



آفاق الاقتصادية

Āfāqiqtiṣādiyyā

مجلة علمية دولية محكمة تصدر نصف سنوياً عن
كلية الاقتصاد والتجارة بجامعة المرقب

رقم الإيداع القانوني بدارالكتب الوطنية: 50/2017

E-ISSN 2520-5005

تقييم متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين بليبيا
(دراسة ميدانية على المراجعين الخارجيين المخولين بممارسة المهنة في ليبيا)

أ. عبدالسلام محمد عمر البريكي
abdelsalam.elbariky@uob.edu.ly
كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

أ. نبيل امجيجيد الشريف
nabilalaribe@gmail.com
كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

أ. محمد الطيب موسى
Msl191494@gmail.com
كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

المؤلفون Authors

Cite This Article:

إقتبس هذه المقالة (APA):

البريكي، عبد السلام محمد؛ الشريف، نبيل امجيجيد و موسى، محمد الطيب. (2021). تقييم متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين بليبيا دراسة ميدانية على المراجعين الخارجيين المخولين بممارسة المهنة في ليبيا. مجلة آفاق اقتصادية. [14]7 152-126.

تقييم متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين بليبيا (دراسة ميدانية على المراجعين الخارجيين المخولين بممارسة المهنة في ليبيا)

المستخلص

تحررت الدراسة عن متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين المنتسبين لنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا بأبعاده (الإرهاق الحسدي والنفسي، فقدان الإنسانية، تدني الإنجاز)، وقد بينت النتائج ارتفاع مستوى الإحساس بالاحتراق المهني بين المراجعين الخارجيين، كما تبين من النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اجابات العينة تعزى للحالة الاجتماعية، في حين تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اجابات العينة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، ومدة الخبرة، وتم تقديم مجموعة من التوصيات من أهمها: نشر الوعي بين المراجعين الخارجيين بأهمية الاحتراق المهني لتقوية استجابتهم للاحتراق المهني، الاستعانة بخبراء علم النفس من قبل نقابة المحاسبين والمراجعين لتحسين الصحة النفسية للمراجعين الخارجيين ومساعدتهم، خلق مناخ عمل صحي مبني على الود وتبادل الخبرات داخل المؤسسات الليبية، وتعزيز التواصل والتفاعل والانفتاح بين المهنيين وتشجيعهم على التعبير عن مشاعرهم للحد من تجاوز الاحتراق المهني للحد الطبيعي، بالإضافة إلى اقتراح مجموعة دراسات مستقبلية تهتم بالتحري عن أثر الاحتراق المهني على جودة المراجعة وجودة معلومات القوائم المالية.

الكلمات الدالة: متلازمة الاحتراق المهني - المراجعين الخارجيين - الضغوط المهنية.

Appraising Occupational Burnout Syndrome among Libyan's Public Accountants
A field study on certified Public Accountants in Libya

Abstract

This study examined the level of burnout among public accountants in Libya; moreover, it discerned differences in feeling of burnout across gender, marital status, education level, and experience. The research instrument used was a questionnaire developed from a review of the Literature, and it consisted of 27 questions that determined the level of occupational burnout. The findings revealed high level of burnout among public accountant and concluded that no significant differences were observed in feeling burnout based on marital status. However, the results showed significant differences were observed in feeling burnout across gender, educational level, and experience. The paper summarizes some suggestions for enhancing public accountants' awareness of occupational burnout, establishing centers for effective communication among auditors and practitioners to alleviate the intensity of burnout, and directions for further research.

Key Words: Occupational Burnout Syndrome, Public Accountants, Job Stresses.

1-1 .. المقدمة:

تعد خدمات المراجع الخارجي من أهم وأكبر الخدمات المهنية التي يقدمها نخبة من المهنيين المؤهلين وذوي الإلمام الواسع بعلم المحاسبة والخبرة الواسعة في المراجعة الخارجية وإبداء الرأي حول القوائم المالية وتقديم التوصيات، ولا يقتصر عمل المراجع الخارجي على إبداء الرأي حول القوائم المالية بل يمتد ليشمل فحص أنظمة الرقابة الداخلية وتحديد مدى فعاليتها في منع الأخطاء والتلاعب والغش، والتحقق من الأرصاد الظاهرة بالقوائم المالية، وتحديد أوجه القصور في الأنظمة المحاسبية وتقديم مقترحات لتحسين العمل، كما يتطلب عمل المراجع الخارجي الإلمام الشامل بالمعايير المهنية والتي تمر بعمليات تحديث مستمرة، كما أن بيئة الأعمال تشهد تطوراً تقنياً كبيراً يتطلب من المراجع الخارجي المواكبة وتطوير مهارته باستمرار الأمر الذي يترتب عليه قيام المراجع بأداء مميز من خلال التكيف وحسن التصرف والاستخدام الأمثل لما لديه من موارد بشرية ومعلوماتية وإتمام عمله في وقت محدد والذي يمكن وصفه بالوقت القياسي، ولا يخفى علينا أن عمل المراجع محفوف بالمخاطر التي قد تعرضه للمسائلة القانونية واهتزاز سمعته لدى العميل وفي مجتمع الأعمال. وبمعنى آخر فعمل المراجع يعد محرقة مهنية محاطة بالعديد من التحديات التي تتطلب منه مواجهتها وحسن التصرف لأداء عمله على أكمل وجه، الأمر الذي يشكل ضغطاً مستمراً قد يؤدي بالمراجع إلى الإجهاد والتوتر والتعب، وهنا يبرز موضوع الدراسة في الغاية الأهم تكمن في تقييم مستوى متلازمة الاحتراق المهني للمراجع الخارجي.

1-2 .. مشكلة الدراسة:

تتبع مشكلة الدراسة من طبيعة عمل المراجعة فهي تتطلب من المراجع تقديم أعلى مستويات الأداء وتعتمد على سرعة الاستجابة لغرض إشباع حاجات متخذي القرارات ومستخدمي القوائم المالية، هذا فضلاً عن ضرورة التحلي بنزعة الشك المهني فهو بمثابة الحيرة والتردد بين أمرين دون ترجيح أحدهما على الآخر، وبالتالي وقوع المراجع في حيرة تصديق أو تكذيب معلومات القوائم المالية وتمثيلها للواقع بشكل سليم، الأمر الذي يؤدي بالمراجع إلى السير في طريق مظلم مما يؤثر عليه سلباً، فعلم المراجعة كأحد العلوم الإنسانية تعتمد على المراجع في أدائها وبالتالي فهي تعتمد على السمات والمميزات الشخصية والقدرة على إعادة صياغة النظام المحاسبي ومخرجاته في صورة مدخلات يتم معالجتها وإبداء رأي فني محايد عنها، وبالتالي فهي تحتاج إلى جهد كبير الأمر الذي قد يولد الإجهاد والتعب وظهور اتجاهات سلبية تتمثل في عدم الرضا وتغير السمات الشخصية وتدني مستوى الإنجاز، ومن هنا تبرز معضلة الدراسة على المستوى النظري فالمراجع الخارجي يمثل النخبة المهنية الأكثر مهارة وإخلاصاً وتقانياً في عمله وأكثر التزاماً وأشد حرصاً على تحقيق أهدافه رغم كل التحديات وهذا يعني الاستنزاف وعدم الاستقرار وحالة من انعدام التوازن، أما على صعيد المشكلة الميدانية فالدراسة تسلط الضوء على الاحتراق المهني وأبعاده. فنتضح مشكلة الدراسة بصورة أساسية من خلال التساؤلين التاليين:

□ التساؤل الأول: ما هو مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين في ليبيا؟ ويشتمل منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الإنهاك الجسدي والنفسي لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين في ليبيا؟

2. ما هو مستوى فقدان الإنسانية لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين في ليبيا؟

3. ما هو مستوى تدني الإنجازات لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين في ليبيا؟

□ التساؤل الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحساس بمتلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين تعزى لبعض الخصائص الشخصية والاجتماعية والعلمية والوظيفية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة)؟ ويشتمل منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير النوع الاجتماعي؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

1-3.. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية ما نصت عليه قواعد وسلوك آداب المهنة (Code of Ethics 2020, Section110, p17-22) وتحديدًا بضرورة تحلي المراجع بالنزاهة والأمانة في العمل، وما نصت عليه معايير المراجعة المقبولة والمتعارف عليها بضرورة بذل العناية المهنية (AU 150.02., p1599)، فالمراجع الخارجي يلعب دورًا كبيرًا في تطوير وتحسين الأنظمة المحاسبية التي يقوم بمراجعتها وتقويم أنظمة الرقابة الداخلية بها وإقتراح التوصيات اللازمة، وهذا الدور يعتمد على العنصر البشري والسمات الشخصية لكونها استعدادات شخصية يكتسبها المراجع خلال ممارسته للمهنة وتتطور خلال مراحل حياته المهنية والأسوء أنها قد تتلاشي مع مرور الوقت أيضًا، فمتلازمة الاحتراق المهني تتسبب في انهك المراجع وتدني إنجازاته وفقدانه لمرونته في التعامل مع الآخرين وتنعكس سلبًا على سلوكياته واتجاهاته في أداء عمله ويمتد تأثيرها على استقلاله الذهني، ومن هنا يمكن توضيح أهمية الدراسة بجانبين هما: الجانب النظري من خلال تسليط الضوء على موضوع متلازمة الاحتراق المهني ومحاولة بيان آثاره على المراجع ومكتب المراجعة. أما الجانب الميداني فتركز الدراسة على قياس متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين بأبعاده الإجهاد الجسدي والنفسي، فقدان الإنسانية، وتدني الإنجاز، فضلًا عن فتح آفاق جديدة أمام الباحثين لإجراء المزيد من البحوث في مجال الاحتراق المهني وتثقيف المراجعين الخارجيين لوضع برنامج وقائي لأنفسهم والعاملين معهم.

1-4.. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي منها:

1. التعرف على الاحتراق المهني وأعراضه وأسبابه وأبعاده وطرق علاجه.

2. التعرف الفرق بين الضغوط المهنية والاحتراق المهني.

3. التعرف على آثار الاحتراق المهني على المراجع ومكتب المراجعة.

4. التعرف على مستوى الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين.

5. التعرف على فروق الإحساس بالاحتراق المهني بين أفراد عينة الدراسة.

1-5.. فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضيات التالية:

□ الفرضية الرئيسية الأولى: انخفاض مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا، ويشترك منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. انخفاض مستوى الإنهاك الجسدي والنفسي.

2. انخفاض مستوى فقدان الإنسانية.

3. انخفاض مستوى تدني الإنجازات.

□ الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين تعزى لبعض العوامل الشخصية والاجتماعية والعلمية والوظيفية، ويشترك منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

1-6.. مجتمع وعينة الدراسة:

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة ولتطبيق الجانب الميداني فقد تم اختيار المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين نظراً لكونهم استوفوا الشروط المطلوبة لمزاولة المهنة ولما لديهم من خبرة ميدانية في مجال المراجعة، فتم اختيار عينة وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan) تتكون من 137 مراجعاً من مختلف مدن ليبيا من أصل 215 مراجعاً حسب قائمة المراجعين المعتمدين من قبل النقابة لعام 2021 ف.

1-7.. منهجية الدراسة:

بالنظر لموضوع الدراسة وأهدافها وطبيعة متغيراتها التي تعد حجر الأساس في اختيار المنهج الملائم فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على أساس الوصف المنظم والدقيق للمعلومات عن ظاهرة معينة والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات وتفسيرها واستخلاص دلالاتها، والوصول إلى نتائج تساعد على فهم الواقع، فالدراسة تستند إلى قائمة الاستبانة لجمع البيانات لغرض قياس الاحتراق المهني وأبعاده، أما عن الأساليب الإحصائية الاختبارية فقد تم استخدام الاختبارات المعلمية وتحديد اختبار (T) لعينة واحدة، فقد تبين من خلال اختبار كالمجروف سميرنوف أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث كانت القيم الاحتمالية لأبعاد الاحتراق المهني أكبر من 5%.

1-8.. أدوات الدراسة:

تتمثل أدوات الدراسة في المصادر والمراجع المطبوعة والإلكترونية، وقائمة الاستبانة تم إعدادها وفقاً لنموذج ليكرت الخماسي، ولغرض التحقق من ثبات الاستبانة تم الاعتماد على اختبار (Cronbach's Alpha) حيث بلغ معامل ألفا للثبات (0.984)، أما معامل الصدق فبلغ (0.992) وهي قيم تدل إمكانية الاعتماد عليه في إجراء الدراسة الميدانية.

9-1.. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في ما يلي:

- 1.. الحدود البشرية: وتشمل المراجعين الخارجيين المنتسبين لنقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين
- 2.. الحدود المكانية: تم اختيار النقابات المهنية وبالتحديد نقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا.
- 3.. الحدود الزمانية: تجسد الوقت المستغرق في إعداد الدراسة 7 أشهر، من شهر 2020/8 إلى شهر 2021/2.
- 5.. الحدود الموضوعية: تركزت الدراسة على قياس احتراق المراجع الخارجي مهنيًا وأبعاده (الإرهاك الجسدي والنفسي، فقدان الإنسانية، نقص الإنجازات).

10-1.. الدراسات السابقة:

فيما يلي مجموعة من الدراسات ذات الصلة بالموضوع وهي:

- 1.. دراسة **Al Shbail et al (2018)** بعنوان: "أثر التوتر الأخلاقي وضغوط الوقت على الاحتراق المهني والتوقف المبكر" (The effect of ethical tension and time pressure on job burnout and premature sign-off)، وهدفت الدراسة إلى التحري عن تأثير التوتر الأخلاقي وضغط الوقت على الاحتراق المهني والتوقف المبكر بين المراجعين الداخليين، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى قائمة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وبلغ مجتمع الدراسة 385 مراجعًا داخليًا في حين بلغت عينة الدراسة 187 مراجعًا، وبينت النتائج أن التوتر الأخلاقي وضيق الوقت مؤشر مهم لحدوث الاحتراق المهني والذي بدوره يزيد من مستوى التوقف المبكر، كما بينت الدراسة أن الاحتراق المهني يتوسط العلاقة بين التوتر الأخلاقي وضغط العمل والتوقف المبكر، وأوصت الدراسة بضرورة التحري عن أثر عوامل أخرى مثل نوع عبء العمل وأسلوب القيادة.
- 2.. دراسة **Jiménez et al (2019)** بعنوان: "الاحتراق المهني لدى المراجعين الحكوميين في المكسيك، وفقًا لمتغير النوع" (The prevalence of occupational burnout in the government auditors of Mexico, a gender perspective)، وهدفت الدراسة إلى التحري عن ظاهرة الاحتراق المهني لدى المراجعين الحكوميين وفقًا لمتغير النوع الاجتماعي، وبلغت عينة الدراسة 220 مراجعًا من النساء و 295 مراجعًا من الرجال، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى قائمة الاستبانة لجمع البيانات المراجعين الحكوميين في المكسيك، وبينت النتائج ارتفاع الاحتراق المهني عند الإناث عن الذكور، أما أهم التوصيات فكانت تتعلق بدراسة تأثيرات المتغيرات التكنولوجية والاجتماعية على متلازمة الاحتراق المهني.
- 3.. دراسة **Utami & Nahartyo (2013)** بعنوان: "شخصية المراجع الخارجي في زيادة الاحتراق المهني" (Auditor's Personality in Increasing the Burnout)، وهدفت الدراسة إلى فحص شخصية المراجع من نوع أ والتعرف على العلاقة بين عبء دور المراجع والاحتراق المهني في عملية المراجعة، حيث بلغ مجتمع الدراسة 200 مراجعًا قانونيًا في حين بلغت عينة الدراسة 58 مراجعًا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى قائمة الاستبانة لجمع البيانات المراجعين الخارجيين، وأظهرت النتائج أن العلاقة بين الاحتراق المهني وعبء الدور يزداد في شخصية المراجع نوع أ، كما تم اقتراح إعادة تصميم برامج تعيين الموارد البشرية لتتضمن نوع الشخصية عند التوظيف.

4.. دراسة **Fogarty & kalbers** (2006) بعنوان: "الاحتراق المهني لدى المراجعين الداخليين وتأثيره على سلوكياتهم" (Internal auditor burnout: an examination of behavioral consequences)، وهدفت الدراسة إلى قياس الاحتراق المهني لدى المراجعين الداخليين، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى قائمة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وبلغ عدد المشاركين 298 مراجعاً داخلياً موزعين على عدد 23 شركة من مختلف القطاعات، وبينت النتائج ارتفاع مستوى الاحتراق لدرجة مقلقة، كما وضحت النتائج ارتباط الاحتراق المهني وتأثيره على سلوك المراجعين الداخليين، وأوصت الدراسة بضرورة دراسة آثار الاحتراق المهني على المؤسسة ككل.

5.. دراسة **Guthrie & Jones** (2012) بعنوان: "الاحتراق المهني لدى المحاسبين القانونيين، فهم اختلاف النوع الاجتماعي" (Job Burnout in Public Accounting, Understand Gender Differences)، وهدفت الدراسة إلى قياس الاحتراق المهني لدى المحاسبين القانونيين وفهم اختلاف النوع الاجتماعي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى قائمة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وبلغت عينة الدراسة 836 مراجعاً من النساء و 845 مراجعاً من الرجال، وبينت النتائج ارتفاع مستوى الاحتراق لدى المحاسبين، كما وضحت النتائج ارتفاع تدني الإنجاز عند الإناث وارتفاع فقدان الإنسانية عند الذكور، وخلصت الدراسة بضرورة إتباع إجراءات وقائية للوقاية من الإصابة بالاحتراق المهني.

1-11.. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يلاحظ من استعراض الدراسات السابقة أهمية متلازمة الاحتراق المهني التي تصيب المهنيين نظراً لكثرة المعيقات التي تحول دون القيام بالمهام المطلوبة على نحو الشعور بالرضا عن النفس، وبالتالي تولد شعور بالعجز والقصور في صورة ضغط داخلي يتطلب التكيف معه لتقليل الشعور بالعجز، حيث تناولت بعض الدراسات السابقة بيان أثر الاحتراق المهني على السلوك المراجعين، في حين تناولت بعض الدراسات الأخرى دراسة مستوى الاحتراق اعتماداً على الشخصية البشرية، وتناول البعض الأخرى دراسة الاحتراق المهني لفهم فروقات النوع الاجتماعي.

وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو أنها استهدفت قياس وتقييم متلازمة الاحتراق المهني بأبعادها الثلاثة بما يتلائم مع طبيعة عملية المراجعة والتي تتطلب تقديم أعلى مستويات الأداء المهني لتلبية احتياجات مستخدمي القوائم المالية، فتضمن بعد الاجتهاد تقييم مستوى الاجتهاد لدى المراجعين الخارجيين وتحديد ما إذا كان ناتج من ممارسة المهام الاعتيادية أم أنه وصل لمرحلة الوسواس القهري، علاوة عن تقييم مستوى فقدان الإنسانية وتحديد ما إذا كان يعزى للجدية في العمل والمطلوبة من المراجع الخارجي أم أنها وصلت لمرحلة الإخلال بقواعد وسلوك آداب المهنة، وأيضاً تقييم بعد تدني الإنجاز وبيان ما إذا كان التقويم الذاتي للمراجعين الخارجيين إيجابياً مع الاقتناع بمستوى الخدمات المقدمة منهم أم أنه بلغ درجة الفشل وانخفاض الإنتاجية وعدم بذل العناية المهنية.

الإطار النظري:

تم عرض مفهوم الاحتراق المهني، وأعراضه، ومصادره. وكذلك توضيح الفرق بين الاحتراق المهني والضغط المهنية، وأبعاد الاحتراق المهني، وختاماً تم بيان آثار الاحتراق المهني على المراجع الخارجي ومكتب المراجعة كما يلي:

1-1.. مفهوم الاحتراق المهني:

تتعدد مسميات الاحتراق ولكنها لا تختلف في مضمونها فالبعض يصفه بالاحتراق النفسي والبعض الآخر بالاحتراق الوظيفي ويرى فريق آخر أنه مترتب بكل الاختصاصات ويصفونه بنظرة أكثر شمولية ويطلقون عليه الاحتراق المهني،

فقد عرفه محمد (2014، ص 159) على أنه حالة مصحوبة بفقدان الرغبة في العمل وتدني الانتاج وتطوير العمل ويكون نتيجة لقضاء وقت طويل في العمل دون تغيير أو تطوير، وبينه نبيلة (2020، ص 22) على أنه شعور بالاحترق والفراغ ونقص في الحماس والتحفيز وعدم الاكتراث بالعمل مصحوب باستمرار الاجهاد الجسمي والنفسي والعقلي في العمل، كما عرفته لموم (2018، ص 15) على أنه تعطل القدرات الأدائية نتيجة التفاعل مع الضغوط المهنية التي يتم التعرض لها، ويظهر عند فقدان التوازن بين ما يراود إنجازه وقدرات وإمكانيات الفرد في بيئة العمل والتي تسبب الضيق والتوتر والقلق وإختلال التوازن النفسي. كما بين LoboPrabhu et al (2019، p66) الاحترق المهني على أنه ردود أفعال سلبية لمتطلبات العمل سببها صراع نفسي داخلي ينشأ من اختلاف بين ما يعتقد المهنيون أن وظيفتهم تتطلب وبين ما هو مطلوب أداءه فعلاً. وأضاف Wessells et al (2013، p84) تعريفاً أكثر شمولية فوصفه بأنه استنزاف للطاقات الجسدية والعقلية والنفسية وفقدان المرونة والإيجابية في العمل والتفاعل مع الآخرين، فهو متلازمة تظهر على سلوك وتصرفات الفرد تتمثل في الإرهاق الجسدي والنفسي وتكون مصحوبة بخلل في سلوكيات التعامل مع الواجبات المطلوبة والتهكم في المحيطين نتيجة لزيادة ضغوط العمل تقود الفرد إلى الإنهاك والانهيار، ويمكننا تعريفه بأنه حالة دفاع عن النفس تولد شعور يتمثل في صورة سلوكيات دفاعية تدعو الفرد للراحة والتصل من العمل أو تركه، وتحتة على النفور من الآخرين والإساءة إليهم، وتحيطه بمشاعر تحقير الذات وعدم التركيز في معالجة المهام، وذلك نتيجة لزيادة أعباء العمل عن الحد الطبيعي الذي يقدر الفرد على تحمله.

