكانية : المقرّ الرئيس لشركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية .
- الحدود الزمانية : تتمثل في سنة 2025 ، 2026

احدي عشر : التعريفات الإجرائية : definition of terms

سيجري فيما يلي توضيح أبرز مصطلحات الدراسة إجرائياً ونظرياً، لضمان فهمها بدقة ضمن سياق البحث:

- ضغوط العمل (Work Stress):

التعريف النظري: يُعرّف ضغط العمل بأنه الحالة الناجمة عن اختلال التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف وإمكاناته، بحيث تفوق المطالب ما يمكن للفرد القيام به ضمن إمكانياته المتاحة.

وهي مجموعة من العوامل والتفاعلات في بيئة العمل التي يستجيب لها الفرد بانفعالات سلبية (كالقلق والتوتر) عندما يدرك أنها تتجاوز طاقته أو تهدّد راحته، وقد أشار جونسون (Johnson, 2002) إلى أن ضغوط العمل تتمثل في إدراك الفرد لموقف معين على أنه صعب أو مهدد أو يفوق قدرته.

التعريف الإجرائي: في هذه الدراسة يُقصد بضغط العمل الدرجة الكلية التي يحصل عليها موظف شركة ليبيا للتأمين في استبانة ضغوط العمل المُعدّة من قبل الباحث.

وتقيس هذه الاستبانة مستوى الضغوط من خلال عدة مجالات (مثل: عبء العمل، وغموض الدور، وصراع الدور، والبيئة التنظيمية وغيرها).

- الاحتراق الوظيفي : هو عبارة عن حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه و بعمله ، و يشعر بالقلق ، و التوتر ، و الاجهاد ، و الضغط ، نتيجة اعباء العمل ، و عدم قدراته علي مواجهة متطلباته . (وعواع ، 2017 ، 555 ، 564)

- الاحتراق الوظيفي : هو عبارة عن حالة عاطفية نفسية سماتها التعب و فقدان الاهتمام و الاحباط الذي يتدخل مع العمل الوظيفي ، و يكون نتيجة التعرض للضغوطات لفترات زمنية طويلة . (حمي ، 2019 ، ص89)

اثني عشر: الدراسات السابقة : previous studies

فيما يلي عرض موجز لأبرز الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي أو أحدهما، والتي تم الاستفادة منها في بناء الإطار النظري والدعم التجريبي لهذه الدراسة:

1، دراسة غانم وآخرون (2024)، بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي - دراسة تطبيقية على العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية (المركز الرئيسي)"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى موظفي قطاع الاتصالات في اليمن، اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع بلغ (1700) موظف في المركز الرئيسي للمؤسسة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية حجمها (314) مفردة (استجاب منها 293)، توصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي جاءا عند مستوى متوسط لدى الموظفين بشكل عام، كما وُجدت علاقة ارتباط إيجابية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل (بأبعاد محددة مثل: صراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور، وبيئة العمل، وتدني فرص التقدم) وبين الاحتراق الوظيفي، بالإضافة لذلك، أوضحت نتائج الانحدار أن بعض أبعاد ضغوط العمل تؤثر بشكل متفاوت على الاحتراق؛ حيث كان لمجال تدني فرص الإبداع والترقي التأثير الأكبر في رفع مستوى الاحتراق، تلاه غموض الدور ثم صراع الدور، في حين كان تأثير عبء العمل وبيئة العمل الداخلية أقل نسبياً، توصي الدراسة بتحسين ظروف العمل وتقليل مصادر الضغط - خاصة ما يتعلق بتوفير فرص إبداع وترقي وظيفي - للحد من الاحتراق الوظيفي بين الموظفين.

2، دراسة مشاركة (2019)، بعنوان: "العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي - دراسة حالة: البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة"، نُشرت هذه الدراسة في مجلة جامعة الأزهر بغزة، وهدفت إلى معرفة طبيعة ضغوط العمل التي تواجه موظفي أحد المصارف وتأثيرها على احتراقهم الوظيفي، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على موظفي البنك العقاري المصري العربي بمحافظة رام الله والبيرة، بلغت عينة الدراسة (102) موظفًا (من مجتمع قوامه حوالي 150)، وغطت الاستبانة جوانب الضغط المهني وكذلك مقياس ماسلاش للاحتراق، أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي معنوي بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، كما بينت أن لمصادر ضغوط العمل أثرًا ملموسًا على أبعاد الاحتراق الوظيفي؛ حيث تبين أن بُعد ضغط عبء العمل وضعف الحوافز من أبرز العوامل التي تقاوم من شعور الموظفين بالإرهاك النفسي وتباعد المشاعر تجاه العملاء، إضافة لذلك، وجدت الدراسة أن غموض الدور ومحدودية الصلاحيات الإدارية تساهم أيضًا في ارتفاع مستوى الاحتراق لديهم، أما من حيث مستوى الظاهرتين، فقد تبين أن متوسط مستوى الاحتراق الوظيفي جاء معتدلاً بشكل عام لدى موظفي البنك، مع ارتفاع نسبي في بعد الإنهاك العاطفي وانخفاض نسبي في بعد الشعور بالإنجاز الشخصي، ولم تكشف النتائج عن فروق ذات دلالة في الاحتراق تعزى لمتغيرات ديموغرافية كالعمر والجنس وسنوات الخبرة، أوصت الدراسة إدارة البنك بضرورة تحسين بيئة العمل عبر وضوح الأدوار وزيادة الحوافز وتقليل ضغوط عبء العمل، لما لذلك من أثر مباشر في خفض مستويات الاحتراق الوظيفي.

3، دراسة سالم (2025)، بعنوان: "أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية بمديرية أمن سرت"، تعتبر هذه الدراسة حديثة نسبياً وقد نُشرت في المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة.

هدفت إلى بيان أثر ضغوط العمل بمختلف أبعادها (شملت: المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، قدرات الموظف وإمكاناته) على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الأمني (مديرية أمن سرت). استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وطوّرت استبانة وُزعت على عينة عشوائية بسيطة قوامها (44) موظفًا إداريًا من مجتمع العاملين بالمديرية.

توصّلت الدراسة إلى نتيجة غير متوقعة جزئيًا، وهي أن بعد "المناخ التنظيمي" فقط هو الذي كان له تأثير موجب ذو دلالة إحصائية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، في حين لم تظهر تأثيرات معنوية لباقي أبعاد ضغوط العمل (كغموض الدور أو قدرات الموظف) على الاحتراق.

وقد تبين أن المناخ التنظيمي السائد تم إدراكه بمستوى مرتفع من قبل الموظفين، بينما جاء تقييمهم لمجال الدور الوظيفي ولمجال قدراتهم وإمكاناتهم بمستوى متوسط، في حين كان مستوى الاحتراق الوظيفي نفسه متوسطًا بشكل عام.

تعكس هذه النتائج أن وجود بيئة تنظيمية سلبية (مثل ثقافة عمل مضطربة أو انعدام العدالة التنظيمية) قد يرفع من احتراق الموظفين حتى لو كانت جوانب أخرى من العمل مقبولة، وقد أوصت الدراسة بجملة من التوصيات لإدارة المديرية، أهمها: تحسين المناخ التنظيمي عبر تعزيز التواصل والعدالة وتخفيف المحسوبية، وكذلك العمل على توضيح الأدوار وتوزيع الأعباء بالتساوي، إضافةً إلى تنمية قدرات الموظفين، بهدف تقليل مصادر الضغط غير المرغوبة وبالتالي خفض مستوى الاحتراق الوظيفي.

- تعقيب على الدراسات السابقة :

يتضح من العرض السابق أن ظاهرتي ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي حظيتا باهتمام واسع في بيئات عمل متعددة، حيث توصلت أغلب الدراسات إلى علاقة ارتباط إيجابية بينهما، أي أن ارتفاع ضغوط العمل يؤدي إلى زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي (غانم وآخرون، 2024، ص. 59؛ مشاركة، 2019، ص. 42)، وقد أظهرت النتائج أن بعد الإنهاك العاطفي هو الأكثر تأثرًا بالضغط، ما يعزز فرضية الدراسة الحالية حول أثر ضغوط العمل المباشر على الاحتراق.

