

## ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك العاملة في مدينة الخليل أسبابها وطرق علاجها

### فريق البحث:

هاني عبد الحليم القصراوي

رنا وائل عمرو

هديل سميح ابو ميزر

### إشراف:

د. مروان سعيد جلعود

### الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الاسباب المؤدية لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك في مدينة الخليل ولتسليط الضوء على أهم الأسباب المؤدية لظاهرة الاحتراق الوظيفي وأهم المتطلبات الواجب على ادارة البنوك إتباعها لمواجهة هذه الظاهرة وتحقيقا لهدف الدراسة تم دراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تم تطبيقه على العينة العشوائية المكونة من 206 موظف وموظفة واستخدم فريق البحث استبانة مكونة من ثلاثة اقسام القسم الأول خاص بالصفات الديمغرافية للمبحوثين أما القسم الثاني فتكون من أسباب الاحتراق الوظيفي حيث ضم هذا القسم محورين المحور الأول أسباب نفسية وجسدية والمحور الثاني أسباب تتعلق ببيئة العمل أما القسم الثالث فتكون من متطلبات نفسية وجسدية واجب على ادارة البنوك اتباعها لمواجهة هذه الظاهرة

أظهرت النتائج ان اهم الاسباب النفسية والجسدية التي تؤدي لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك هي شعور الموظف بإنهاك شديد نهاية الدوام، وهي مرتفعة جدا أما الاسباب التي تتعلق ببيئة العمل والتي تؤدي لظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي: نظام الأجور المتبع غير فعال وهي مرتفعة جدا كما ووضحت نتائج الدراسة ان اهم متطلبات الواجب على ادارة البنوك اتباعها هي: تعزيز سياسة التواصل الاجتماعي بين العاملين وهي مرتفعة جدا حسب مقياس ليكرت الرباعي. في ضوء النتائج السابقة يرى فريق البحث ضرورة ان يقوم المسؤولين في ادارات البنوك العاملة في مدينة الخليل لإتباعها في مواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتمثل في ضرورة تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية والاجتماعية وتفعيل نظام الحوافز المادية والمعنوية وضرورة عقد لقاءات دورية بين الموظفين وادارة البنوك لتوعيتهم باسباب ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية الوقاية منها هذا بالإضافة الى ضرورة انتهاج ادارة البنوك لسياسة تدوير العمل وتفويض الصلاحيات بهدف تخفيف

المركزية المفرطة في العمل وكذلك تعزيز مبدأ النزاهة والشفافية والعدالة المادية والاجتماعية بحق العاملين ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب والحد من الروتين وتكرار العمل.