1-2.. أعراض الاحتراق المهني:

تكون بدايات الاحتراق بتدهور الإدراك والاتجاهات الإيجابية وتزايد الأعراض بالسوء مع مرور الوقت، وبغض النظر عن حدتها فهي مؤشرات تدل على وجود خطأ يتوجب معالجته، فقد وضع القيسي (2019، ص 102) ثلاثة أنواع من الأعراض وهي: أعراض مرضية جسدية تتمثل في ارتفاع ضغط الدم، اضطرابات في القلب والمعدة والجهاز الهضمي والقولون العصبي، مرض السكري، جفاف الفم، الصداع واضطراب النوم، أما النوع الثاني فيتمثل في الأعراض النفسية مثل الشعور بالإرهاق وتقلب المزاج والميل للنكد والمعاناة، الاكتئاب والقلق والعصبية الزائدة، كثرة المخاوف واحتقار الذات وتقويمها سلباً، اللامبالاة وعدم التركيز والانتباه وكثرة شروء الذهن، والتهرب من أداء المهام، ويتلخص النوع الثالث في الأعراض السلوكية المرضية وتتمثل في إدمان الكحول والمخدرات، وافتعال المشاكل والميل للتعرض للحوادث في العمل، زيادة الشهية وكثرة التدخين، والميل للعدوانية اتجاه الذات والآخرين والميل للتخريب. وأضاف الي الأعراض السابقة الرقب (2010، ص 116) نوعين آخرين وهما أعراض انفعالية تتمثل في الغضب من أبسط الأسباب، استحواذ الهواجس على الذات، وكثرة القلق والتشاؤم، وفرط الحساسية النفسية اتجاه المؤثرات البيئية والاجتماعية، أما النوع الآخر من الأعراض فهو التصنيف حسب التفكير ويتلخص في بطء في التفكير ومعالجة الأمور، السرعة في الحكم على الأشياء، تسييرات خاطئة للمواقف والكلام، وكثرة الأفكار التشاؤمية والشعور بالسوداوية.

1-3.. مصادر الاحتراق المهني:

حدوث ظاهرة الاحتراق المهني تتوقف على مجموعة من العوامل أو الأسباب التي تزيد من قابلية الفرد للإصابة به، والتي يمكن تقسيمها لثلاثة مجموعات كما أشار لموم (2018، ص 35-36) وهي : مصادر شخصية يعزى مصدرها للفرد نفسة بحيث يكون في حالة صراع داخلي لتحقيق الأهداف بأعلى درجة من النجاح بغض النظر عن الظروف الخارجية التي تقلل من عطاء الفرد، كما أن التعارض بين الطموح والقدرات الذاتية تمنع الفرد من التكيف ويكون عرضة للاحتراق، أما المصدر الثاني فيتمثل في المصادر الاجتماعية وتتجم من زيادة اعتماد أفراد المجتمع على الخدمات المقدمة والتي تشكل زيادة في أعباء العمل المطلوبة مما يؤدي إلى تقديم خدمات أقل من المستوى

المطلوب نتيجة للركض ومحاولات التوفيق بين أهداف العمل ومصالحة أفراد المجتمع فتصيب الفرد بالإحباط وعدم التوازن لكثرة الضغوط الاجتماعية، وتشكل المصادر المهنية النوع الثالث من مسببات الاحتراق المهني وتعتبر أهم مصادره فيلعب العمل دورا كبيرا في تحقيق ذاتنا وتلبية رغباتنا وحاجاتنا الأساسية والنفسية، علاوة عن كونه مصدرا للفخر والتطوير والنمو والاستقلالية، ولكن نذل عاجزين عن التحكم في بيئة العمل لكونها مليئة بالصراعات وغموض بعض المهام الأمر الذي يسبب الألم والتوتر والقلق والضغط العصبي وكل هذا يؤدي إلى انعدام الرضا عن الذات والمهنة وقلة الإنتاجية ومصدرا للاحتراق المهني.

1-4.. الفرق بين الضغوط المهنية والاحتراق المهني:

يتشابه مفهوم الاحتراق المهني مع مفهوم ضغوط العمل فكلاهما يعبر عن حالة من الاجهاد والتعب، إلا أن هناك فروقات بين المفهومين فقد وضع Hales & Hales (2016, p220-222) أن الاحتراق المهني ولیدا لكثرة ضغوط العمل والتي تتطلب مجهودا جسديا وذهنيا ويتخيل الفرد أنه إذا تمت السيطرة عليها سيشعر بتحسن وزيادة في الدافعية والحماس عند إنجاز الأعمال المطلوبة، على عكس الاحتراق الذي يصاحبه الشعور بالفراغ والعجز وفقدان الرغبة في أداء المهام لفقدان الأمل في تحسن الوضع عند إنجاز الأعمال، بالإضافة إلى أن الفرد عند وقوعه تحت كثرة الضغوط يشعر بذلك، خلافا للإصابة بالاحتراق المهني التي ينعدم فيها شعور الفرد بحقيقة الوضع، إلى جانب أن الشعور بضغط العمل يعكس حالة اهتمام الفرد بالعمل، بينما في حالة الاحتراق المهني لا يبالي الفرد بالعمل، كما أن ضغوط العمل قد تكون إيجابية وتؤدي إلى تحسين جودة العمل وهي مطلوبة لتحفيز الموظفين وتطوير مهاراتهم، وقد تكون سلبية ومترابطة وتتطور إلى الاحتراق المهني الذي يؤثر على المهارات المعرفية والسلوكية والانفعالية للفرد وكذلك لديها آثار سلبية على صحة الفرد.

1-5.. أبعاد الاحتراق المهني:

يتكون الاحتراق المهني حسب نموذج (Maslach) من ثلاثة أبعاد وهي كما يلي:

1-5-1.. الإجهاد الجسدي والنفسي Exhaustion:

يعتبر الاجهاد النفسي كما بين Robert R et al (2012, p148) مركز الاحتراق المهني وهو حالة استنفاد الطاقة وعدم القدرة على التزود بها والشعور بالتآكل والانتكاش والعجز على العطاء والوفاء بالمسؤوليات وفقدان المقدرة على التعافي، فهو مصحوب بانعدام الثقة بالنفس وانخفاض روح المعنوية والابتعاد عن المستفيدين من خدمات الفرد، والشعور بالإحباط والتوتر، والابتعاد عن العمل، بالإضافة إلى ظهور أعراض تتمثل في الرهبة والفرع عند التفكير في الذهاب للعمل. وأضاف Fisher et al (2020, p25-26) مجموعة من مؤشرات للإجهاد وهي: العزلة، نوبات انفعالية، تيارات من الحزن واللامبالاة، الهرع لمساعدة كل محتاج، أوجاع جسدية، سوء استعمال العقاقير، عدم القدرة على النوم، كوابيس وتذكر الماضي، كثرة التشكي من الزملاء والعملاء والمستفيدين. ويتجسد الإجهاد في ثلاثة صور أشار إليها Wilmar B et al (2017, p14) وهي: الإجهاد الجسدي ويتمثل في اجهاد عام وبدون سبب واضح وشعور بالعثيان وشد عضلي وتغير في الشهية والنوم وفقدان الطاقة، والصورة الثانية تتمثل في الإجهاد النفسي والذي يتمحور الشعور بالإحباط والعجز والحزن واللامبالاة بكل جوانب العمل الذي كان مصدر الاهتمام، والشعور بالغضب بدون سبب، أما الصورة الثالثة فهي الإجهاد العقلي ويتمثل في الشعور بالسخط عن النفس والعملاء والعمل والحياة، والإحساس بعدم توفر الكفاءة والنظرة الدونية للنفس والتشكي من خطأ ما في العمل دون معرفته.

1-5-2.. فقدان الإنسانية (تبلد المشاعر) Depersonalization:

ويعرف أيضا بتبديد الشخصية أو اضطراب الآنية وهو كما أشار الشربيني (2018، ص 35-36) شعور بالغربة عن الذات والمحيطين بما في ذلك الواقع، والنظر إلى النفس من الخارج وكأن الفرد يحلم وفقدان لطعم الحياة، مع انعدام شعور الفرد

بأنه أصبح شخصا آخر، ويكون مصحوب بتغيرات غير سارة في الإدراك، والألام في الصدر، وضبابية في العينين، والغثيان، وإحساس بدبابيس في اليدين و الذراعين، صعوبات في التفكير، القلق واضطرابات توترية، إحساس بالذنب، والغضب. وأفاد عثمان (2017) أن أعراض تبدد الشخصية تتمثل في تبدل إدراك الواقع وانعدام التمييز بين العالم الداخلي والخارجي وتضارب الأحاسيس والأفكار وعدم القدرة على إحياء الخبرة السابقة وتوظيفها بطريقة ذات معنى، وأخطاء في التعرف والمعرفة وكثرة الوسواس والتوهم، واضطراب الإدراك البصري مع هلاوس سمعية وبصرية مهددة أو مطاردة. ويظهر تبدل المشاعر كما وصح Fink (2017, p726) في صورة سلوكيات سلبية وساخرة اتجاه العملاء و زملاء المهنة والبعد عن العمل، والتعامل بتصرفات غير مهنية مثل توجيه انتقادات لاذعة أو إلقاء اللوم على الغير، وإظهار برودة في التعامل مع الغير والمسؤوليات، وقلة العناية المهنية مع المستفيدين، علاوة عن ظهور سلوكيات الانسحاب والتصل من العمل والتي تكون في صورة فترات مطولة من الاستراحة أو الثثرة مع الموظفين في غير أمور العمل أو في صورة مكالمات هاتفية مطولة، الأمر الذي له تأثير سلبي على أداء العمل، كما أن هذه السلوكيات الدفاعية تعد وسيلة للتخفيف من حدة الإحساس بالإرهاك والإحباط وتأنيب الضمير بسبب العمل.