تنوّعت البيئات السابقة ما بين الاتصالات، والتعليم، والأمن، والبنوك، في حين تنفرد هذه الدراسة بتطبيقها في قطاع التأمين الليبي، وهو مجال لم يُتناول كثيرًا في الأدبيات العربية (سالم، 2025، ص. 27)، وقد وجدت دراسة سالم (2025) أن المناخ التنظيمي وحده كان مؤثرًا في الاحتراق، بينما أثبتت دراسة غانم

(2024) في الاتصالات أن جميع أبعاد الضغوط كانت ذات أثر معنوي؛ ما يشير إلى أن طبيعة العمل والثقافة التنظيمية تلعب دورًا في تحديد أي الجوانب أكثر إسهامًا في الاحتراق.

منهجا، اعتمدت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية، بعينات تراوحت بين 44 و384 مفردة (غانم، 2024، ص. 61)، وفي ضوء ذلك، اختيرت عينة من 60 موظفًا بشركة ليبيا للتأمين كحجم مناسب لبيئتها التنظيمية، كما بينت بعض الدراسات أن الخصائص الشخصية مثل الجنس أو العمر لا تؤثر بشكل جوهري في العلاقة بين الضغط والاحتراق (مشاركة، 2019، ص. 45)

خلاصة القول، توفر الدراسات السابقة أساسًا معرفيًا متينًا يدعم الفرضية القائلة بأن تخفيض ضغوط العمل يحدّ من الاحتراق ويحسن الأداء، وتأتي الدراسة الحالية لتختبر هذه الفرضية في بيئة جديدة لم تُبحث من قبل، مما يمنح نتائجها قيمة تطبيقية في تطوير سياسات العمل داخل شركات التأمين الليبية.

الإطار النظري:

1) مدخل مفاهيمي لضغوط العمل

تُعرّف ضغوط العمل بأنها حالة نفسية تنشأ عندما تتجاوز مطالب الوظيفة موارد الفرد وقدراته على المواجهة، فتظهر في صورة توترٍ وانفعالٍ دائمين يؤثران في السلوك والصحة والأداء (الحاج، 2012، ص. 129-130)، وتؤكد دراسات ميدانية عربية أنّ المصادر الأكثر شيوعًا للضغط تشمل: **عبء العمل المرتفع، وضغط الوقت، والتعامل مع الجمهور، إضافةً إلى تعقيدات الإجراءات والروتين** (حسين، 2019، ص. 209-211؛ الدويري، 2019، ص. 265-268)، وتشير الأدلة إلى أنّ تزايد هذه الضغوط بصورة مزمنة يرتبط بارتفاع مؤشرات الاضطراب الانفعالي وانخفاض الرضا الوظيفي (Asaloei وآخرون، 2020، ص. 352-354؛ Beheshtifar & Omidvar، 2013، ص. 107-109).

2) أبعاد ضغوط العمل في المنظمات الخدمية

تتبلور ضغوط العمل في عددٍ من الأبعاد التي تلائم طبيعة شركات الخدمات—ومنها شركات التأمين—على النحو الآتي:

- **عبء العمل وضغط الوقت:** الارتفاع غير المتوازن في عدد المعاملات، أو تقليص المدد الزمنية لإنجازها، يرفع احتمالات الإرهاق ويزيد من أخطاء الأداء (حسين، 2019، ص. 214-218؛ الدويري، 2019، ص. 279-283).
- **غموض الدور الوظيفي:** عدم وضوح المسؤوليات وخطوط السلطة والتواصل يوّلد توترًا معرفيًا ويضعف جودة القرار (المشرفي، 2019، ص. 226-229).

- **صراع الدور:** التعارض بين توقعات الرؤساء والعملاء، أو بين وحدات تنظيمية مختلفة، يُنتج ضغطاً مستمراً وتوترًا علائقيًا (الحاج، 2012، ص. 145-148).
- **المناخ التنظيمي:** ثقافة العمل، والعدالة التنظيمية، وأنماط القيادة؛ إذ ارتبط المناخ السلبي بارتفاع الضغوط والإنهاك (السالمي، 2021، ص. 268-273؛ الشمالان، 2016، ص. 53).
- **الدعم الإداري والحوافز:** ضعف الدعم والتقدير يعمق إدراك الضغط ويقلص طاقة التحمل (الطلق، 2011، ص. 6؛ المشرفي، 2019، ص. 246-248).

(3) النتائج المباشرة لضغوط العمل

تتمظهر ضغوط العمل في نتائج قصيرة وطويلة الأمد: توتر نفسي، وتعب ذهني، وتدهور في الانتباه؛ ثم تآكل في الدافعية ورغبة في الانسحاب، وصولاً إلى نوايا ترك العمل (Ehsan & Ali)، 2019، ص. 33-36؛ Pandey، 2020، ص. 124-128)، وقد أوضحت دراسات عربية أن ارتفاع الضغط ارتبط بانخفاض الرضا وازدياد الشكاوى النفسية لدى العاملين في مؤسسات خدمية (حسين، 2019، ص. 220-223؛ الدويري، 2019، ص. 294-298).

(4) مفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده

يُعدّ الاحتراق الوظيفي متلازمة نفسية مهنية تظهر بعد تعرضٍ مطوّل للضغوط، وتتجلى في ثلاثة أبعاد: الإنهاك العاطفي، والتبؤد/التجرد في التعامل، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي، وقد وثقت الأدبيات العربية هذه الأبعاد وارتباطها بالعمل الخدمي عالي المطالب (هادي ونشوان، 2021، ص. 579-584؛ الشبيبي، 2023، ص. 280-284)، ويُنظر إلى الاحتراق بوصفه نقطة تحوّل من الإجهاد المؤقت إلى حالة مزمنة تتسم بتناقص الحماس، وبرود العلاقات المهنية، وإحساسٍ متزايد بعدم الفاعلية (هادي ونشوان، 2021، ص. 588-592).

(5) محددات الاحتراق الوظيفي

تتوزع المحددات بين تنظيمية وفردية:

- تنظيمياً: عبء العمل، غموض/صراع الدور، ضعف العدالة والدعم، وطول ساعات العمل—وهي محددات مثبتة في بيئات عربية (المشرفي، 2019، ص. 240-248؛ السالمي، 2021، ص. 274-279).
- فردياً: استراتيجيات المواجهة، والصلابة النفسية، والدافعية، إذ يمكن لضعف مهارات التكيف أن يسرّع الانتقال من ضغط مرتفع إلى احتراقٍ قائم (Beheshtifar & Omidvar)، 2013، ص. 110-112)

6) آثار الاحتراق على الفرد والمنظمة

يؤدي الاحتراق إلى تدهور الأداء، وانخفاض جودة الخدمة، وارتفاع التغيب ودوران العمل، بل ويمتد إلى مؤشرات الصحة والرفاه النفسي (Ehsan & Ali)، 2019، ص. 44-47؛ Asaloei وآخرون، 2020، ص. 356-358)، وفي السياقات الخدمية، يُلاحظ أثرٌ واضح على العلاقات مع العملاء وسمعة المؤسسة عند تفاقم الإنهاك والتجرد الانفعالي (الطلق، 2011، ص. 6؛ المشرفي، 2019، ص. 247-249).

7) العلاقة السببية المتوقعة: من الضغوط إلى الاحتراق

تدل الأدلة العربية على ارتباطٍ طردي بين ضغوط العمل ومؤشرات الاحتراق؛ إذ ترتفع مستويات الإنهاك والتجرد كلما زادت الضغوط المتصورة وتفاقم المناخ التنظيمي السلبي (السالمي، 2021، ص. 279-282؛ الشبيبي، 2023، ص. 300-305)، كما بينت دراسات ميدانية أنّ عبء العمل وغموض/صراع الدور من أكثر أبعاد الضغط تسريعاً لظهور أبعاد الاحتراق الثلاثة (الحاج، 2012، ص. 149-153؛ الدويري، 2019، ص. 288-292؛ المشرفي، 2019، ص. 242-246)، وتدعم النتائج الدولية هذا الاتجاه، إذ ربطت بين الضغط المرتبط بالعمل وتراجع الدافعية وازدياد نوايا الانسحاب (Pandey)، 2020، ص. 129-132؛ Ehsan & Ali، 2019، ص. 40-43)

8) نحو نموذجٍ تصوري لبيئة شركة ليبيا للتأمين

في ضوء طبيعة أعمال التأمين—تعامل مكثف مع مطالبات العملاء، ضغط مواعيد، محاسبة دقيقة للمخاطر، وتنسيق داخلي بين وحدات متعددة—يمكن صياغة نموذج تصوري يربط بين:

- أبعاد ضغوط العمل: عبء العمل/ضغط الوقت ← غموض/صراع الدور ← المناخ التنظيمي والدعم.
- أبعاد الاحتراق الوظيفي: الإنهاك العاطفي ← التجرد/التبدل ← تدني الإنجاز الشخصي.

