

## الإحتراق الوظيفي ودوره في التأثير على إنتاجية الموظفين في شركة صفا في مدينة الرياض "دراسة حالة"

أسم الطالب : أحمد يوسف الكحلوت

الرقم الجامعي : 2021205125

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

الإهداء

## المستخلص

## جدول المحتويات

### المحتويات

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 2  | الشكر والتقدير                  |
| 3  | الإهداء                         |
| 4  | المستخلص                        |
| 5  | جدول المحتويات                  |
| 6  | قائمة الأشكال                   |
| 6  | قائمة المراجع                   |
| 7  | المقدمة                         |
| 9  | مشكلة البحث                     |
| 10 | أهمية البحث                     |
| 11 | أسئلة البحث                     |
| 12 | أهداف البحث                     |
| 13 | فرضيات البحث                    |
| 14 | نموذج البحث                     |
| 15 | منهجية البحث                    |
| 16 | الدراسة الميدانية               |
| 17 | مخطط المشروع                    |
| 18 | الدراسات السابقة والإطار النظري |
| 19 | الملخص                          |

## قائمة المراجع

DOI: <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5>

DOI: [doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5)

- 1- المسعودي، آلاء، (2016) الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية
- 2- أبو مسعود، سماهر مسلم (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية في غزة. فلسطين.
- 3- الزهراني، نوال. (2008): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الارشاد النفسي، جامعة أم القرى. السعودية.
- 4- النوري، مرتضى. (2011): قياس أبعاد الإحترق النفسي علاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الإدارة الاقتصادية، العدد السادس والثمانون، العراق.
- 5- الطالع، سليمان أحد (2015)، واقع الإحترق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 2.
- 6- ادعيس، آلاء حمدي (2012) العلاقة بين تطبيق المعلومات والإحترق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه، دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين .
- 7- الحايك، هيام، (2000) مستويات الإحترق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، إربد، الأردن .

## قائمة الجداول

## المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد الموجودة في أي منظمة، فهو الذي تسير من خلاله عجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة، بل هو المسيطر على بقية الموارد الأخرى داخل الشركة، كما يعد مصدرا مهما لتحقيق الميزة التنافسية للشركات وأصبح الاستخدام الأمثل للعنصر البشري يعتمد علي التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنيا، وعلى الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست علي كثير من جوانب الحياة المختلفة،

إلا أن كثيرا من الباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، والذي يتطلب من الإنسان تطوير قدراته ومهاراته للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وقد حظي موضوع الاحتراق الوظيفي بأهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، باعتباره من المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه العاملين في المؤسسات، وكذلك تعد مؤشرا على مرور المؤسسات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التقليل من كفاءتها وفعاليتها وانخفاض أدائها وذلك لأثارها السلبية على المؤسسات والعاملين بها

ويعود الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي نظرا لما ينتج عنه من آثار نفسية وجسدية ضارة مما يسبب انعكاسات سلبية على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وسلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم بالعمل، متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمؤسسة وارتفاع معدل الغياب، وإلى ما يسببه من آثار سلبية على أداء المؤسسات نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية.

وقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، ويعد مؤشرا على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف وانحدار في أدائها، وإلى عدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة منها.

ويمكن حدوث أثر للاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط

في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجه الموظف في مكان عمله، وقد

تتداخل ظاهرة الاحتراق مع ظواهر أخرى متشابكة منها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف،

والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية، وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله المهنة وضغوطها النفسية والجسدية، وبالتالي لحالة الاحتراق الوظيفي التي يواجهها.

لذلك حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام واسع في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل دوران العمل، والرضا والأداء، إذ كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً كلما ارتفع مستوى الأداء والإنتاجية، وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي كلما أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في ترك العمل وعدم قبول أهداف المنظمة، لذلك تعمل المنظمات باستمرار إلى تقصي سلوك العاملين في ظل تزايد تعقد العمل وتشابكه من أجل إيجاد وزيادة الرضا الوظيفي وذلك من خلال رضا العاملين الذي يؤدي إلى تحفزهم والحد من الصراع والغياب والدوران الوظيفي، وتحسين جودة العمل وعدم تعرض العاملين لحالة من الاحتراق الوظيفي، لأن الرضا الوظيفي ما هو إلا انعكاس لاتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية في بيئة العمل.

## مشكلة البحث

يهدف هذا البحث على التركيز على مشكلة الإحترق الوظيفي في شركة صفا في مدينة الرياض وتأثيره المباشر والواضح على إنتاجية الموظفين، حيث يعتبر الإحترق الوظيفي من أكبر المسببات لتأخر الإنتاجية، بالإضافة الى احساس الموظفين بعدم الرضا عن الوضع العام، ونشوء مشاكل صحية ونفسية للموظف وانعكاس ذلك على الحياة الشخصية للموظف خارج أوقات العمل وداخل بيئة العمل، و تسعى جميع الشركات بشكل عام، وشركة صفا في مدينة الرياض بشكل خاص إلى الاهتمام بالعنصر البشري لكونه أحد المقومات الأساسية لنجاح أي شركة في تطوير أدائها وإنتاجيتها، كما يمثل أحد أن الأفراد ذوي المعرفة المؤثرات القوية التي تكسبها ميزة تنافسية خاصة والتي تركز على اقتصاد المعرفة معتبراالأفراد و المهارات هم القوة الدافعة لبقاء واستمرار الشركات، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العنصر البشري قد تنعكس سلبا على علي أداء الشركة ، وتعد ظاهرة الإحترق الوظيفي من الظواهر التي لها تأثير سلبي على العاملين ويظهر هذا التأثير في انخفاض الأداء وعلى إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وذلك لكثرة الغياب عن العمل والسلبية في التعامل مع الآخرين، وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالآتي:

1. ما مدي أثر الإحترق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي ؟
2. ما أثر الإحترق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي؟
3. ما ابعاد الإحترق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الإحترق الوظيفي داخل شركة صفا؟
4. ما العوامل التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل شركة صفا؟

## أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الإعتبارات العلمية والعملية التالية:

- أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي، والذي حظى باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة، لما له من آثار عديدة على القطاعات التعليمية، مما يؤدي إلى التقليل من فعالية القطاعات وكفاءتها وانخفاض أدائها وإنتاجيتها، الأمر الذي يكلف المؤسسات الكثير من الوقت والجهد، كما أن له تأثير كبير على العاملين بها، خاصة فيما يتعلق بصحتهم النفسية والبدنية والسلوكية، وانخفاض أدائهم ورضاهم الوظيفي وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين.
- من مجالات السلوك التنظيمي وهو الاحتراق الوظيفي إنها تناولت موضوعا ، حيث القضاء عليه والحد مهما منه له دور حيوي في التأثير على العديد من المتغيرات الأخرى ذات الصلة بالأفراد داخل المؤسسة.
- تسهم في إثراء البحوث والدراسات الخاصة بالإحتراق الوظيفي مما يرجع بالنفع على الباحثين في هذا المجال.
- كون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت الاحتراق الوظيفي في شركة صفا بمدينة الرياض.
- تقديم التوصيات والمقترحات التي تساهم في التغلب على اثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي لدى شركة صفا بمدينة الرياض
- تساعد نتائج الدراسة العاملين داخل شركة صفا بمدينة الرياض لمعرفة التدابير والطرق المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي

أسئلة البحث

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج البحث

منهجية البحث

الدراسة الميدانية

مخطط المشروع

الدراسات السابقة والإطار النظري

## الملخص