1-5-3.. تدني الإنجاز Lock of Personal Accomplishment:

وضح طايبي (2013، ص 52-53) أن الضغوط المزمنة تولد الشعور بالإرهاك وعند ارتفاع مستوياته يؤدي إلى حدوث تبدل المشاعر، واستدامة المشاعر المتبدلة تؤدي إلى الإحساس بالنقص في الإنجاز، والذي يعرف بأنه انعدام القدرة على القيام بالمهام والأنشطة اللازمة للوفاء بمتطلبات العمل وانخفاض الطاقة اللازمة للقيام بالمهام وحل المشاكل الوظيفية وصعوبة في اتخاذ القرارات، والميل إلى تقييم النفس سلبا بشكل يؤدي إلى تحقير الجهد المبذول وأنه دون المستوى المطلوب من المستفيدين، وبين العزاوي (2020، ص 12) أن تدني الإنجاز يخلق حالة من عدم الرضا عن الأداء على الرغم من المحاولات المستمرة في تقديم نتائج إيجابية والتي تنتهي بالإخفاق نظرا للتقييم السلبي للذات، مما يولد التوتر والاكتئاب والشعور بالفشل وتدني مستوى الكفاءة وفقدان الرغبة في أداء المهام والتفاعل والوفاء بالالتزامات التي تشكل هدفاً للنجاح ودافعا للأداء. وأضاف الجبالي (2016، ص 144) أن الحيوية والنشاط ناتج الشحنة النفسية الإيجابية والتي تعبر عن استثمار الطاقات في إنجاز المهام ويؤدي انخفاض الشحنة النفسية لنقص الطاقة واستثمارها ودليل على تدني الفعالية في الأداء ومؤشرا لوجود ضغوط نفسية. وأفاد يونس (2018، ص 87) أن نقص الإنجاز نابع من انعدام الثقة بالنفس والتي تسبب انعدام الاستقلالية والمبادرة واضطراب الهوية، والهوية المضطربة تقود إلى العزلة والتي تولد انعدام الإنتاج والعجز والركود والتعاسة. وبين شعيب (2014، ص 108) مؤشرات لتدني الإنجاز وهي: إسراف في استخدام الموارد وارتفاع تكاليف الاداء، ضياع الوقت وبطء في أداء المهام، تكرار الغياب وترك العمل، كثرة الجزاءات التأديبية والملاحظات القانونية، عدم تحقيق الأهداف، صعوبة في عمليات الحكم والاستدلال وربط المعلومات، عدم القدرة على التكيف والتوافق مع متغيرات العمل، غياب التعاون والتفاعل، عدم الالتزام بالمواعيد المحددة لتنفيذ العمل، ارتفاع أخطاء التخطيط والتنفيذ.

1-6.. علاج الاحتراق المهني:

أصبحت متلازمة الاحتراق المهني من الأمراض الاجتماعية الحديثة للعصر ومتعارف عليها بين المنظمات والمهنيين، فلم تعد المصيبة فردية نظرا لانتشار الوعي بخطورة الاحتراق المهني وانعكاساته على المنظمة ككل، وبالتالي تتم عملية العلاج من خلال التدخل قبل الإصابة فوضح LoboPrabhu et al (2019, p235-239) أشكالا مختلفة للتدخل في إدارة الضغوط من خلال ثلاثة مستويات أو جوانب وهي: التدخل الرئيسي من قبل إدارة المؤسسة نفسها من خلال خلق مناخ عمل إيجابي مبني على الاهتمام بالصحة النفسية للموظف وجعله يشعر أنه

شريك وصانع لتطوير وتحسين العمل، ويتم ذلك من خلال تغيير برامج العمل وتدوير الموظفين لكسر الروتين وتجديد مناخ العمل حيث تعد هذه الخطوة هي حجر الأساس في البيئة التي يعمل فيها الموظفون، بالإضافة إلى إنشاء ورش عمل ودورات تثقيفية عن الضغوط وأثارها على الفرد وكيفية التعامل معها وذلك لنفاذي أو لتقليل مخاطر الإصابة بالاحترق، أما المستوى الثاني من التدخل فيتمثل في برامج التنمية البشرية والتي تعتمد على تغيير نظرة الموظف لضغوط العمل وتزيد من قدرته على التحمل والتقليل من أهمية الشعور بالضيق وتحويل انتباهه إلى الأهداف والحوافز التي سيتحصل عليها الموظف عند إتمامه لعمله، فهذه البرامج تتم من خلال فرق دعم متخصصة في تنمية الموارد البشرية وبرامجها تعتمد على الحوار المفتوح بين الرئيس والمرؤوسين لخلق ثقافة تنظيمية ناجحة مبنية على التعاطف ودعم الرؤساء المباشرين، والمستوى الثالث من التدخل يتمثل في تدخل الاختصاصيين النفسيين وذلك عند الإصابة بالاحترق وارتفاع درجة الإنهاك وتبدل المشاعر، حيث تتم عملية العلاج باستخدام الأدوية الطبية والدخول في برامج إعادة التأهيل وإصلاح الصحة النفسية والتي قد تستمر لمدة 6 أشهر.

2.. أثار الاحتراق المهني على المراجع الخارجي ومكتب المراجعة:

ينشأ الاحتراق المهني لكثرة ضغوط العمل ولفترة طويلة الأمر الذي له تأثيراً سلبياً على المراجع وأداءه ومكتب المراجعة، وتقسم هذه الأثار إلى:

2-1.. أثار الاحتراق المهني على المراجع:

تتسبب الضغوط في ظهور اضطرابات شخصية بين البطني (2018، ص 37-40) أربعة أنواع منها وهي: اضطرابات معرفية تتمثل في خلل في أداء الوظائف العقلية والبناء المعرفي ونقص الكفاءة المعرفية، ويكون هذا الخلل في صورة صعوبة في التركيز والتفكير، قرارات متسرعة وخاطئة، وصعوبة في الاستيعاب وتداخل الأفكار، انخفاض قدرة الذاكرة على الاسترجاع والتعرف، اضطراب القدرات المعرفية والتشويش، وعدم الموضوعية والأفكار الغير منطقية، ارتفاع الأخطاء المعرفية ومعالجة المعلومات والتشكيك في القرارات، أما النوع الثاني فيتمثل في الاضطرابات الانفعالية وهي بلبلة نفسية سلبية تمنع الفرد من التمتع بالحياة وفقدان الأمل في المستقبل، وتأخذ صورة ازدياد الوسواس القهري والقلق، نقص الإحساس بالصحة والسعادة، العدوانية وتكشير الوجه وانحطاط الأخلاق، فقدان الثقة بالنفس والتشاؤم وتأنيب الضمير واليأس، الارتعاش وحركات جسدية لا إرادية، اضطرابات الأكل والنوم وتوهم المرض والشعور بالإنهاك، أما النوع الثالث فهو اضطرابات فسيولوجية والتي تتعلق بخلل في أداء أعضاء الجسد والغدد والجهاز العصبي، وتكون في صورة زيادة إفراز الأدرينالين والتي تؤثر على القلب والأوعية الدموية، حدوث تفاعلات جسدية وانهايار نشاط الغدة الدرقية، اضطراب الكبد وإفراز الكوليسترول مما يقلل مناعة الجسد وأمراض القلب، زيادة معدلات التمثيل الغذائي مما يؤدي إلى الشعور بالتعب والغثيان واضطراب المعدة، اتساع حدقة العين وتشوش الرؤية، وارتعاش في الأطراف، والنوع الرابع هو اضطرابات سلوكية وتتمثل في اضطراب سلوكيات الفرد اتجاه المثيرات المختلفة سواء كانت أشخاص أو مهام أو أشياء، وتكون هذه الاضطرابات في صورة نقص أداء المهام وسلوكيات غير مرغوبة اتجاه العمل، نقص النشاط وترك ممارسة الهوايات، اضطرابات النوم وعدم الاهتمام بالمظهر والصحة، انعدام الثقة في الآخرين وإهمال الواجبات وتركها، تجاهل المعلومات الجديدة ورفض أي تطورات للموقف الحالي في العمل، حل المشاكل بسطحية، انعدام البحث في عمق الموضوع، نقص الإنتاجية والدافعية وبطء شديد في أداء المهام والعمل.

2-2.. آثار الاحتراق المهني على مكتب المراجعة:

تعتمد المنظمات على العنصر البشري في تحقيق أهدافها والقيام بوظائفها، حيث تعد الموارد البشرية حجر الأساس في نجاح الأعمال وبالتالي أي خلل يصيب العنصر البشري ينعكس على أداء المنظمة ككل، فعندما يعمل الموظفون تحت تأثير الضغوط ولفترات طويلة يرتد ذلك على أداء المنظمة وقدرتها على مواجهة المتغيرات المستمرة وعلى مركزها التنافسي وعلى استمرارها أيضاً، علاوة عن تكبد تكاليف باهظة ناجمة عن أخطاء الموظفين وتسرع في اتخاذ القرارات وسلوكيات عدوانية تتمثل في أفعال انتقامية من العمل أو الآخرين وزيادة الصراع الإداري مما يعرض المنظمة لخطر الانهيار كما صرح الخمشي (2018، ص 91-92). هذا بالإضافة إلى أن وجود الضغوط المرتفعة كما بين الفاضي (2015، ص 187) يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الفرصة الضائعة والتي تتمثل في عدم القدرة على استغلال الفرص الحالية والمستقبلية، وانخفاض القدرة على مواجهة المخاطر والمعوقات، فالمنظمة التي يعاني موظفوها من الضغوط هي منظمة غير قادرة على توفير بيئة عمل صحية من الأساس، كما أن ارتفاع معدل دوران العمالة بسبب ترك الموظفون العمل يؤدي إلى ارتفاع تكاليف التدريب للموظفين الجدد.

الجانب الميداني:

1.. منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي لبناء الإطار النظري من خلال المسح المكتبي واستخدام شبكة الانترنت للإطلاع على المراجع المتعلقة بالاحتراق المهني، والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على التساؤلات المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات الموضوعية، من خلال جمع البيانات بواسطة استمارة الاستقصاء واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة للتحليل.

1-2.. أداة الدراسة:

تم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة لجميع بيانات الدراسة، وهي تتكون من قسمين:

- القسم الأول: خصص لجمع البيانات المتعلقة بالعوامل الشخصية والاجتماعية والعلمية والوظيفية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، ومدة الخبرة).
- القسم الثاني: خصص لجمع البيانات المتعلقة بالاحتراق المهني وقياسه والذي صممه الباحث من خلال المراجعة الأدبية لموضوع الاحتراق المهني، حيث يتكون المقياس من (27) فقرة موزعة على أبعاد الاحتراق المهني: (الإنهك الجسدي والنفسي، فقدان الإنسانية، تدني الإنجاز)، وتم استخدام اختبار (Cronbach-Alpha) لمعرفة مدى صدق أداة جمع البيانات وثباتها.