ويفترض النموذج أن ارتفاع أبعاد الضغوط يرفع بصورة مباشرة الإنهاك، الذي يقود بدوره إلى التجرد وتدني الإنجاز؛ كما يُتوقع أن المناخ التنظيمي الداعم يُخفف هذا المسار (السالمي، 2021، ص. 279-282؛ هادي ونشوان، 2021، ص. 595-598؛ الشبيبي، 2023، ص. 305-309).

التحليل البيانات:

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

1، مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين بشركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية، من موظفين فنيين وإداريين وشاغلي الوظائف الإشرافية، وذلك ضمن الحدود الموضوعية والمكانية للدراسة.

2، عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع العاملين بالفرع نفسه، بلغ حجمها (60) موظفًا، موزعين على مختلف الوحدات الإدارية بالشركة، وتم استرجاع جميع الاستثمارات صالحة للتحليل بعد مراجعتها وتدقيقها.

جدول (1): عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل

البيان	العدد	النسبة (%)
عدد الاستثمارات الموزعة	60	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	60	100%
عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	60	100%

يوضح الجدول (1) أن جميع الاستثمارات التي تم توزيعها على عينة الدراسة قد استُعيدت كاملة وكانت صالحة للتحليل بنسبة 100%، مما يعكس تعاونًا عاليًا من العاملين بشركة ليبيا للتأمين، ويزيد من قوة ودقة التحليل الإحصائي، وتتسجم هذه النتيجة مع دراسات سابقة مثل غانم وآخرون (2024) التي اعتمدت على استجابة مرتفعة للعاملين بقطاع التأمين والاتصالات، حيث أشارت إلى أهمية تقدير الموظفين للمؤسسات التي يعملون بها واهتمامهم بالمشاركة في الدراسات المتعلقة ببيئة العمل وضغوطه.

ثانيًا: صدق وثبات أداة الدراسة

1 ، الصدق (Validity)

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في الإدارة والعلوم السلوكية للتأكد من وضوح العبارات ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة وخلوها من الغموض، وبعد إجراء التعديلات اللازمة التي أقرها المحكمون، أصبحت الأداة صالحة للتطبيق على مجتمع الدراسة.

2 ، الثبات (Reliability)

لقياس ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات المحاور، حيث تشير القيم الأعلى من (0.60) إلى أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات، بينما تعدّ القيم الأعلى من (0.70) دالة على ثبات قوي.

جدول (2): قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد الاستبيان

المحور / البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات (Alpha)
عبء العمل	5	84.0
تعارض الأدوار	5	81.0
الاستقرار الوظيفي	5	79.0
نمط القيادة	5	85.0
الاحتراق الوظيفي (ككل)	12	88.0
الاستبيان ككل	32	91.0

يُظهر الجدول (2) أن جميع قيم معامل كرونباخ تراوحت بين (0.79) و(0.88)، بينما بلغت قيمة معامل الثبات للاستبيان ككل (0.91)، وهي قيمة مرتفعة جدًا وتشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان، مما يجعل الأداة ملائمة للاستخدام في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج بدرجة موثوقة.

البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

تهدف البيانات الديموغرافية إلى التعرف على الخصائص العامة للعاملين بشركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية، بما يساهم في تفسير اتجاهاتهم نحو ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي.

توزيع العينة حسب الجنس

جدول (3): توزيع العينة وفقًا لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
65%	39	ذكر
35%	21	أنثى
100%	60	المجموع

يشير الجدول (3) إلى أن الذكور يمثلون الغالبية بين العاملين في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية بنسبة (65%) مقابل (35%) للإناث، ويُعزى ذلك إلى طبيعة العمل في قطاع التأمين الذي يتطلب التعامل مع مهام مكتبية وميدانية ذات ضغط مباشر في الملفات المالية والشكاوى والمطالبات التأمينية، وهي مهام تتطلب تواجدًا أكبر للذكور وفقًا للعادات الاجتماعية وسياق العمل في المؤسسات الليبية.

ثانياً: توزيع العينة حسب العمر

جدول (4): توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
15%	9	أقل من 30 سنة
30%	18	30 - أقل من 40 سنة
36.7%	22	40 - أقل من 50 سنة
18.3%	11	50 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

يبين الجدول (4) أن النسبة الأكبر من العاملين تقع ضمن الفئة من (40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (36.7%)، وهي فئة غالباً ما تمتلك سنوات طويلة من الخبرة والتفاعل مع بيئة العمل، كما تشكل الفئة (30 - أقل من 40 سنة) نسبة مهمة بلغت (30%)، مما يشير إلى قوة مزيج الخبرة والشباب داخل الشركة.

ثالثاً: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (5): توزيع العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
13.3%	8	دبلوم متوسط
23.3%	14	دبلوم عالي
46.7%	28	جامعي (بكالوريوس)
16.7%	10	ماجستير
100%	60	المجموع

يشير الجدول (5) إلى أن النسبة الأكبر من العاملين بالشركة يحملون مؤهلاً جامعياً بنسبة (46.7%)، يليهم حملة الدبلوم العالي بنسبة (23.3%)، بينما بلغت نسبة ذوي الدراسات العليا (ماجستير) (16.7%)، هذا التوزيع يعكس اعتماد الشركة على كفاءات أكاديمية مؤهلة، ما يجعلهم أكثر قدرة على تقييم ضغوط العمل وتأثيراتها النفسية والإدارية بدقة، خاصة أن طبيعة العمل التأميني تتطلب خلفيات علمية متخصصة في الإدارة، الاقتصاد، القانون أو الإحصاء.

رابعاً: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

جدول (6): توزيع العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
10%	6	أقل من 5 سنوات
23.4%	14	5 - أقل من 10 سنوات
36.6%	22	10 - أقل من 15 سنة
30%	18	15 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

يبين الجدول (6) أن الموظفين ذوي الخبرة 10 سنوات فأكثر يمثلون أغلبية واضحة بلغت (66.6%)، بينما ذوو الخبرة الأقل من 5 سنوات يمثلون نسبة محدودة (10%)، ارتفاع نسبة الخبرات الطويلة يعكس استقراراً وظيفياً داخل الشركة، ولكنه قد يشير أيضاً إلى احتمالية تعرض هذه الفئة لضغوط تراكمية على مدار سنوات طويلة، ما يجعلهم أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

خامساً: توزيع العينة حسب نوع الوظيفة

جدول (7): توزيع العينة وفقاً لمتغير نوع الوظيفة

النسبة %	التكرار	نوع الوظيفة
65%	39	إداري
28.3%	17	فني
7.6%	4	إشرافي (رئيس قسم/مسؤول)
100%	60	المجموع

يشير الجدول (7) إلى أن الوظائف الإدارية تمثل النسبة الأكبر (65%)، يليها الفنيون بنسبة (28.3%)، بينما الإدارة الإشرافية تمثل نسبة محدودة (7.6%)، دلالة ذلك: ارتفاع نسبة الإداريين يعني أن هذه الفئة هي الأكثر مواجهة للمهام الروتينية، وضغط العملاء، والقرارات المباشرة، مما قد يجعلها أكثر عرضة للضغوط والتوتر الوظيفي مقارنة بالفئات الأخرى.

المحور الأول: ضغوط العمل

أولاً: عبء العمل

تم قياس هذا البعد من خلال خمس فقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد درجة الموافقة لكل فقرة.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عبء العمل

رقم الفقرة	فقرة العبء الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أشعر أن حجم العمل يفوق قدرتي على الإنجاز	82.3	88.0	مرتفعة
2	المهام المطلوبة كثيرة ومتنوعة وتسبب إرهاقاً	95.3	91.0	مرتفعة
3	أضطر غالباً للعمل لساعات إضافية	60.3	99.0	متوسطة مرتفعة
4	كثافة العمل اليومية تسبب تعباً ذهنياً	10.4	85.0	مرتفعة
5	لا أجد وقتاً كافياً للراحة أثناء العمل	88.3	93.0	مرتفعة
العبء ككل	—	87.3	91.0	مرتفعة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لفقرات عبء العمل لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية أن هذا البعد يمثل أحد أبرز مصادر الضغط الوظيفي داخل الشركة، حيث بلغ المتوسط العام لعبء العمل (3.87) بانحراف معياري (0.91)، وهو ما يعكس مستوى مرتفعاً من إدراك الموظفين لضغط المهام الملقة عليهم، وتبين أن كثافة العمل اليومية تشكّل العامل الأكثر ضغطاً، إذ حصلت الفقرة المتعلقة بالشعور بالتعب الذهني الناتج عن كثافة العمل على أعلى متوسط بلغ (4.10)، وهو مؤشر يدل على أن الضغط النفسي الناجم عن تراكم المهام قد يكون أشد أثراً من الضغط الجسدي، كما أن تنوع المهام وكثرتها جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (3.95)، وهو ما يؤكد أن إسناد مهام متعددة دون تنظيم واضح قد يضاعف من شعور الموظفين بالإرهاق ويحد من قدرتهم على الإنجاز المتقن.

وإضافة إلى ذلك، أظهر العاملون شعوراً بضعف الوقت المخصص للراحة أثناء العمل بمتوسط (3.88)، ما يدل على أن بيئة العمل لا تمنح الموظفين فترات مناسبة لاستعادة نشاطهم، وهو ما ينسجم مع اضطرارهم أحياناً إلى العمل لساعات إضافية بمتوسط (3.60)، وبذلك يتضح أن الموظفين يواجهون

ضغطاً مركباً ناتجاً عن حجم العمل، وتعدد المهام، وقلة الوقت، والاستنزاف الذهني، وهي عناصر تشكل صورة متكاملة لظاهرة عبء العمل في الشركة.

وتتوافق هذه النتائج بوضوح مع ما توصلت إليه دراسة مشاركة (2019)، التي أكدت أن عبء العمل يمثل المصدر الأقوى للضغط النفسي في المؤسسات المالية، ويؤدي إلى مستويات أعلى من الإنهاك العاطفي لدى الموظفين، كما تدعم نتائج هذه الدراسة ما توصل إليه غانم وآخرون (2024)، الذين أشاروا إلى أن كثافة العمل وتنوعه دون توفير دعم تنظيمي مناسب يؤديان إلى ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي، وعلى النقيض من ذلك، تختلف هذه النتائج عن دراسة سالم (2025) التي وجدت أن عبء العمل لا يُعد عاملاً رئيسياً في زيادة الاحتراق الوظيفي داخل القطاع الأمني، وهو اختلاف يمكن تفسيره بطبيعة العمل في قطاع التأمين الذي يتسم بتدفق مستمر للمهام المكتبية والملفات الحساسة التي تتطلب تركيزاً ذهنياً طويلاً، مقارنة بالقطاع الأمني الذي يرتبط فيه الاحتراق أكثر بالمناخ التنظيمي والعلاقات داخل بيئة العمل. ومن خلال ذلك يمكن القول إن عبء العمل لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين يمثل عاملاً واضحاً ومؤثراً في تشكيل الضغوط المهنية لديهم، وهو ما يتطلب اهتماماً إدارياً مباشراً في إعادة توزيع المهام وتخفيف التراكمات، وضمان فترات راحة مناسبة، لتقليل مستوى الاحتراق النفسي المرتبط بالجوانب الذهنية للوظيفة.

ثانياً: تعارض الأدوار

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات لفقرات تعارض الأدوار

رقم الفقرة	فقرات تعارض الأدوار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أتلقي تعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول	75.3	94.0	مرتفعة
2	أحياناً لا أعرف بدقة ما هو المطلوب مني	68.3	98.0	مرتفعة
3	هناك تكاليف تتعارض مع مسؤولياتي الأساسية	90.3	84.0	مرتفعة
4	لا يوجد وضوح في توزيع المهام داخل القسم	82.3	92.0	مرتفعة
5	أجد صعوبة في التوفيق بين متطلبات المدير والزملاء/العملاء	05.4	80.0	مرتفعة
	متوسط البعد ككل	84.3	90.0	مرتفعة

تكشف نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد تعارض الأدوار في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية عن وجود مستوى مرتفع من عدم الاتساق في المهام والمسؤوليات الوظيفية، حيث بلغ متوسط هذا البعد (3.84)

بانحراف معياري (0.90)، وتُظهر هذه النتيجة أن الموظفين يواجهون تداخلاً في التكاليف وضعفًا في وضوح المسؤوليات، وهو ما يمثل مصدرًا واضحًا للضغط المهني داخل البيئة التنظيمية للشركة.

وقد جاءت الفقرة التي تشير إلى صعوبة التوفيق بين متطلبات المدير والزلاء أو العملاء كأعلى الفقرات تسجيلًا بمتوسط (4.05)، وهو ما يدل على أن الموظف يجد نفسه في موقف تناقض بين إرضاء إدارته واحتياجات العملاء أو تنفيذ متطلبات الزلاء، الأمر الذي يقوده إلى حالة من التوتر المستمر وعدم القدرة على اتخاذ القرار المناسب، كما أظهرت فقرات عدم وضوح توزيع المهام وتلقي التعليمات المتناقضة من أكثر من مسؤول مستويات مرتفعة تراوحت بين (3.75-3.90)، مما يشير إلى أن غياب وضوح الأدوار الإدارية داخل الأقسام يؤدي إلى خلق بيئة عمل ذات معايير مزدوجة في التكاليف وتوقعات الأداء.

ومن خلال هذه النتائج يتضح أن تعارض الأدوار لا ينبع فقط من طبيعة المهام، بل من المناخ الإداري نفسه الذي يفنقر، وفقًا لاستجابات الموظفين، إلى وضوح في الهيكل التنظيمية وفي المسؤوليات بين المستويات الإدارية المختلفة، وهو ما يعمق الإرباك الذهني والانفعالي لدى الموظفين.

وعند ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة، نجد توافقًا واضحًا مع ما توصلت إليه دراسة مشاركة (2019) التي أكدت أن غموض الدور وتناقض التعليمات الإدارية يمثلان من أبرز العوامل التي تقود إلى ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي، خاصة في البيئات التي تتطلب دقة في اتخاذ القرار كما هو الحال في القطاع المالي، كما تتسق هذه النتائج مع دراسة غانم وآخرون (2024) التي بيّنت أن غموض المسؤوليات وصراع الدور يعدّان من أهم مصادر الضغط المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الخدمية التي تتعامل مع الجمهور بشكل مباشر.

أما من ناحية أخرى، فإن هذه النتائج تبدو أكثر ارتباطًا بالسياق الإداري مقارنة بما توصلت إليه دراسة سالم (2025) في القطاع الأمني، حيث كان المناخ التنظيمي هو العامل الأكبر تأثيرًا وليس تعارض الأدوار، إلا أن هذا الاختلاف يمكن تفسيره بأن بيئة شركات التأمين تتطلب وضوحًا دقيقًا للأدوار، بسبب حساسية الملفات المالية وطبيعة التعامل مع مطالبات العملاء، مما يجعل غموض الدور وتناقض التكاليف مصدرًا أشد ضغطًا مقارنة بقطاعات أخرى.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تعارض الأدوار لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين يسهم بشكل مباشر في تشكيل ضغوط العمل لديهم، ويمثل تهديدًا واضحًا لسلامة الأداء التنظيمي، وهو ما يستدعي إعادة النظر في آليات توزيع المسؤوليات وتوحيد التعليمات الإدارية لتقليل هذا النوع من الضغط الذي يمهد لمستويات أعلى من الاحتراق المهني.

ثالثاً: الاستقرار الوظيفي

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات لفقرات الاستقرار الوظيفي

رقم الفقرة	فقرات الاستقرار الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أشعر بالقلق بشأن استمراري في العمل بالشركة	70.3	97.0	مرتفعة
2	سياسات الشركة تمنح الموظف إحساساً بالأمان الوظيفي (عكسي)	85.2	10.1	متوسطة
3	أشعر أن فقدان وظيفتي أمر محتمل في أي وقت	92.3	88.0	مرتفعة
4	لا توجد ضمانات واضحة للاستقرار الوظيفي داخل الشركة	80.3	91.0	مرتفعة
5	الإجراءات الإدارية تجعل الموظفين يخشون على مستقبلهم المهني	05.4	85.0	مرتفعة
	متوسط البعد ككل	66.3	94.0	مرتفعة

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى أن مستوى الاستقرار الوظيفي في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية يُنظر إليه من قبل العاملين على أنه غير كافٍ ويشكل أحد مصادر الضغط النفسي لديهم، حيث بلغ المتوسط العام لبعد الاستقرار الوظيفي (3.66) بدرجة مرتفعة، ويعكس هذا المتوسط شعوراً واضحاً بعدم الاطمئنان الوظيفي، سواء من ناحية السياسات الإدارية أو من ناحية التوقعات المستقبلية لمستقبل العمل داخل الشركة.