جدول رقم (1) نتائج اختبار الصدق والثبات

الاحتراق المهني	تدني الإنجاز	فقدان الإنسانية	الإنهك الجسدي والنفسي	المتغيرات
27	11	9	7	عدد الفقرات.
0.984	0.966	0.964	0.905	معامل الفا للثبات.
0.992	0.982	0.982	0.951	معامل الصدق.

يتضح من الجدول أن قيمة معامل (Cronbach-Alpha) للاحتراق المهني بلغت 0.984، ومعامل الصدق بلغ 0.992 وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه، كما أنه يتمتع بدرجة عالية من الثبات مقارنة بالمستوى المقبول (0.75)، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني مما يجعل استمارة الاستبانة مقبولة كأداة لجمع البيانات.

1-3.. اختبار التوزيع الطبيعي:

يتضح من اختبار (Kolmogorov-Smirnova) المبين بالجدول رقم (2) أن مستوى الدلالة لكل أبعاد الاحتراق المهني أكبر من (0.05)، وهذا يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويتوجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (2) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	الإتهاك الجسدي والنفسي	فقدان الإنسانية	تدني الإنجاز
قيمة الاختبار z	1.091	1.082	1.038
مستوى الدلالة	0.185	0.192	0.231

1-4.. مقياس التحليل:

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاحتراق المهني، وتم تحديد بدائل الاجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وهي كما يلي:

جدول رقم (3) مقياس الإجابة

الإجابة	تنطبق تمامًا	تنطبق غالبًا	تنطبق أحيانًا	تنطبق نادرًا	لا تنطبق أبدًا
الدرجة	5	4	3	2	1

لذا تم حساب طول الفئة وفقًا للمعادلة (أعلى قيمة - أقل قيمة ÷ أعلى قيمة) أي (5-1) ÷ 5 = 0.8 ثم يضاف طول الفئة (0.8) إلى أقل قيمة وتصبح فئات تفسير أسئلة الدراسة كما يلي :

جدول رقم (4) المعيار المتبع لتفسير أسئلة الدراسة

المتوسط المرجح	1 - 1.80	1.81 - 2.60	2.61 - 3.40	3.41 - 4.20	4.21 - 5
التقدير	ضعيف جداً	ضعيف	حول الوسط	مرتفع	مرتفع جداً

وبالتالي فإن هناك خمس فئات تنتمي إليها المتوسطات الحسابية، أما المتوسط الحسابي الفرضي فيكون (15 ÷ 5 = 3) وعلية ستوضح الأوساط الحسابية إلى أي الفئات التي تنتمي إليها من خلال تحليل إجابات أفراد العينة.

1-5.. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل البيانات التي تم تجميعها باستخدام برنامج حزمة البرامج الجاهزة للعلوم الاجتماعية SPSS، وأساليب الإحصاء الوصفي التحليلي وهي:

- اختبار (Cronbach-Alpha) لمعرفة مدى صدق أداة جمع البيانات وثباتها والاتساق الداخلي لعبارات المقياس.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnova) لتحديد استخدام الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية لاختبار فرضيات الدراسة، وتبين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عليه تم استخدام الاختبارات المعلمية.
- مقاييس الإحصاء الوصفي والمتمثلة في النسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مدى تركيز الاجابات المتعلقة بالاحتراق المهني وأبعاده ومدى تشتت هذه الاجابات.
- اختبار (One Sample T Test) لعينة واحدة للتعرف على مستوى الاحتراق المهني وأبعاده لدى المراجعين الخارجيين المعتمدين بليبيا، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ودرجات حرية (132) وقيمة المتوسط الحسابي الفرضي (3)، ويشير المتوسط الحسابي إلى ارتفاع مستوى الاحتراق المهني وكذلك القيمة الاحتمالية (Sig T) اذا كانت أقل

من مستوى الدلالة (0.05)، أما إذا كانت (Sig T) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فتشير إلى انخفاض الاحتراق المهني وأبعاده.

■ اختبار (Independent-Sample T Test) لعينتين مستقلتين لقياس اختلاف الإحساس بالاحتراق المهني لمتغير النوع، متغير الحالة الاجتماعية، ومتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig T) إلى عدم وجود اختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).

■ اختبار (One-Way-ANOVA) تحليل التباين الأحادي لقياس اختلاف الإحساس بالاحتراق المهني لمتغير الخبرة عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig) إلى عدم وجود اختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).

2.. خصائص مجتمع وعينة الدراسة:

بلغ مجتمع الدراسة 215 مراجعاً من المراجعين الخارجيين المعتمدين لدى نقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا والمسموح لهم بممارسة المهنة بشكل قانوني حسب الكشف المعتمد من النقابة حتى شهر فبراير 2021 ف، وتم اختيار عينة تتكون من 137 مراجعاً وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan) بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05) من النوعين ومن مختلف المدن الليبية، حيث تم توزيع 137 استبانة بشكل عشوائي وتم استرجاع 133 استبانة والتي تمثل 97% من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة، وخصائص هذه العينة وصفاتها كما يلي:

جدول رقم (5) خصائص وصفات عينة الدراسة

النسبة	العدد	1.. متغير النوع:
91%	121	ذكر.
9%	12	أنثى.
100%	133	المجموع.
النسبة	العدد	2.. متغير الحالة الاجتماعية:
36%	48	أعزب.
64%	85	متزوج.
100%	133	المجموع.
النسبة	العدد	3.. متغير المؤهل العلمي:
27%	36	بكالوريوس.
73%	97	دراسات عليا.
100%	133	المجموع.
النسبة	العدد	4.. متغير الخبرة:
18%	24	من 5 إلى أقل من 10 سنوات.
55%	73	من 10 إلى أقل من 15 سنوات.
18%	24	من 15 إلى أقل من 20 سنوات.
9%	12	أكثر من 20 سنة.
100%	133	المجموع.

يتضح من الجدول أن غالبية العينة من الذكور بنسبة (91%) مقارنةً بنسبة الإناث (9%) ويرجع ذلك إلى زيادة عدد الأعضاء المنتسبين للنقابة الذكور عن الإناث، ويتبين من الجدول تجاوز عدد ونسبة المشاركين المتحصلين على شهادات عليا بواقع 97 مراجعاً وبسبة 73% مقارنةً بالمتحصلين على شهادة البكالوريوس بواقع 36 مراجعاً وبنسبة 27%. كما يتضح من الجدول تفاوت عدد المراجعين حسب الحالة الاجتماعية فبلغ عدد المشاركين المتزوجين 85 وبنسبة (64%) وعدد المشاركين العزاب 48 وبنسبة (36%) وهذا مؤشر جيد لمعرفة ما إذا كانت

هناك فروق في درجة الإحساس بالاحترق المهني تعزى للحالة الاجتماعية، ويتبين من الجدول أيضا أن عدد المشاركين الذين تزيد مدة خبرتهم عن 10 سنوات بلغ 55% من إجمالي المشاركين، وهذه دلالة جيد لمعرفة مدى تأثير الخبرة في درجة الإحساس بالاحترق المهني، وهذا التنوع في خصائص أفراد عينة الدراسة من حيث النوع والحالة الاجتماعية والخبرة يؤهلهم للإجابة على الأسئلة المطروحة في استمارة الاستبانة.

3.. اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج:

3-1.. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: انخفاض مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا، والنتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار (T) للاحتراق المهني وأبعاده كما يلي:

جدول رقم (6) نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب	نتيجة الاختبار
الإرهاك الجسدي والنفسي.	3.310	0.897	3.948	0.000	66%	حول الوسط	3	دال إحصائياً
فقدان الإنسانية.	3.456	0.785	8.665	0.000	69%	مرتفع	2	دال إحصائياً
تدني الإنجاز.	3.520	0.733	9.593	0.000	70%	مرتفع	1	دال إحصائياً
الاحتراق المهني.	3.439	0.789	7.887	0.000	69%	مرتفع	—	دال إحصائياً

يتضح من الجدول رقم (6) ارتفاع مستوى الاحتراق المهني لبعدي فقدان الإنسانية وتدني الإنجاز في حين كان بعد الإرهاك الجسدي والنفسي حول الوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للاحتراق المهني (3.439) مما يشير إلى ارتفاع مستوى إحساس المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين بالاحتراق المهني، كما يشير الانحراف المعياري الإجمالي (0.789) إلى تجانس عال في إجابات عينة الدراسة، أما إبعاد الاحتراق المهني فقد تحصل بعد تدني الإنجاز على أعلى متوسط حسابي (3.520) وانحراف معياري (0.733)، يليه بعد فقدان الإنسانية بمتوسط حسابي (3.456) وانحراف معياري (0.785)، ثم جاء بعد الإرهاك الجسدي والنفسي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.310) وانحراف معياري (0.897).

كما يشير الجدول رقم (6) إلى الدلالة الإحصائية لاختبار (T) حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig T) أقل من (0.05) مما يدل على أن مستوى الاحتراق المهني للمراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين كان مرتفع بأبعاده الثلاثة، وبالتالي تم رفض الفرضية القائلة "انخفاض مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا" وفرضياتها البديلة، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "ارتفاع مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين المسجلين بنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا".

3-1-1.. تحليل عبارات بعد الإنهاك الجسدي والنفسي:

جدول رقم (7) نتيجة اختبار بعد الإنهاك الجسدي والنفسي

العبارة	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. أشعر بالتعب والاستنزاف من ممارسة مهنة المراجعة.	3.526	0.692	8.775	0.000	4	دال إحصائياً
2. قيامي بالعمل الميداني يستنفذ كامل طاقتي.	3.887	0.714	14.329	0.000	1	دال إحصائياً
3. أحس بالضييق والقلق عندي فحصى لأنظمة الرقابة الداخلية للعميل.	3.870	0.710	14.327	0.000	2	دال إحصائياً
4. ينتابني شعور بالقلق عند تعاملتي مع العميل وأشعر بأنه يخفي شيئاً.	3.549	0.783	8.775	0.000	3	دال إحصائياً
5. إخفاقي في أداء عملية المراجعة بصورة مرضية يعني نهاية حياتي المهنية.	2.910	1.433	-0.726	0.469	7	غير دال
6. قيامي بالمراجعة يسبب شد عضلي وتغير في الشهية وساعات نومي.	3.030	1.314	0.264	0.792	6	غير دال
7. أشعر أن فشلي في أداء عملية المراجعة سيصاحبه شماتة زملاء المهنة.	3.226	1.105	2.354	0.020	5	دال إحصائياً
الاجهاد الجسدي والنفسي.	3.310	0.897	3.948	0.000	—	دال إحصائياً