وقد جاءت الفقرة التي تفيد بأن الإجراءات الإدارية تجعل الموظفين يخشون على مستقبلهم المهني بدرجة مرتفعة بلغت (4.05)، وهو دليل على أن العاملين يرون في الإجراءات التنظيمية الحالية مصدر تهديد لاستمراريتهم في العمل، مما قد يرتبط بالتحويلات الإدارية أو القرارات غير المتوقعة أو ضعف التواصل الإداري، كما أظهرت الفقرة المرتبطة بإمكانية فقدان الوظيفة أعلى متوسط تقريباً (3.92)، مما يعزز إحساس الموظفين بأن استمراريتهم في الوظيفة غير مضمونة، وهو ما يزيد من مستويات القلق والضغط النفسي.

أما الفقرة العكسية المتعلقة بإحساس الموظفين بالأمان الوظيفي فقد سجلت متوسطاً منخفضاً نسبياً (2.85)، وهو ما يؤكد أن العاملين لا يشعرون بأن السياسات الحالية توفر لهم حماية مهنية كافية، ويتضح من بقية الفقرات أن غياب الضمانات الرسمية وعدم وضوح مستقبل العمل يشكلان عنصرين أساسيين في تعزيز الشعور بعدم الاستقرار لدى الموظفين، وهو شعور يؤدي بصورة مباشرة إلى تراجع الدافعية وارتفاع مستوى التوتر الداخلي.

وعند مقارنة هذه النتائج بالدراسات السابقة، نجد أنها تتفق بدرجة كبيرة مع نتائج دراسة غانم وآخرون (2024) التي أوضحت أن تراجع فرص الترقّي وضعف الأمان الوظيفي يمثلان أحد أقوى العوامل المؤدية إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين في المؤسسات الخدمية، كما تتقارب النتائج مع دراسة مشاركة

(2019) التي أشارت إلى أن محدودية الصلاحيات وعدم وضوح السياسات التنظيمية يؤديان إلى ضعف الإحساس بالاستقرار الوظيفي وزيادة الإنهاك العاطفي لدى العاملين.

أما الاختلاف مع دراسة سالم (2025) فيمكن في أن تلك الدراسة وجدت أن الاستقرار الوظيفي لم يكن العامل الأكبر تأثيراً على الاحتراق مقارنة بالمناخ التنظيمي في القطاع الأمني، إلا أن هذا الفارق يمكن تفسيره باختلاف طبيعة العمل في قطاع التأمين الذي يعتمد بدرجة كبيرة على النظام الإداري والسياسات، مما يجعل الموظفين أكثر حساسية لأي تغيير إداري أو غياب للضمانات الوظيفية.

وبذلك يمكن القول إن الاستقرار الوظيفي يمثل عاملاً حاسماً في تشكيل بيئة العمل بشركة ليبيا للتأمين، وأن الإحساس بانعدام الأمان الوظيفي لا يزيد فقط من الضغوط النفسية بل يمهد الطريق نحو مستويات أعلى من الاحتراق الوظيفي، مما يوجب على الإدارة مراجعة سياستها لضمان قدر أكبر من الثقة والاستقرار المهني.

رابعاً: نمط القيادة

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات نمط القيادة

رقم الفقرة	فقرات نمط القيادة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	مدير القسم يتخذ القرارات دون استشارة الموظفين	95.3	89.0	مرتفعة
2	أسلوب القيادة في الشركة يتسم بالتسلط والرقابة الشديدة	80.3	96.0	مرتفعة
3	أشعر أن المدير لا يهتم بأرائنا أو مقترحاتنا	75.3	94.0	مرتفعة
4	العلاقة بيني وبين المدير قائمة على الاحترام والتقدير (عكسي)	90.2	05.1	متوسطة
5	القيادة في الشركة تسهم في زيادة شعور الموظفين بالضغوط النفسية	08.4	82.0	مرتفعة
	متوسط البعد ككل	70.3	93.0	مرتفعة

توضح نتائج تحليل بعد نمط القيادة أن العاملين في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية يدركون أن أسلوب القيادة السائد يمثل أحد المصادر الأساسية لضغوط العمل لديهم، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.70) بانحراف معياري (0.93)، وهو مستوى يقع في فئة الموافقة المرتفعة، مما يعكس صورة قيادة يغلب عليها الطابع التسلطي وضعف المشاركة في اتخاذ القرار.

وقد جاءت الفقرة التي تنص على أن "القيادة في الشركة تسهم في زيادة شعور الموظفين بالضغوط النفسية" في مقدمة الفقرات من حيث المتوسط الحسابي، حيث بلغت (4.08)، وهو مؤشر واضح على أن الموظفين يربطون بين الأسلوب القيادي المتبع وبين شعورهم المتزايد بالضغط والاحتقان النفسي، كما حصلت الفقرة المتعلقة باتخاذ المدير للقرارات دون استشارة الموظفين على متوسط مرتفع بلغ (3.95)، ما

يعكس إدراكًا عامًا بأن العملية القيادية يغلب عليها الطابع الفردي في اتخاذ القرار، بعيدًا عن الشورى والمشاركة.

وتؤكد الفقرة الأخرى التي تشير إلى أن أسلوب القيادة يتسم بالتسلط والرقابة الشديدة (بمتوسط 3.80) هذا الانطباع، حيث يعبر ذلك عن علاقة رأسية جامدة بين الرئيس والمرؤوس، تقوم على الأمر والرقابة أكثر من الحوار والتحفيز، أما الفقرة العكسية التي تفيد بأن العلاقة قائمة على الاحترام والتقدير فقد سجلت متوسطًا متواضعًا (2.90)، وهو ما يدل ضمناً على أن جزءًا من الموظفين لا يشعرون بعلاقة إنسانية إيجابية مع رؤسائهم بقدر ما يشعرون بطابع رسمي صارم في المعاملة.

ومن خلال هذه النتائج، يتضح أن نمط القيادة السائد يميل إلى الأسلوب السلطوي الذي يركز على الرقابة واتخاذ القرار من أعلى إلى أسفل، وهو ما يُعدّ مناخًا مناسبًا لتنامي ضغوط العمل، إذ يشعر الموظف في مثل هذه البيئة بأنه منقذ فقط، وأن دوره في صناعة القرار أو إبداء الرأي محدود، مما يضعف من إحساسه بالتمكين والانتماء ويزيد في الوقت نفسه من احتمالية تعرضه للاحتراق الوظيفي.

وبمقارنة هذه النتائج مع ما ورد في الدراسات السابقة، نجد أنها تتسجم بدرجة كبيرة مع ما توصلت إليه دراسة مشاركة (2019) التي أكدت أن ضعف المشاركة في اتخاذ القرار وغياب الاهتمام بآراء الموظفين يرتبط بشكل مباشر بارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي في المؤسسات المصرفية، كما تتوافق مع نتائج غانم وآخرون (2024) والتي أشارت إلى أن أسلوب القيادة المتسلط وقلة الدعم الإداري من العوامل الجوهرية التي تزيد من حدة ضغوط العمل، وخاصة عندما يترافق ذلك مع عبء عمل مرتفع وغموض في الأدوار.

ومن زاوية أخرى، فإن هذه النتائج يمكن ربطها جزئيًا بما توصلت إليه دراسة سالم (2025) التي أبرزت دور المناخ التنظيمي في رفع مستويات الاحتراق؛ إذ أن نمط القيادة المتسلط يُعدّ أحد أهم مكونات المناخ التنظيمي غير الصحي، وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نمط القيادة في شركة ليبيا للتأمين - بصورته التي عكستها استجابات العاملين - لا يشكّل فقط عامل ضغط مباشر، بل يمثل كذلك عنصرًا مهمًا لظهور الاحتراق الوظيفي، خاصة إذا اجتمع مع عبء عمل مرتفع وتعارض في الأدوار وضعف في الاستقرار الوظيفي كما أظهرته الأبعاد السابقة.

وبذلك تتكامل أبعاد ضغوط العمل الأربعة في تشكيل صورة واضحة لبيئة العمل داخل الشركة، حيث يبدو أن الموظفين يواجهون ضغوطًا متراكبة يتداخل فيها عبء العمل مع غموض الدور، ويُضاف إليها شعور بعدم الاستقرار الوظيفي وأسلوب قيادي يزيد من حدة هذه الضغوط، وهو ما يمهد للانتقال المنطقي في التحليل إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي ذاته لدى هؤلاء العاملين.

خامسًا: الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتراق الوظيفي

رقم الفقرة	فقرات الاحتراق الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أشعر بالإرهاق العاطفي نتيجة ضغوط العمل اليومية	95.3	88.0	مرتفعة
2	أشعر بالتعب حتى بعد قضاء إجازة أو راحة قصيرة	80.3	93.0	مرتفعة
3	أواجه صعوبة في التعامل مع الآخرين بسبب الإرهاق النفسي	65.3	96.0	مرتفعة متوسطة
4	العمل يستنزف طاقتي الذهنية والعاطفية	05.4	85.0	مرتفعة
5	أصبحت أقل حماسًا لأداء مهامي مقارنة بالسابق	90.3	90.0	مرتفعة
6	لم أعد أشعر بالرضا عند إنجاز عملي	70.3	95.0	مرتفعة
7	أصبحت أنظر إلى العملاء أو الزملاء بنوع من اللامبالاة	40.3	02.1	متوسطة
8	لا يهمني كثيرًا ما إذا تم إنجاز العمل في الوقت المحدد أم لا	25.3	05.1	متوسطة
9	أشعر أنني لا أحقق نجاحًا ملموسًا في عملي	55.3	98.0	متوسطة مرتفعة
10	أعتقد أن جهودي لا تُقدَّر من قبل الإدارة	85.3	92.0	مرتفعة
11	أشعر بانخفاض دافعي للتطوير المهني	78.3	94.0	مرتفعة
12	أحيانًا أفكر في ترك العمل بسبب الإحباط من نتائجي	60.3	00.1	مرتفعة متوسطة
الاحتراق الوظيفي ككل	—	72.3	93.0	مرتفعة

تُظهر نتائج التحليل الإحصائي لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية أن العاملين يعانون من احتراق وظيفي مرتفع نسبيًا؛ حيث بلغ المتوسط العام لمقياس الاحتراق (3.72) بانحراف معياري (0.93)، وهو ما يشير إلى أن مظاهر الإنهاك النفسي والعاطفي وتراجع الحماس والرضا عن العمل حاضرة بوضوح في بيئة الشركة، وتبين من خلال الفقرات أن الشعور باستنزاف الطاقة الذهنية والعاطفية يمثل أحد أبرز ملامح هذا الاحتراق، حيث حصلت الفقرة التي تنص على أن "العمل يستنزف طاقتي الذهنية والعاطفية" على أعلى متوسط تقريبًا بلغ (4.05)، وهو مؤشر واضح على أن الموظف يعيش حالة من التعب المزمن المرتبط بطبيعة العمل وضغوطه اليومية.

كما أظهرت الفقرات المتعلقة بالإرهاق العاطفي والتعب المستمر - حتى بعد فترات الراحة - متوسطات مرتفعة تراوحت بين (3.80-3.95)، ما يدل على أن الراحة الوقتية لا تكفي لاستعادة التوازن النفسي، وأن الضغط المتواصل يحوّل الجهد الوظيفي إلى حالة من الإنهاك المستمر، ويعزّز هذا المعنى ما أظهرته الفقرة التي تشير إلى أن الموظف أصبح أقل حماسًا في أداء مهامه مقارنة بالسابق بمتوسط (3.90)، إلى جانب انخفاض الرضا عن العمل وعدم الإحساس بتقدير الجهد من الإدارة، حيث بلغت الفقرة الخاصة بعدم تقدير الجهد متوسطًا (3.85)، وهو ما يعكس شعورًا قويًا باللاجدوى لدى عدد غير قليل من العاملين.

وعلى مستوى الأبعاد السلوكية للاحتراق، تُظهر الفقرات المتعلقة باللامبالاة تجاه العملاء أو الزملاء، وصعوبة التعامل مع الآخرين بسبب الإرهاق النفسي، أن هناك تحولًا تدريجيًا من الاحتراق الداخلي (الإنهاك) إلى الاحتراق السلوكي، حيث بدأت بعض الفئات تميل إلى حالة من الفتور في التعامل وغياب الحماس في الالتزام بضبط المواعيد أو جودة الأداء؛ إذ جاءت فقرة "أصبح أنظر إلى العملاء أو الزملاء بنوع من اللامبالاة" بمتوسط (3.40)، وهي درجة متوسطة تميل للارتفاع، إلى جانب فقرة "لا يهمني كثيرًا ما إذا تم إنجاز العمل في الوقت المحدد أم لا" بمتوسط (3.25)، مما يدل على بداية ظهور ما يشبه التبدل المهني لدى بعض العاملين، وإن كان بدرجة أقل من الإنهاك العاطفي.

أما على مستوى البعد المتعلق بالمعنى الشخصي للعمل والإحساس بالإنجاز، فتشير الفقرات الخاصة بالشعور بعدم تحقيق نجاح ملموس في العمل، والتفكير في ترك العمل بسبب الإحباط، وانخفاض الدافعية للتطوير المهني، إلى وجود مستوى مقلق من الاحتراق المعرفي والانفعالي؛ حيث سجلت هذه الفقرات متوسطات بين (3.55-3.78)، ما يعني أن شريحة من الموظفين تنظر إلى المستقبل الوظيفي بنوع من التشاؤم، وترى أن الجهد المبذول لا يقابله تقدير ولا تطوير حقيقي.

وعند ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة، نجد أنها تتفق بشكل كبير مع نتائج دراسة مشاركة (2019) التي توصلت إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي جاء "معتدلاً يميل إلى الارتفاع"، خاصة في بعد الإنهاك العاطفي، مع وجود شعور بانخفاض الرضا عن الأداء الشخصي، وتتسجم أيضًا مع ما توصلت إليه دراسة غانم وآخرون (2024) التي أظهرت وجود علاقة ارتباط إيجابية بين ضغوط العمل - خصوصًا غموض الدور وتدني فرص الترقّي - وبين الاحتراق الوظيفي، حيث أشار الباحثون إلى أن الاحتراق يتجلى على هيئة فقدان الحماس واللامبالاة وضعف الإحساس بالإنجاز، وهي المظاهر ذاتها التي عكستها استجابات موظفي شركة ليبيا للتأمين.

أما دراسة سالم (2025) فقد وجدت أن مستوى الاحتراق في القطاع الأمني كان "متوسطًا"، مع تأثير واضح للمناخ التنظيمي السلبي، وهو ما يشكل نقطة اختلاف جزئية مع هذه الدراسة؛ إذ إن نتائج شركة التأمين تميل إلى احتراق أعلى نسبيًا، وهو ما يمكن تفسيره بطبيعة العمل التأميني القائم على الملفات

الحساسية، وضغوط العملاء، والرقابة الإدارية المركزة، إلى جانب الشعور بعدم الأمان الوظيفي ونمط القيادة المتسلط كما أظهرت الأبعاد السابقة، لذلك يمكن القول إن الاحتراق الوظيفي في هذه البيئة هو حصيلة تراكم أربعة مصادر أساسية للضغط: عبء العمل، تعارض الأدوار، ضعف الاستقرار الوظيفي، ونمط القيادة، مما ينتج عنه حالة متقدمة من الإرهاق النفسي وتراجع الدافعية والاستعداد للتفكير في ترك العمل. وبناءً على هذا كله، فإن نتائج الاحتراق الوظيفي تؤكد - من الناحية التحليلية - أن بيئة العمل في شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية بحاجة إلى تدخلات تنظيمية وإدارية مباشرة تستهدف تخفيف الضغوط، وتحسين أنماط القيادة، وتعزيز الاستقرار الوظيفي، ورفع مستويات الدعم والتقدير، حتى لا يتحول الاحتراق من مستوى "مرتفع نسبياً" إلى مستوى حاد يهدد استمرارية الأداء المؤسسي وكفاءة موارد الشركة البشرية.

سادساً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين - فرع الزاوية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل بأبعاده: عبء العمل، تعارض الأدوار، الاستقرار الوظيفي، نمط القيادة) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي).

جدول (13): معامل الارتباط بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig.)	اتجاه العلاقة	قوة العلاقة
ضغوط العمل ككل	الاحتراق الوظيفي	713.0	000.0	موجبة	قوية

تشير قيمة معامل الارتباط ($r=0.713$) إلى وجود علاقة قوية وموجبة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وتعني هذه النتيجة أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.

وبما أن قيمة مستوى الدلالة كانت (0.000) وهي أقل من 0.05، فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسية وقبول الادعاء بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

تعكس هذه النتائج أن العاملين بشركة ليبيا للتأمين - فرع الزاوية - يتعرضون لضغوط عمل مرتفعة ناتجة عن أسباب إدارية ومهنية، وأبرزها عبء العمل، وتعارض الأدوار، وضعف الاستقرار الوظيفي، ونمط القيادة السلطوي، وقد ظهر أثر هذه الضغوط بوضوح في مستويات الاحتراق الوظيفي التي تجلت في الإنهاك النفسي، فقدان الحماس، التبدل المهني، ضعف الرضا، وعدم الشعور بالتقدير.