يشير الجدول (7) إلى أن مستوى الاجهاد الجسدي والنفسي لدى عينة الدراسة كان حول الوسط ولكنه يقترب جداً من مستوى الارتفاع حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.310) وانحراف معياري (0.897)، وهذا يشير إلى أن ممارسة مهنة المراجعة تصيب المراجعين بالاحترق المهني، أما فقرات هذا البعد فكانت أعلى النتائج للفقرة رقم (2) (قيامي بالعمل الميداني يستنفذ كامل طاقتي) إذ بلغت (3.887) وانحراف معياري (0.714)، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم شعور بالاجهاد الجسدي من ممارسة مهام المراجعة وإجراءاتها، وأكدت على ذلك الفقرة رقم (1) (أشعر بالتعب والاستنزاف من ممارسة مهنة المراجعة) إذ بلغت (3.526) وانحراف معياري (0.692)، وهي تدل على الوصف الدقيق لممارسة مهنة المراجعة والتي تتطلب مستوى عالي من الأداء الذي يتبعه الشعور بالاستنزاف، أما الترتيب التالي فكان للفقرة رقم (3) (أحس بالضييق والقلق عندي فحصى لأنظمة الرقابة الداخلية للعميل) بمتوسط حسابي (3.870) وانحراف معياري (0.710)، وهذا يشير إلى الاجهاد النفسي لدى المراجعين نظراً لأن فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية تساهم وبشكل كبير في خفض مخاطر المراجعة، وأكدت على ذلك الفقرة رقم (4) (ينتابني شعور بالقلق عند تعاملتي مع العميل وأشعر بأنه يخفي شيئاً) بمتوسط حسابي (3.549) وانحراف معياري (0.783) ولكنه يعد قلقاً طبيعياً فزعة الشك المهني هي من المتطلبات الضرورية للمراجع وقد تم الإشارة إلى ذلك في مشكلة الدراسة، إلا أن مستوى قلق المراجعين واجهادهم النفسي لم يصل لدرجة الوسواس القهري فقد دلت على ذلك الفقرة رقم (5) (إخفاقي في أداء عملية المراجعة بصورة مرضية يعني نهاية حياتي المهنية) بمتوسط حسابي (2.910) وانحراف معياري (1.433) وهذا يشير على وعي أفراد العينة بمسؤوليتهم المهنية والتي تتمثل في تقديم خدمات تأكيدية عن القوائم المالية محل الفحص وليس تحمل أخطاء العميل، كما تدل الفقرة على أن الإنهاك النفسي للمراجعين لم يصل لمرحلة السخط عن النفس والنظرة الدونية لها والشعور

بعد الكفاءة لدرجة الإخفاق.

3-1-2.. تحليل عبارات بعد فقدان الإنسانية:

جدول رقم (8) نتيجة اختبار بعد فقدان الإنسانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. أتجرد من العواطف والمجاملات عند تعاملي مع العميل والمساعدين.	2.895	1.514	-0.802	0.424	9	غير دال
2. أقسو على المساعدين لاستخراج أفضل ما لديهم.	3.707	0.660	12.343	0.000	1	دال إحصائياً
3. أتأخر في تنفيذ عملية المراجعة كل ما كان ذلك ضرورياً.	3.632	0.645	11.289	0.000	3	دال إحصائياً
4. أصبحت مهنة المراجعة عالمي كله.	3.617	0.682	10.422	0.000	4	دال إحصائياً
5. أشعر أن كل الإجراءات غير كافية لاكتشاف الأخطاء والعش.	3.549	0.783	8.084	0.000	5	دال إحصائياً
6. عند تنفيذي المراجعة أسمع من يناديني وفي الحقيقة هي مخيلتي فقط.	3.075	1.098	0.789	0.431	8	غير دال
7. أوجه انتقادات لاذعة للعميل والمساعدين وألقي عليهم اللوم لإهمالهم.	3.526	0.692	8.775	0.000	6	دال إحصائياً
8. قيامي بهمام المراجعة يجعلني أهمل باقي مسؤولياتي.	3.639	0.644	11.289	0.000	2	دال إحصائياً
9. عند شعوري بالتعب في العمل أقوم بأخذ فترات مطولة من الراحة.	3.444	1.083	7.470	0.000	7	دال إحصائياً
فقدان الإنسانية.	3.456	0.785	8.665	0.000	—	دال إحصائياً

يوضح الجدول رقم (8) ارتفاع تبدد شخصية المراجعين الخارجيين بمتوسط حسابي بلغ (3.456) وبانحراف معياري (0.785) وهو مرتفع ولكنه في بداية الارتفاع ، وتبين أيضاً من الجدول رقم (6) أن بعد فقدان الإنسانية والمتمثل في تبديل الصفات الشخصية للمراجع تحصل على المرتبة الثانية، ولكن الأمر لم يتعدى الوصول لحد العدائية وقلة العناية المهنية، فقد أظهرت الفقرة رقم (2) (اقسو على المساعدین لاستخراج أفضل ما لديهم) حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.707) وبانحراف معياري (0.660) وهذا يدل على الجدية في العمل والتوجيه والإشراف الجيد على المساعدین، وأكدته الدلالة الإحصائية لاختبار (T) للفقرة رقم (1) (أتجرد من العواطف والمجاملات عند تعاملي مع العميل والمساعدین) حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig T) أكبر من (0.05) مما يدل على التصرف بمهنية مع العميل والمساعدین، وعززت ذلك الفقرة رقم (8) (قيامي بهمام المراجعة يجعلني أهمل باقي مسؤولياتي) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.639) وبانحراف معياري (0.644)، أي أن المراجعين يتمتعون بالأمانة المهنية والتي تعتبر المحرك الداخلي للإخلاص في العمل، إلا أن الفقرة رقم (4) (أصبحت مهنة المراجعة عالمي كله) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.617) وبانحراف معياري (0.682)، تشير بعض القلق وتفسر سبب ارتفاع المتوسط العام لبعدها الإنسانية، فهي تشير إلى فقدان التمتع بطعم الحياة وخلق توافق بين واجبات

العمل والواجبات الشخصية، وهذا ما أضافته الفقرة رقم (5) (أشعر أن كل الإجراءات غير كافية لاكتشاف الأخطاء والغش) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.549) وانحراف معياري (0.783)، فهي تشير إلى تبدل في إدراك الواقع وانعدام التمييز فالمراجع يقدم خدمات تأكيدية وليست تفصيلية ومسؤوليته محدودة في اكتشاف الأخطاء والغش، كما تبين من الفقرتان (7) و(9) (أوجه انتقادات لاذعة للعميل والمساعدين وألقي عليهم اللوم لإهمالهم) (عند شعوري بالتعب في العمل أقوم بأخذ فترات مطولة من الراحة) بمتوسطات حسابية (3.526) و(3.444) على التوالي، ظهور بعض السلوكيات الدفاعية للتخفيف من حدة الإحساس بالإرهاك في صورة استراحات مطولة وتوجيه انتقادات ساخرة.

3-1-3.. تحليل عبارات بعد تدني الإنجاز:

جدول رقم (9) نتيجة اختبار بعد تدني الإنجاز

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. التعامل ببرودة أعصاب مع مشاكل العمل فكل المشاكل لها حلول.	3.887	0.714	14.329	0.000	2	دال إحصائياً
2. تتسبب ممارستي لمهنة المراجعة في نقص نشاطي وحيويتي.	3.977	0.499	22.568	0.000	1	دال إحصائياً
3. أشعر بحيرة في تحديد حجم الأدلة الكافي لإبداء الرأي عن القوائم المالية.	3.617	0.682	10.422	0.000	5	دال إحصائياً
4. أواجه صعوبة في اتخاذ القرار بخصوص أنظمة الرقابة الداخلية للعميل.	3.632	0.645	12.112	0.000	4	دال إحصائياً
5. أشعر أن مهنة المراجعة لا تضيف قيمة معنوية لي كباقي المهن.	3.346	1.000	3.987	0.000	8	دال إحصائياً
6. ينتابني شعور أن زملائي المراجعين يقومون بعمل أفضل مني.	3.075	1.098	0.789	0.431	11	غير دال
7. التحديث المستمر لمعايير المراجعة وتطور التكنولوجيا يشعرنني بانخفاض كفاءتي.	3.256	1.071	2.754	0.007	9	دال إحصائياً
8. أشعر أن أداء مهنة المراجعة مكلف ويستنزف مواردني.	3.526	0.813	7.470	0.000	7	دال إحصائياً
9. معظم مهام العمل الميداني لا تسري كما خططت لها مسبقاً.	3.541	0.657	8.775	0.000	6	دال إحصائياً
10. على الرغم من خبرتي تزداد عملية المراجعة صعوبة مع مرور الوقت.	3.707	0.660	11.289	0.000	3	دال إحصائياً
11. معظم مساعدي المراجعة يتركون العمل معي بدون سبب مقنع.	3.165	1.129	1.689	0.094	10	غير دال
تدني الإنجاز.	3.520	0.733	9.593	0.000	—	دال إحصائياً

يشير الجدول رقم (9) إلى ارتفاع إحساس المراجعين بتدني إنجازهم فقد بلغ المتوسط الحسابي للبعد (3.520) وانحراف معياري (0.733)، وهذا ما وضحه الجدول رقم (6) والذي تحصل فيه بعد تدني الإنجاز على أعلى متوسط حسابي، إلا أن هذا الإحساس مازال في بدايته، فدللت الفقرة رقم (2) (تتسبب ممارستي لمهنة المراجعة في نقص نشاطي وحيويتي) حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.977) وانحراف معياري (0.499) على اعتراف صريح من المراجعين بنقص حيويتهم ونشاطهم من ممارسة المهنة، وعززت على ذلك الفقرة رقم (10) (على الرغم من خبرتي تزداد عملية المراجعة صعوبة