وتتفق هذه النتائج بصورة مباشرة مع دراسة مشاركة (2019) التي أثبتت أن ارتفاع ضغوط العمل في المؤسسات المالية يؤدي إلى تدهور الحالة النفسية للموظف وزيادة احتمالات الاحتراق، خاصة عندما تزداد كثافة العمل وتضعف العدالة المهنية، كما تدعم نتائج هذه الدراسة ما خرجت به دراسة غانم وآخرون (2024) التي أكدت وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في قطاع الاتصالات، وبيّنت أن الضغط الناجم عن غموض الدور وتدني الترقي من أهم محفزات الاحتراق، وهو ما ظهر أيضًا لدى بعض موظفي شركة التأمين.

أما دراسة سالم (2025))، فقد توصلت إلى أن المناخ التنظيمي فقط كان المؤثر الأكبر في الاحتراق داخل قطاع الأمن، ورغم اختلاف بيئة العمل، إلا أن هذا يبيّن أن طبيعة احتراق الموظف تعتمد على طبيعة الضغط المسيطر على بيئة المؤسسة؛ ففي الشركة قيد الدراسة يظهر عبء العمل وعدم الاستقرار الوظيفي والقيادة المتسلطة كعناصر أكثر تأثيرًا من المناخ التنظيمي وحده، ولذلك فإن اختلاف نوع الضغوط يعكس اختلاف السياق المؤسسي، وليس غياب العلاقة بين الضغوط والاحتراق.

ومن خلال هذه المقارنة، تتأكد فرضية الدراسة بأن الاحتراق الوظيفي في بيئة شركة التأمين يزداد مع ازدياد الضغط الواقع على الموظف، سواء كان إداريًا أو وظيفيًا أو نفسيًا، وأن هذه العلاقة ثابتة ومدعومة نظريًا وعمليًا حسب الأدبيات السابقة.

سابعًا: اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة.
 2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعارض الأدوار في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة.
 3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقرار الوظيفي في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة.
 4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنمط القيادة في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة.
- تم اختبار هذه الفرضيات من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

جدول (14): معاملات الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والاحترق الوظيفي

البعد المستقل	المتغير التابع: الاحترق الوظيفي	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig.)	اتجاه العلاقة	قوة العلاقة
عبء العمل	الاحترق الوظيفي	64.0	000.0	موجبة	قوية
تعارض الأدوار	الاحترق الوظيفي	58.0	001.0	موجبة	متوسطة-قوية
الاستقرار الوظيفي (ضعف الأمان)	الاحترق الوظيفي	61.0	000.0	موجبة	قوية
نمط القيادة المتسلط	الاحترق الوظيفي	69.0	000.0	موجبة	قوية جداً

تكشف نتائج جدول (14) عن وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى موظفي شركة ليبيا للتأمين فرع الزاوية، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.58) و(0.69)، وجميعها عند مستوى دلالة ($Sig > 0.05$)، مما يعني قبول الفرضيات الفرعية الأربع للدراسة.

ففيما يتعلق بعبء العمل، أظهرت النتائج معامل ارتباط بلغ (0.64)، وهو ما يدل على أن زيادة حجم العمل، وتعدد المهام، وقلة فترات الراحة واستمرار الإرهاق الذهني تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاحترق لدى العاملين، هذه النتيجة منطقية ومتسقة مع ما سبق تحليله في بعد عبء العمل، حيث اتضح أن الموظفين يعانون من ضغط واضح في حجم وكثافة العمل اليومية، وعند مقارنة ذلك بالدراسات السابقة، نجد أن هذه النتيجة تتفق مع دراسة مشاركة (2019) التي أثبتت أن عبء العمل يُعد أحد العوامل الأكثر تأثيراً في الإنهاك العاطفي وتبدل المشاعر لدى موظفي البنوك، كما تتفق مع غانم وآخرون (2024) الذين وجدوا أن عبء الدور وضغط المهام يرتبطان إيجابياً بمستوى الاحترق في قطاع الاتصالات، بينما تختلف جزئياً عن سالم (2025) التي لم تجد لعبء العمل تأثيراً معنوياً واضحاً في قطاع الأمن، وهو اختلاف يمكن تفسيره بطبيعة السياق التأميني الذي يرتبط بضغط ملفات وتعامل مباشر مع قضايا مالية وتعويزات، ما يجعل عبء العمل أكثر حساسية تجاه الاحترق.

أما تعارض الأدوار فقد حقق معامل ارتباط (0.58)، وهو ارتباط متوسط يميل إلى القوة، ويشير إلى أن غياب وضوح المسؤوليات وتناقض التعليمات بين أكثر من مسؤول يرفع من احتمال تعرض الموظف للاحترق الوظيفي، وهذا التناقض في الأدوار يجعل الموظف يشعر بأنه مقيد بين توقعات متعددة ومتعارضة، مما يستهلك جهده النفسي والعقلي، ويدفعه تدريجياً إلى حالة من الإحباط وفقدان الحماس للعمل، وبالمقارنة مع الدراسات السابقة، نجد تطابقاً واضحاً مع غانم وآخرون (2024) الذين أكدوا أن صراع الدور وغموضه يمثلان أحد أقوى العوامل المؤثرة في الاحترق في المؤسسات الخدمية، كما يتسق ذلك مع استنتاجات

مشاركة (2019) التي أشارت إلى أن غموض الأدوار ومحدودية الصلاحيات تسهم بشكل مباشر في ارتفاع مستويات الاحتراق لدى الموظفين.

وفيما يخص الاستقرار الوظيفي (أي ضعف الأمان الوظيفي والتخوف من فقدان الوظيفة)، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.61)، وهي علاقة قوية موجبة، مما يعني أن شعور الموظف بأن بقاءه في العمل غير مضمون، وأن الإجراءات الإدارية قد تهدد مستقبله المهني، يسهم مباشرة في ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لديه، وبذلك يظهر أن الاحتراق ليس ناتجاً فقط عن كثافة العمل أو تعارض المهام، بل كذلك عن الخوف من المستقبل الوظيفي وما يرافقه من قلق مزمن، وتتقاطع هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة غانم وآخرون (2024) من أن تدني فرص الترقّي والإحساس بعدم اليقين الوظيفي يرفع من مستوى الاحتراق، كما تتسجم مع دلالات مشاركة (2019) التي أبرزت أثر ضعف الحوافز ومحدودية الترقّي في رفع الإنهاك العاطفي لدى العاملين، أما في دراسة سالم (2025) فقد برز المناخ التنظيمي أكثر من الاستقرار الوظيفي كعامل مؤثر، وهو ما يعود إلى اختلاف طبيعة القطاع الأمني الذي يتمتع غالباً بدرجة أعلى من الاستقرار الوظيفي الرسمي مقارنة بالقطاع التأميني.

أما البعد الأكثر ارتباطاً بالاحتراق فهو نمط القيادة المتسلط، حيث حقق أعلى معامل ارتباط (0.69)، مما يعني أن أسلوب القيادة السائد في الشركة - والذي يتسم بالتسلط، وضعف المشاركة في اتخاذ القرار، وقلة الاهتمام بآراء العاملين - يعد العامل الأقوى في تفسير ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي، فالعلاقة بين الرئيس والمرؤوس تمثل الإطار المباشر الذي يختبر فيه الموظف شعوره بالنقد أو الإهمال، وبالمشاركة أو التهميش، وبالتمكين أو السيطرة، وعندما يغلب على هذه العلاقة الطابع السلطوي القائم على الأوامر والرقابة الشديدة، يتولد لدى الموظف شعور بأن جهده غير مقدر، وأن قرارات العمل تُفرض عليه دون أن يُستشار، فيفقد تدريجياً إحساسه بالانتماء والإنجاز، ويتجه نحو حالة من التبدل المهني والانسحاب الداخلي، وهي جميعها مكونات أساسية للاحتراق الوظيفي.

وتؤكد هذه النتيجة ما أشار إليه مشاركة (2019) حول تأثير النمط القيادي غير الداعم في رفع الاحتراق، حيث بيّنت أن ضعف المشاركة والاهتمام من الإدارة يزيد من الإنهاك العاطفي وتدهور العلاقات مع العملاء، كما تتفق مع غانم وآخرون (2024) الذين لفتوا إلى أن المناخ القيادي الصلب وغير المرن يضاعف من أثر ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية، وتجدر الإشارة إلى أن هذه النتيجة تتقاطع أيضاً مع استنتاجات سالم (2025) التي أبرزت دور المناخ التنظيمي - الذي يشكّل أسلوب القيادة جزءاً كبيراً منه - في رفع الاحتراق لدى العاملين في القطاع الأمني.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الفرضيات الفرعية للدراسة قد تأكدت إحصائياً وعملياً؛ فجميع أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، تعارض الأدوار، ضعف الاستقرار الوظيفي، نمط القيادة) ترتبط ارتباطاً موجباً وقوياً بالاحتراق الوظيفي، مع بروز نمط القيادة المتسلط كأقوى هذه الأبعاد ارتباطاً وتأثيراً، يليه

عبء العمل والاستقرار الوظيفي، ثم تعارض الأدوار، وهذا يدعم النتيجة الرئيسية للدراسة، ويؤكد أن معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في شركة ليبيا للتأمين لا يمكن أن تتم بشكل فعال إلا عبر تبني مقاربات شاملة تستهدف تخفيف الضغوط في هذه الأبعاد الأربعة مجتمعة.

أولاً: النتائج النهائية للدراسة

في ضوء التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان الموجّه للعاملين بشركة ليبيا للتأمين - فرع الزاوية، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1، ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى العاملين: ظهر أن أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، تعارض الأدوار، ضعف الاستقرار الوظيفي، ونمط القيادة) كانت في مستوى مرتفع، وهو ما يشير إلى أن موظفي الشركة يتعرضون لضغوط نفسية ومهنية مستمرة داخل بيئة العمل.

2، ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل واضح: أظهرت نتائج التحليل أن الاحتراق الوظيفي لدى العاملين يقع عند مستوى مرتفع نسبياً، وتتمثل أبرز مظاهره في: الإرهاق العاطفي، التعب الذهني المستمر، فقدان الحماس والرضا عن العمل، وضعف الشعور بتقدير الجهود المبذولة.

3، وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي $(r=0.713)$ ، مما يدل على أنه كلما ارتفعت ضغوط العمل، ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

4، نمط القيادة يمثل العامل الأكثر تأثيراً في زيادة الاحتراق الوظيفي: جاء بعد نمط القيادة المتسلط كأقوى الأبعاد ارتباطاً بالاحتراق الوظيفي $(r=0.69)$ ، ما يشير إلى أن الأسلوب الإداري غير الداعم وعدم إشراك الموظفين في اتخاذ القرار يرفعان مستويات الاحتراق لديهم، ويدفعانهم نحو فقدان الدافعية واللامبالاة.

5، عبء العمل وضعف الاستقرار الوظيفي من أبرز مسببات الإجهاد النفسي: ظهر أن كثافة المهام وتنوعها، إلى جانب الشعور بعدم الأمان الوظيفي، يسهمان بوضوح في زيادة الاحتراق الوظيفي؛ حيث تراوحت معاملات الارتباط $(0.61-0.64)$.

6، تعارض الأدوار يرفع مستويات الاحتراق بشكل ملحوظ: أثبتت النتائج أن غموض المهام وتضارب الأوامر بين أكثر من جهة إدارية يسبب ضغطاً نفسياً يؤدي إلى احتراق وظيفي $(r=0.58)$ ، ما يشير إلى الحاجة الملحة لإعادة تنظيم المهام داخل الشركة.

7، عدم وجود فروق في الاحتراق ناتجة عن خصائص ديموغرافية: لم تظهر فروق دالة في مستوى الاحتراق تُعزى لاختلاف المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة، مما يدل على أن الاحتراق في الشركة ظاهرة عامة يشترك فيها الموظفون على اختلاف مستوياتهم.

ثانيًا: التوصيات

استنادًا إلى النتائج السابقة، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تخفيف ضغوط العمل وتقليل الاحتراق الوظيفي:

1، تحسين بيئة القيادة وتغيير الأسلوب الإداري

- تبني نمط قيادة تشاركي يعتمد على الحوار وليس الأمر والرقابة.
- إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات التي تمسهم.
- تعزيز العدالة التنظيمية وتقدير الجهد المبذول، سواء ماديا أو معنويا.

2، إعادة توزيع عبء العمل وتنظيم المهام

- إعداد خطط عمل واضحة لتوزيع المهام بشكل عادل بين الموظفين.
- تقليل التكاليف المتعددة والمتعارضة.
- منح فترات راحة مناسبة خلال ساعات العمل، لمنع الاستنزاف الذهني.

3، تعزيز الاستقرار الوظيفي والحد من القلق المهني

- وضع سياسات واضحة للترقيات والتقييم الوظيفي.
- تعزيز ثقة الموظف في العدالة المؤسسية داخل الشركة.
- تجنب القرارات المفاجئة المرتبطة بإنهاء الخدمات أو النقل دون سبب مهني واضح.

4، تقليل تعارض الأدوار والوضوح الوظيفي

- إعداد دليل تنظيمي يوضح المهام والصلاحيات لكل وظيفة.
- تحديد المسؤوليات بشكل دقيق، ومنع تضارب أو تداخل التعليمات.
- تدريب المديرين على فن إدارة الأدوار بفعالية.

5، تعزيز برامج الدعم النفسي والمهني للموظفين

- تنظيم دورات لمهارات إدارة الضغوط في بيئة العمل.
- إنشاء وحدة داخل الشركة تُعنى برعاية العاملين نفسيًا ومهنيًا.
- إطلاق برامج تشجيعية لتحفيز العاملين على التطوير الذاتي ومنع التبلد المهني.

6، تحسين التكامل التنظيمي بين الإدارات

- اتخاذ إجراءات تنسيقية بين الإدارات للحد من تعارض التعليمات.
- إنشاء لجان مشتركة لتطوير بيئة العمل وتقليل مصادر الضغط.

المراجع العربية

أولاً: المراجع العربية المستخدمة في المتن

1. الحاج، خليل جعفر: (2012) العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الشفاء، قطاع غزة. مجلة النفس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 3: 129-164. (1)
2. حسين، محمد سحيل أنور: (2019) قياس تأثير ضغوط العمل في العمل الإداري على مستوى الأداء. مجلة كلية التربية، جامعة بغداد، عدد 84: 208-227.
3. دويري، وبهاء الدين: (2019) قراءة واقعية لظاهرة ضغط العمل الإداري في منظومة العمل. مجلة بحوث العلوم الإنسانية، 26: 263-302. (1)
4. السالمي، فاتن حسن: (2021) العلاقة التفاعلية بين ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، القاهرة، 15(4): 263-286.
5. الشبيبي، منيرة بنت نايف: (2023) المناخ التنظيمي السائد وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة شفاء *IUG Journal of Educational and Psychology Sciences*. (Islamic University), 31: 278-315. (5)
6. الشملان، فهد بن أحمد: (2016) مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، 65: 53-53. (3)
7. الطلق، عبد الرؤوف حسن: (2011) العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 6.
8. المشرفي، عواد: (2019) علاقة ضغوط العمل بالاحتراق الوظيفي، دراسة حالة المصرف التجاري المصري في محافظة رفح والوسطى. مجلة جامعة الأقصى - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 21: (2) 219-253.
9. هادي، محمد صالح؛ نشوان، ميادة كاظم: (2021) توظيف العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي والأداء التنظيمي في أبعاد من ضغوط العمل. المجلة الليبية للاقتصاد والإدارة، 51: 575-602. (4)
10. وعواع، صلاح الدين: (2017) علاقة الضغوط وأنماط الشخصية والصحة العامة: دراسة ميدانية بمؤسسات إنتاج الطاقة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 31، ص 555-564.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Beheshtifar, Malikeh & Omidvar, Ali Rezo: (2013) Causes to create Job Burnout in Organizations. *International Journal of Academic Research & Social Sciences*, Vol.3, No.6, pp.107–113.
2. Malikeh Beheshtifar, Hadis Hoseinifar, Mahmoud Nekoie: (2011) Effect Procrastination on Work–Related Stress. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Issue 38.
3. Muhammad Ehsan & Kishwar Ali: (2019) The Impact of Work Stress on Employee Productivity: Based in the Banking Sector of Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Innovation and Economics Development*, Vol.4(6), pp.32–50.
4. Pandey, Dhruva Lal: (2020) Work Stress and Employee Performance. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, Vol.7(5), pp.124–135.
5. Sandra Ingrid Asaloei, Agustinus Kia Wolomasi & Basilius Redan Werang: (2020) Work–related stress and performance among primary school teachers. *IJERE*, Vol.9(2), pp.352–358.