مع مرور الوقت) بمتوسط حسابي (3.707) وانحراف معياري (0.660)، وهذا دليل على نقص في النشاط والحيوية ولكن الأمر لم يصل لدرجة الفشل وانخفاض مستوى الطاقة لدرجة العجز عن القيام بالمهام فكل عميل لدية طبيعة عمل خاصة وعملية المراجعة ليست نمطية، ويظهر ذلك من إبراز المراجعين للصلاية النفسية في التعامل مع مشاكل العمل والحياد بل وزيادة الثقة بالنفس فكل مشاكل العمل لها حلول كما تبين من الفقرة رقم (1) (اتعامل ببرودة أعصاب مع مشاكل العمل فكل المشاكل لها حلول)، بمتوسط حسابي (3.887) وانحراف معياري (0.714)، وأكدت على ذلك الدلالة الإحصائية لاختبار (T) للفقرة رقم (6) (ينتابني شعور أن زملائي المراجعين يقومون بعمل أفضل مني) حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig T) أكبر من (0.05) مما يدل على التقويم الإيجابي للذات والتفاعل مع العمل والاقتناع بمستوى الخدمات المقدمة من المراجعين، وأظهر أيضا انعدام الدلالة الإحصائية لاختبار (T) للفقرة رقم (11) (معظم مساعدي المراجعة يتركون العمل معي بدون سبب مقنع) حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig T) أكبر من (0.05) مما يدل على حسن سير العمل بمراتب المراجعة فلو كان سبب ترك المساعدين للعمل مقنعا لرجحنا أن سببه كان بحثا عن الرزق، كما أن مستوى الخدمات المطلوبة من المراجع يحقق ما هو متوقع منه ويحظى برضا العميل، أما بالنسبة لارتفاع المتوسط الحسابي لبعد تدني الإنجاز ففسرها إجابة المراجعين عن الفقرة رقم (4) (أواجه صعوبة في اتخاذ القرار بخصوص أنظمة الرقابة الداخلية للعميل) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.632) وانحراف معياري (0.645)، فصعوبات اتخاذ القرار أحد المؤشرات الخطيرة لتدني الإنجاز فعند عجز المراجع عن تحديد مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية للعميل فيعني ذلك عجزه في تخفيض مخاطر عملية المراجعة، فقد أبرزت ذلك الفقرة رقم (3) (أشعر بحيرة في تحديد حجم الأدلة الكافي لأداء الرأي عن القوائم المالية) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.617) وانحراف معياري (0.682)، فالحيرة في تحديد حجم أدلة المراجعة الكافي تعني أيضا صعوبة عمليات الحكم والاستدلال وربط المعلومات وهذه الصعوبة يتبعها بالضرورة صعوبة في إبداء الرأي حول عدالة القوائم المالية ومدى تمثيلها للواقع بشكل صحيح، كما أظهرت الفقرة رقم (8) (أشعر أن أداء مهنة المراجعة مكلف ويستنزف موارد) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.526) وانحراف معياري (0.813)، فهي تدل على عدم الرضا عن النفس ويعد ارتفاع تكاليف الأداء مؤشرا آخر على تدني الإنجاز، وبينت الفقرة رقم (9) (معظم مهام العمل الميداني لا تسري كما خططت لها مسبقا) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.541) وانحراف معياري (0.657)، مؤشرا آخر لتدني الإنجاز والتمثل في عدم التوافق والتكيف مع متغيرات العمل، فالانحراف عن المسار أمر طبيعي ولكن انحراف غالبية المهام عن ما هو مخطط لها مسبقا دليل على طول الطريق نحو تحقيق الهدف من عملية المراجعة.

وتتوافق نتائج الدراسة مع دراسة Fogarty & kalbers (2006) ودراسة Guthrie & Jones (2012) واللذان أشارتا إلى ارتفاع مستوى الاحتراق المهني.

3-2.. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحساس بالاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين تعزى لبعض العوامل الشخصية والاجتماعية والتعليمية والوظيفية، ويشق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالاحتراق المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

3-2-1.. اختبار فروق النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية: تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين لقياس اختلاف درجة الإحساس بالاحترق المهني لمتغير النوع الاجتماعي و متغير المؤهل العلمي و متغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig T) إلى عدم وجود اختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).

جدول رقم (10) نتائج اختبار (T) للنوع الاجتماعي

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	نتيجة الاختبار
الإرهاك الجسدي والنفسي.	ذكور	121	3.652	0.660	5.652	0.000	دال إحصائياً
	اناث	12	2.571	0.000			
فقدان الإنسانية.	ذكور	121	3.580	0.715	2.798	0.000	دال إحصائياً
	اناث	12	3.000	0.000			
تدني الإنجاز.	ذكور	121	3.612	0.674	4.995	0.000	دال إحصائياً
	اناث	12	2.636	0.000			
الاحترق المهني.	ذكور	121	3.612	0.673	4.466	0.000	دال إحصائياً
	اناث	12	2.741	1.000			

جدول رقم (11) نتائج اختبار (T) للمؤهل العلمي

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	نتيجة الاختبار
الإرهاك الجسدي والنفسي.	بكالوريوس	36	4.205	0.360	4.82	0.00	دال إحصائياً
	دراسات عليا	97	3.388	0.758			
فقدان الإنسانية.	بكالوريوس	36	4.310	0.458	5.17	0.00	دال إحصائياً
	دراسات عليا	97	3.351	0.749			
تدني الإنجاز.	بكالوريوس	36	4.423	0.803	5.21	0.00	دال إحصائياً
	دراسات عليا	97	3.347	0.748			
الاحترق المهني.	بكالوريوس	36	4.105	0.397	8.57	0.00	دال إحصائياً
	دراسات عليا	97	3.360	0.735			

يوضح الجدول (10) والجدول (11) أن القيمة الاحتمالية (Sig T) للاحترق المهني وأبعاده كانت أقل من (0.05)، مما يدل على وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي، أي أن درجة الإحساس بالاحترق المهني تختلف بين الذكور والاناث ويتبين من المتوسطات الحسابية أن الذكور أكثر إحساساً بالاحترق المهني من الإناث، كما تختلف درجة الإحساس بالاحترق المهني بين المتحصليين على درجة البكالوريوس والمتحصليين على شهادات عليا، فالمتحصليين على البكالوريوس هم أكثر احترقاً من المتحصليين على الشهادات العليا. عليه يتم رفض الفرضيتين الصفريتين الأولى والثانية والتان تتصان على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحساس بالاحترق المهني لدى المراجعين الخارجيين تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي.

جدول رقم (12) نتائج اختبار (T) للحالة الاجتماعية

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	نتيجة الاختبار
الإرهاك الجسدي والنفسي.	اعزب	48	3.711	0.913	1.961	0.052	غير دال إحصائياً
	متزوج	85	3.466	0.534			
فقدان الإنسانية.	اعزب	48	3.708	0.881	1.707	0.093	غير دال إحصائياً
	متزوج	85	3.425	0.557			
تدني الإنجاز.	اعزب	48	3.636	0.948	1.389	0.167	غير دال إحصائياً
	متزوج	85	3.461	0.510			
الاحترق المهني.	اعزب	48	3.680	0.907	1.864	0.065	غير دال إحصائياً
	متزوج	85	3.450	0.516			

يوضح الجدول (12) أن القيمة الاحتمالية (Sig T) للاحتراق المهني وأبعاده كانت أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، أي أن درجة الإحساس بالاحتراق المهني لا تختلف بين العزب والمتزوجون. عليه تم قبول الفرضية الصفرية الثالثة التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحساس بالاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. 2-2-3.. اختبار فروق الخبرة: تم استخدام اختبار (One-Way-ANOVA) تحليل التباين الاحادي لقياس اختلاف الإحساس بالاحتراق المهني لمتغير الخبرة عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig) إلى عدم وجود اختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).

جدول رقم (13) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي للخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig	نتيجة الاختبار
الإرهاك الجسدي والنفسي.	بين المجموعات	36.512	3	12.171	55.148	0.000	دال إحصائياً
	داخل المجموعات	28.469	129	0.221			
	الاجمالي	64.981	132	—			
فقدان الإنسانية.	بين المجموعات	43.722	3	14.574	88.442	0.000	دال إحصائياً
	داخل المجموعات	21.257	129	0.165			
	الاجمالي	64.979	132	—			
تدني الإنجاز.	بين المجموعات	43.914	3	14.638	89.523	0.000	دال إحصائياً
	داخل المجموعات	21.093	129	0.164			
	الاجمالي	65.006	132	—			
الاحتراق المهني.	بين المجموعات	41.743	3	13.914	85.809	0.000	دال إحصائياً
	داخل المجموعات	20.918	129	0.162			
	الاجمالي	62.661	132	—			

يُتَبَيَّن من الجدول (13) أن القيمة الاحتمالية (Sig) للاحتراق المهني وأبعاده كانت أقل من (0.05)، مما يدل على وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للعوامل الوظيفية والمتمثلة في عدد سنوات الخبرة، أي أن درجة الإحساس بالاحتراق المهني تختلف حسب سنوات الخبرة التي يمتلكها المراجعين الخارجيين، عليه تم رفض الفرضية الصفرية الرابعة التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحساس بالاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين تعزى لمتغير سنوات الخبرة. ويوضع الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية لمتغير الخبرة مرتبة حسب درجة الإحساس بالاحتراق المهني من 1 إلى 4 وهي كما يلي ::

جدول رقم (14) قيمة المتوسط الحسابي للخبرة

الخبرة:	من 5 إلى 10 سنة	من 15 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	من 10 إلى 15 سنوات
العدد:	24	12	24	73
المتوسط:	4.510	4.308	3.740	3.070
الترتيب:	1	2	3	4

ويُتَبَيَّن من الجدول (14) أن المتوسط الحسابي للمراجعين الذين تتراوح خبرتهم بين 10 سنوات و 15 سنة كان أقل متوسط حيث بلغ (3.070) أي أن درجة إحساسهم بالاحتراق المهني كانت حول الوسط، وهذه الفئة من المشتركين تمثل 55% من إجمالي المشتركين في الدراسة، وقد يكونون السبب الرئيسي في الحصول على نتائج مرتفعة للاحتراق المهني ولكنها كانت على الحدود الدنيا من الارتفاع، كما قد يكونون سبب حصول بعد الإنهاك الجسدي والنفسي على المرتبة الأخيرة، حيث كانت نتيجته حول الوسط.

وبذلك اقتربت النتائج من دراسة Guthrie & Jones (2012) والتي أشارت إلى ارتفاع تدني الإنجاز عند الإثاثة وفقدان الإنسانية عند الذكور، واختلفت النتائج عن دراسة Jiménez et al (2019) والتي بينت أن فروق الإحساس بالاحتراق المهني عند الإثاثة كانت مرتفعة عن الذكور، كما اختلفت نتائج الدراسة عن باقي الدراسات فهي لم تتطرق لمتغير الحالة الاجتماعية و متغير سنوات الخبرة.

نتائج الدراسة والتوصيات:

1.. نتائج الدراسة:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، واختبار الفرضيات، والمسح المكتبي، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- كشفت النتائج ارتفاع مستوى الاحتراق المهني وأبعاده لدى المراجعين ولكنه كان في حدوده الدنيا، فقد جاء بعد تدني الإنجاز في المرتبة الأولى يليه بعد فقدان الإنسانية وبعد الإنهاك الجسدي والنفسي في المرتبة الأخيرة، مما يعني أن درجة الإحساس بالاحتراق المهني لم تعتمد على الإنهاك الانفعالي والذي يوصف بأنه حجر الأساس ومصدر الاحتراق المهني، وبالتالي تم رفض الفرضية الأولى والتي تنص على "انخفاض مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين" وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "ارتفاع مستوى متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين".
- كانت نتيجة بعد الإنهاك الجسدي والنفسي حول الوسط ولكنها قريبة جداً من الارتفاع، فالاجهاد هو مركز الاحتراق المهني والمتمثل في استنفاد الطاقة وعدم القدرة على التزود بها، مما يعني شعور المراجعين الخارجيين باستنفاد طاقتهم من ممارسة مهنة المراجعة، كما أن لديهم ضيق وقلق عند فحص أنظمة الرقابة الداخلية للعميل والتي دلت عليها العبارة (أحس بالضيق والقلق عندي فحصي لأنظمة الرقابة الداخلية للعميل) من هذا

البعد والتي بلغ متوسطها (3.87) وهي مرتفعة، إلا أن مستوى الإجهاد النفسي لم يصل لمرحلة الإنهاك العقلي والقلق القهري لدرجة ترك العمل، وبأن ذلك من العبارة (إخفاقي في أداء عملية المراجعة بصورة مرضية يعني نهاية حياتي المهنية) التي كان متوسطها حول الوسط (2.91).

■ دلت النتائج على ارتفاع بعد فقدان الإنسانية والذي يشير إلى الشعور بالغربة عن الذات والمحيطين، فقد يعود ارتفاعه إلى تنوع الدور الذي يلعبه المراجع والذي يتطلب صلاباً نفسية عالية، ولكن لم يصل الارتفاع لدرجة العدائية وقلة العناية المهنية وقد اتضح ذلك من العبارة (اتجرد من العواطف والمجاملات عند تعاملتي مع العميل والمساعدين) والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.89)، إلا أن العبارة (قيامي بهمام المراجعة يجعلني أهمل باقي مسؤولياتي) بمتوسط حسابي (3.63) أظهرت عدم التوازن بين الواجبات الشخصية والمهنية وفقدان لطمع التمتع بالحياة، وما يثير القلق فعلاً كانت العبارة (عند شعوري بالتعب في العمل أقوم بأخذ فترات مطولة من الراحة) والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.44) فهي تشير إلى ظهور سلوكيات الانسحاب من العمل في صورة فترات مطولة من الراحة.

■ بينت النتائج ارتفاع بعد تدني الإنجاز والتمثل في انخفاض استثمار الطاقات في إنجاز المهام، وقد يكون للتطور المستمر لمعايير المراجعة والتطور الهائل في تقنية المعلومات دورة في هذا الشعور، كما أن عملية المراجعة تعتمد وبشكل كبير على فهم طبيعة صناعة العميل، الأمر الذي يتطلب بذل المزيد من الجهد وانفاق الموارد ليمكن المراجع من القيام بعمله، إلا أن الارتفاع كان في بدايته ولم يصل لمرحلة الفشل المهني وهذا ما دلت عليه العبارتان (تتسبب ممارستي لمهنة المراجعة في نقص نشاطي وحيويتي) و(على الرغم من خبرتي تزداد عملية المراجعة صعوبة مع مرور الوقت) بمتوسطات حسابية (3.97) و(3.70)، إلا أن بعض مؤشرات تدني الإنجاز قد أظهرتها النتائج والتمثلة في صعوبات في اتخاذ القرار، وصعوبات في عمليات الحكم والاستدلال وربط المعلومات، وعدم الرضا وعدم القدرة على التكيف.

■ توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بمتلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، حيث بينت النتائج أن الإناث أقل احتراقاً من الذكور، وقد يرجع ذلك لكون المرأة الليبية على وعي تام ودراية كافية بكيفية التعامل مع الضغوط نظراً لتعدد أدوارها في المجتمع، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فكان حملة الشهادات العليا أقل احتراقاً من حملة البكالوريوس، وقد يعزى هذا لكون حملة الدراسات العليا قد مرو بفترة دراسة تطلبت منهم بذل الكثير من الجهد وبذلك تعززت مقاومتهم للضغوط المهنية.

■ توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بمتلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين المنتسبين لنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وقد يرجع ذلك لكون كل أفراد العينة يأخذون عملهم على محمل الجهد ودليل على بذل عناية مهنية جيدة سواء للعزب أو المتزوجون.

■ توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بمتلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين المنتسبين لنقابة المحاسبين والمراجعين بليبيا تعزى لمتغير الخبرة، حيث بينت النتائج أن المراجعين الذين تتراوح مدة خبرتهم بين 10 سنوات إلى 15 سنة كانوا الأقل احتراقاً من باقي الفئات.

2.. التوصيات:

- توظيف دراسات علم النفس المعرفي وعلم الأعصاب وأبحاث العقل البشري في دليل نقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين، من خلال أدراج إرشادات للتوعية بالاحترق المهني.
- نشر الوعي بين المراجعين الخارجيين بخطورة الاحترق المهني لتنمية قدراتهم على مواجهة هذه المتلازمة والتعرف على أساليب إدارة الضغوط المهنية لمساعدة معاونهم.
- توعية مساعدي المراجعة بمخاطر الضغوط المهنية وتحفيزهم لزيادة إنتاجيتهم وتقوية استجابتهم للضغوط المهنية.
- دراسة العوامل المسببة للضغوط في البيئة الليبية، وعقد ورش عمل لتبادل الخبرات وزيادة التفاعل بين المهنيين، وحثهم على البوح بمشاعرهم وانفعالاتهم للحد من توغل الاحترق المهني.
- توعية المؤسسات المختلفة بمخاطر الاحترق المهني وبالخسائر التي قد يتسبب في حدوثها.
- تحسين مناخ العمل داخل المؤسسات المختلفة وخلق جو حميم مبني على الود وتقدير الغير للوقاية من الاحترق المهني.
- تصميم واعتماد برامج وقائية من الجهات المسؤولة في ليبيا للحد من انتشار الاحترق المهني وتجاوزه الحد الطبيعي.
- إنشاء برامج تدريبية لتعريف المراجعين والمساعدين على الضغوط ومصادرها للتغلب عليها.
- توظيف خبراء علم النفس من قبل نقابة المحاسبين والمراجعين لتعزيز الصحة النفسية للمراجعين ومساعدتهم.
- تعزيز التواصل والتفاعل بين أعضاء المهنة والانفتاح على الآخرين للتخفيف من الضغوط النفسية، وتشجيعهم على البوح بمشاعرهم وانفعالاتهم ومن تسبب بأذيتهم للحيلولة دون انجرافهم في تيارات الانتقام.
- قياس الاحترق المهني للمراجعين الداخليين العاملين بالقطاعات المختلفة للتعرف على مستوياته ومدى تأثيرها على أدائهم، والعمل على معالجتها، وتدريبهم على كيفية التخلص من الضغوط المهنية.

3.. الدراسات (الأفاق) المستقبلية:

- دراسة أثر الاحترق المهني على جودة معلومات القوائم المالية.
- دراسة أثر الاحترق المهني على جودة عملية المراجعة.
- دراسة انعكاسات الاحترق المهني على زيادة مخاطر المراجعة.

المصادر والمراجع:

- ابراهيم سليمان الرقب (2010)، العنف الأسري وتأثيره على المرأة، الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- أمنا اشتيوي البطي (2018)، الضغوط النفسية للمطلقات و أساليب مواجهتها، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.
- جمال محمد (2014)، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، الأردن: دار المعتر للنشر والتوزيع.
- حمزة الجبالي (2016)، الذكاء العاطفي، الأردن: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.
- خليل عوض القيسي (2016)، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم، الأردن: دار اليازوري العلمية.

زكريا الشربيني (2018)، مقتطفات من علم النفس فى الكوارث والصدمات والازمات، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

زينب أحمد لموم (2018)، الاحتراق النفسي للمعلم، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.

سارة الخمشي، هيفاء بن شلهوب، هند الشهراني (2018)، ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي، مصر: دار روابط للنشر وتقنية المعلومات ودار الشقري للنشر.

شفاء محمد العزاوي (مجلة البحوث الادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، العدد 26، 2020)، تأثير الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، ص 152-178.

عبداللطيف عثمان، علاء الدين الحسيني، فاروق طلعت، محمد خليل الحداد، محمد عماد فضلي، محمد فخر الاسلام (2018)، دليل الطب النفسي (شهادات من واقع التجربة)، مصر: وكالة الصحافة العربية.

عدان نبيلة (2020)، ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.

محمد بنى يونس (2018)، الاطلس في علم نفس النمو التطوري: - مفاهيم - نظريات - تطبيقات، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

محمد عبد المنعم شعيب (2014)، إدارة المستشفيات: منظور تطبيقي: الإدارة المعاصرة: تقييم الأداء: الجودة الشاملة: اعتماد المستشفيات: الجزء السابع، مصر: دار النشر للجامعات.

محمد يوسف القاضي (2015)، السلوك التنظيمي، الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

نعيمة طايبي (2013)، علاقة الاحتراق النفسي ببعض الإضطرابات النفسية و النفسجسدية لدى الممرضين، مكتبة نور.

Cynthia P. Guthrie and Ambrose Jones (2012), Job Burnout in Public Accounting: Understanding Gender Differences, Journal of Managerial Issues, Vol. 24, 390-411.

D. T. Wessells Jr., Austin Kutscher, Irene B. Seeland, Florence E. Selder, Daniel J. Cherico, Elizabeth J. Clark (2013), Bibliographic information, Routledge.

Dianne Hales, Julia Hales (2016), Personal Stress Management: Surviving to Thriving, Cengage Learning.

Douglas Fisher, John Hattie, Nancy Frey (2020), The Distance Learning Playbook, Grades K-13: Teaching for Engagement and Impact in Any Setting, SAGE Publications.

Generally Accepted Auditing Standards (2006), SAS No. 1, section 150, AICPA

George Fink (2017), Stress: Neuroendocrinology and Neurobiology: Handbook of Stress Series, Volume 2, Elsevier Science.

Intiyas Utami, Ertambang Nahartyo (2013), Auditors' Personality in Increasing the Burnout, Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura, Volume 16, (April), 161 – 170.

- Juan Jiménez, Mara Flores, Fernando Vilchis (2019), The prevalence of occupational burnout in the government auditors of Mexico, a gender perspective, *Contaduría y Administración*, (August), 1-22.
- Mohannad Obeid Al Shbail, Zalailah Salleh, Mohd Nazli Mohd Nor (2018), The effect of ethical tension and time pressure on job burnout and premature sign-off, *Journal of Business and Retail Management Research*, (July), Vol. 12, 43-53.
- Robert R. Sinclair, Mo Wang, Lois E. Tetrick (2012), *Research Methods in Occupational Health Psychology: Measurement, Design and Data Analysis*, Routledge.
- Sheila LoboPrabhu, M.D., Richard F. Summers, M.D., H. Steven Moffic, M.D (2019), *Combating Physician Burnout: A Guide for Psychiatrists*, American Psychiatric Pub.
- The International Code of Ethics for Professional Accountants (2020), International Federation of Accountants.
- Timothy J. Fogarty, Lawrence P. Kalbers (2006), Internal auditor burnout: an examination of behavioral consequences, *Advances in Accounting Behavioral Research*, (July), Volume 9, 51-86.
- Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek (2017), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis.