

أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي

(دراسة ميدانية تطبيقية على الإداريين في قطاع التأمين)

إعداد الطالبه/

حياة عبد العزيز عبدالرحمن النعيم 232001459

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024م-1445هـ

Midocean University

College of Management

Major | Master of Business Administration



The effect of job burnout on job satisfaction

(An applied field study on administrators in the insurance sector)

Prepared by:

Hayat Abdulaziz Abdulrahman Alnaeem 232001459

Supervised by:

Dr. Waleed Abdul Jawad Suleiman Siddiq

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Year:

2024 – 1445

جدول المحتويات

4.....	مقدمة الدراسة
6.....	مشكلة الدراسة
6.....	أهمية الدراسة
6.....	أ. الأهمية العلمية
6.....	ب. الأهمية التطبيقية
8.....	أهداف الدراسة
9.....	تساؤلات الدراسة
9.....	فروض الدراسة
11.....	نموذج الدراسة:
11.....	– المتغير المستقل
11.....	– المتغير التابع
12.....	تصميم الدراسة
12.....	طرق التحليل
12.....	دوافع اختيار الموضوع
12.....	دوافع موضوعية
13.....	دوافع ذاتية
14.....	أدوات الدراسة
16.....	الاساليب الإحصائية المستخدمة
17.....	حدود الدراسة
17.....	الدراسات السابقة
17.....	الدراسات العربية
20.....	الدراسات الاجنبية
21.....	التعليق على الدراسات السابقة
22.....	الإطار المفاهيمي:
22.....	1- الاحتراق الوظيفي (Burnout):
22.....	3- الإنهاك العاطفي
22.....	4- التبلد الحسي
22.....	5- تدني الإنجاز الشخصي
23.....	المراجع والمصادر:

مقدمة الدراسة

يعتبر الاحتراق الوظيفي ظاهرة شائعة في بيئة العمل الحالية، وتؤثر بشكل كبير على العاملين والمؤسسات على حد سواء، ولقد يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي على أنه شعور بالإرهاق النفسي والعاطفي والاحباط الناجم عن الضغوطات المتكررة في بيئة العمل، ويمكن أن يتسبب الاحتراق الوظيفي في تقليل الرضا الوظيفي لدى الأفراد، وهو مؤشر هام على مدى راحة الفرد في بيئة عمله ورضاه عن العمل الذي يقوم به، والاحتراق الوظيفي يؤثر ايضاً بشكل كبير على الرضا الوظيفي للأفراد، حيث يمكن أن يتسبب في تدهور شعورهم بالراحة والرضا في بيئة العمل. (عبد الحميد، 2019م، ص 94)

ومن بعض الآثار الرئيسية للاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي انخفاض الرضا العام، فعندما يشعر الأفراد بالاحتراق الوظيفي، يميلون إلى الشعور بعدم الرضا العام بوظيفتهم والمنظمة التي يعملون فيها. يترتب على ذلك تأثير سلبي على مدى استمراريتهم في العمل وإنتاجيتهم، وكذلك تقليل الالتزام التنظيمي، مما يؤدي الشعور بالاحتراق الوظيفي إلى تقليل مستوى الالتزام والانتماء للمنظمة، حيث يصبح الفرد أقل تفاعلاً ومشاركة في الأنشطة الهامة للمؤسسة، وكذلك تدهور الأداء الوظيفي، حيث يعاني الأفراد المصابون بالاحتراق الوظيفي من تدهور في أدائهم الوظيفي، حيث يصبحون أقل فعالية وكفاءة في أداء مهامهم اليومية، فضلاً عن زيادة معدلات الانقطاع والاستقالة: يزداد احتمال أن يبحث الأفراد الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي عن فرص عمل أخرى أو يستقلون بشكل عام عن العمل الحالي، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الانقطاع والاستقالة في المنظمة، وكذلك تأثير على الصحة النفسية والجسدية، والذي قد يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى تدهور الصحة النفسية والجسدية للأفراد، مما يزيد من مستويات التوتر والقلق والإجهاد، ويمكن أن يؤدي إلى زيادة في معدلات الاكتئاب والمرض الجسدي. (عبد الحميد، 2019م، ص 95)

وبشكل عام، يمكن القول إن الاحتراق الوظيفي يعد عاملاً مؤثراً سلبياً بشكل كبير على الرضا الوظيفي، ويمكن أن يؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي والصحة العامة للأفراد والمؤسسات على حد سواء فعند تطبيق هذا المفهوم على الإداريين في قطاع التأمين، يمكن أن يكون للأثر المالي والنفسي للعمل في هذا القطاع تأثير كبير على مستوى

الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي، ففي بيئة العمل في شركات التأمين، يتعرض الإداريون لضغوطات متعددة تتعلق بضرورة تحقيق أهداف مالية محددة، والتعامل مع مواعيد صارمة، والتعامل مع العملاء في حالات ضغط عالي، إلى جانب المسؤولية الكبيرة عن إدارة الموارد البشرية والمالية، وعندما يواجه الإداريون هذه الضغوطات بشكل مستمر دون وجود آليات للتخفيف منها أو دعمهم، قد يزداد مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، ومع زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي، يقل الرضا الوظيفي، مما يؤثر سلباً على أدائهم وانخراطهم في العمل، وبشكل عام، يتطلب منظومة فعالة لإدارة الاحتراق الوظيفي في قطاع التأمين التركيز على إنشاء بيئة عمل صحية، تقديم دعم نفسي واجتماعي للموظفين، وتعزيز ثقافة التوازن بين العمل والحياة الشخصية، كما يجب أن تتبنى الشركات سياسات وإجراءات تهتم بتقديم التدريب المناسب وتوفير الفرص للتطوير المهني، وتشجيع العلاقات الإيجابية بين الزملاء والإدارة،

مشكلة الدراسة

يعتبر قطاع التأمين من أهم القطاعات وأكثرها حيوية في المجتمع، وقد حرصت المملكة العربية السعودية علي تحقيق قدر كبير من التنمية بهذا القطاع، وكان إشباع الحاجات وتهيئة بيئة عمل إيجابية من أولويات خطط التنمية المتتالية، ويواجه العاملون في هذا القطاع مجموعة من التحديات وتراكم الضغوط، واستمرارها في مناخ تنظيمي يجهض محاولات التجديد والابتكار، لذلك يعاني الكثير الشعور بالإحباط وضعف الإنجاز، الأمر الذي يولد لديهم الشعور بالضغوط الوظيفية والمهنية وبالتالي الوصول لدرجة الاحتراق الوظيفي، وعدم الرضا، لذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة لطرح هذا الموضوع الهام ومحاولة الوقوف علي آليات القضاء علي الظاهرة وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:-

"ما هو أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق علي الإداريين بقطاع التأمين؟"

أهمية الدراسة

أ. الأهمية العلمية: فيما يتعلق بالأهمية العلمية يتناول هذا البحث أحد الموضوعات الهامة وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والاهتمام بمعالجة تلك الظاهرة أصبح ضرورة ملحة تفرضها الظروف الحالية وإضافة علمية لتقديم تقييم لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الإداريين في قطاع التأمين، وبالتالي المساهمة في تحقيق الرضا للموظف، كما تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة التأصيل لمفهوم الاحتراق الوظيفي من حيث أبعاده المختلفة وربطها بمتغيرات الرضا الوظيفي.

ب. الأهمية التطبيقية: أما فيما يتعلق بالأهمية التطبيقية لهذه الدراسة، تتمثل في:-

- تكمن أهمية تلك الدراسة في دراسة نتائجها سوف توجه الانظار صوب الموظف الاداري، وتساعد إدارة قطاع التأمين في فهم موضوع الاحتراق الوظيفي، وتحسين بيئة العمل الداخلية مما يساعد الادارة في مساعدة الموظف علي أن يكون أكثر صحة نفسية، وتهيئة مناخ مناسب لرفع درجة الرضا، والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الاداريين.

- تكمن أهمية تلك الدراسة في دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع التأمين تمثل في تأثير على الأداء الفردي والمؤسسي: يؤثر الاحتراق الوظيفي سلبًا على أداء العاملين، وهذا يمكن أن ينعكس بشكل مباشر على أداء الشركة بأكملها، فهم تلك العلاقة بين الاحتراق والرضا الوظيفي يمكن أن يساعد في تحسين إدارة الأداء وتحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل.
- تكمن أهمية تلك الدراسة في دراسة الاحتراق الوظيفي يمكن أن يزيد من معدلات الاستقالة وتحويلات الوظائف داخل الشركة، وهو ما يؤدي إلى عدم الاستقرار وفقدان الخبرات. دراسة هذا الأثر يمكن أن تساعد الشركات على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من معدلات الاستقالة وتعزيز الاستقرار الوظيفي.
- تكمن أهمية تلك الدراسة في دراسة تأثير على رضا العملاء: عندما يشعر الموظفون بالاحتراق الوظيفي، قد ينعكس ذلك على تفاعلهم مع العملاء وجودة الخدمة التي يقدمونها. بالتالي، فهم تأثير الاحتراق على رضا العاملين بالوظيفة يمكن أن يساعد على تحسين تجربة العملاء وبناء علاقات قوية معهم.
- تكمن أهمية تلك الدراسة في دراسة تأثير على سمعة الشركة: قد يؤثر انتشار الاحتراق الوظيفي بين موظفي الشركة على سمعتها كمكان عمل جذاب ومرغوب فيه. لذلك، فهم هذا الأثر يمكن أن يساعد الشركة على اتخاذ التدابير اللازمة لتحسين بيئة العمل والحفاظ على سمعتها الإيجابية.

أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى الاحتراق والرضا الوظيفي بين الإداريين في قطاع التأمين، تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الإداريين قطاع التأمين.
- التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين في قطاع التأمين.
- فهم العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه العاملون ومستوى رضاهم بالوظيفة. يتيح ذلك فهمًا أفضل للعوامل التي قد تؤثر على مستوى رضا الموظفين بالعمل.
- تحديد العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي في قطاع التأمين، مثل ضغوط العمل، ونقص الموارد، وقلة التقدير، وهذا يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات للتعامل مع هذه العوامل والحد من انتشار الاحتراق.
- فهم كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في قطاع التأمين، سواء بالنسبة للأداء الفردي أو للأداء المؤسسي للشركة. ذلك لتحديد التكاليف الحقيقية للاحتراق الوظيفي على المؤسسة.
- توجيه السياسات الإدارية من خلال استخدام نتائج الدراسة لتوجيه السياسات والممارسات الإدارية في شركات التأمين، مما يساعد في خلق بيئة عمل أكثر صحة وإيجابية وتحفيزية للموظفين.

تساؤلات الدراسة

⇒ يتمثل التساؤل الرئيسي في الإجابة عن التساؤل التالي، وهو "ما هو أثر الاحتراق الوظيفي علي

الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق علي الإداريين بقطاع التأمين؟"

⇒ ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات تتمثل فيما يلي:-

- أ. ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده والرضا الوظيفي بأبعاده لدى الإداريين في قطاع التأمين؟
- ب. ما هي علاقة الاحتراق الوظيفي بأبعاده على الرضا الوظيفي لدى الإداريين في قطاع التأمين؟
- ت. ما هو تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين في قطاع التأمين؟

فروض الدراسة

تسعي الدراسة إلي اختبار مدي صحة الفروض التالية:

- الفرضية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين.
- ⇒ وينتق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:
- أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين.
 - ب. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين.
 - ت. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين.

- الفرضية الثانية: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي أبعاد الرضا الوظيفي لدي الاداريين في قطاع التأمين.

⇒ وينتق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

أ. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي طبيعة العمل لدي الاداريين في قطاع التأمين.

ب. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي الراتب لدي الاداريين في قطاع التأمين.

ت. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي الترقية لدي الاداريين في قطاع التأمين.

ث. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي العلاقة مع المدير لدي الاداريين في قطاع التأمين.

ج. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي العلاقة مع الزملاء لدي الاداريين في قطاع التأمين.

ح. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي المكانة الاجتماعية لدي الاداريين في قطاع التأمين.

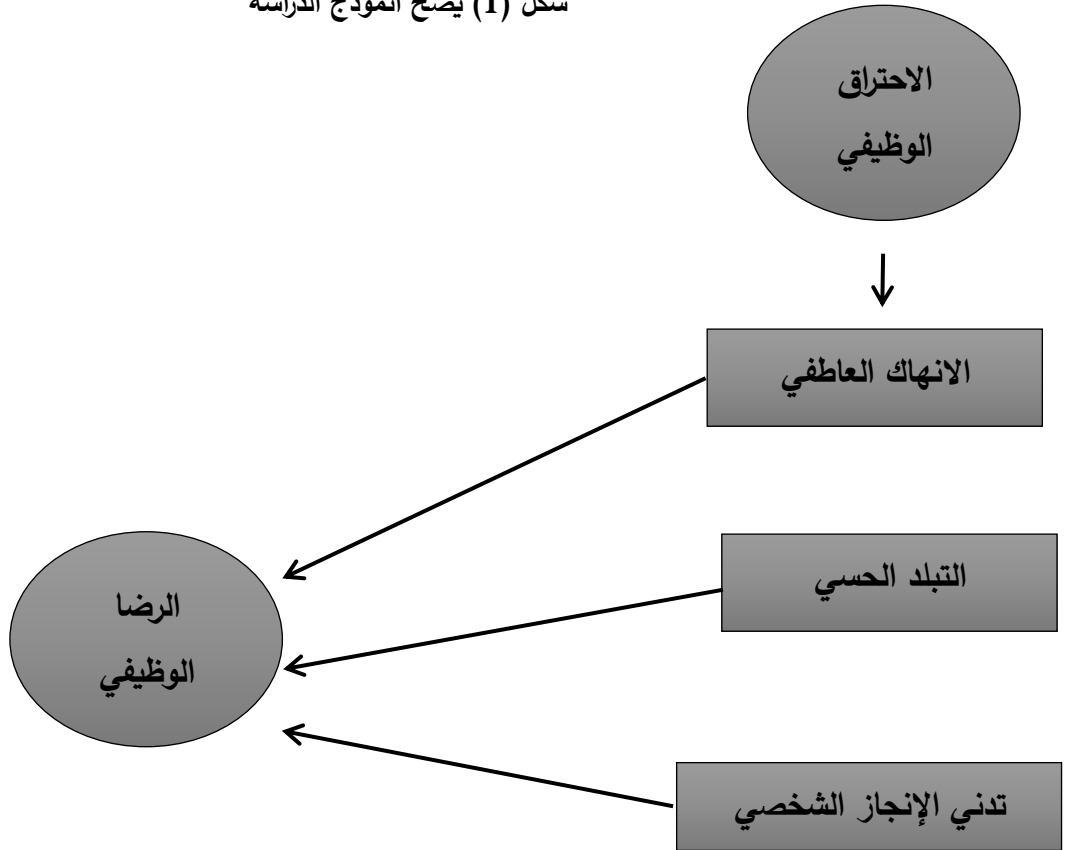
نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلي دراسة أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق علي الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، ويتضمن المتغيرات التالية:-

- المتغير المستقل: يتثمل في "الاحتراق الوظيفي"، وهو الذي يشمل عدة متغيرات فرعية وهي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي)
- المتغير التابع: يتثمل في "الرضا الوظيفي"،

⇒ لقد تم تحديد متغيرات الدراسة بناءً على مشكلة الدراسة كما في الشكل الآتي:

شكل (1) يُضح أنموذج الدراسة



المصدر/ من إعداد الباحث

تصميم الدراسة

يمكن استخدام تصميم دراسة من خلال دراسة الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق علي الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم سيتم استخدام عينة من العاملين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وستتم قياس اتجاهات الإداريين نحو متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرث الخماسي والذي يتدرج من (5) موافق تماما إلى غير موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف، والعبارات من النوع المغلقة والمحددة الإجابة حتى يسهل على أفراد العينة تسجيل تقديراتهم بدقة، كما أنها تساعد على تحليل ومعالجة البيانات إحصائيا.

طرق التحليل

يمكن استخدام مجموعة متنوعة من طرق التحليل لاختبار فرضيات الدراسة، فعلي سبيل المثال يمكن استخدام التحليل الاحصائي لقياس أثر المتغير المستقل علي المتغير التابع.

دوافع اختيارالموضوع

هناك دوافع لدراسة أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي، وفيما يلي بعض الأسباب التي تنقسم إلى شقين، وهما:-

دوافع موضوعية

- يعتبر قطاع التأمين مكانًا تنافسيًا، والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين ذوي الخبرة والمهارات العالية أمر بالغ الأهمية. دراسة أثر الاحتراق الوظيفي تساعد في تحديد العوامل التي قد تؤدي إلى رحيل هؤلاء الموظفين، وبالتالي تساعد في تطوير استراتيجيات للحفاظ عليهم.
- تحسين أداء الشركات، وذلك من خلال الرضا الوظيفي لدى الموظفين يرتبط عادة بأداء الشركات وفعاليتها. إذا كان الموظفون غير راضين عن بيئة العمل، فقد يؤثر ذلك سلبًا على أداء الشركة

وأرباحها. لذلك، يمكن دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي أن تساهم في تحسين أداء الشركات في قطاع التأمين.

- تحسين خدمة العملاء: الموظفون الذين يشعرون بالرضا الوظيفي والسعادة في العمل عادة ما يقدمون خدمة عملاء أفضل وأكثر فعالية، فدراسة أثر الاحتراق الوظيفي تساعد في فهم كيف يؤثر هذا الاحتراق على تفاعل الموظفين مع العملاء، وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة.

- تعزيز سمعة الشركة، فإذا كانت الشركة تهتم برفاهية موظفيها وتعمل على توفير بيئة عمل صحية ومشجعة، فقد تكسب سمعة إيجابية كمكان عمل جذاب، مما يساعد في جذب المواهب والحفاظ عليها.

- ندرة الدراسات السابقة في هذا المجال، فهناك عدد محدود من الدراسات التي تناولت أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، لذلك فإن إجراء دراسة جديدة في هذا المجال وتحديدًا بالتطبيق على تلك البيئة (محل الدراسة) سوف يساهم في توفير فهم أفضل لكيفية أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية.

دوافع ذاتية

- من الدوافع الذاتية لاختيار موضوع دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، بما في ذلك:-

- الميل النفسي: حيث تشير الدراسات إلى أن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يؤثر سلبًا على الصحة النفسية والعملية للأفراد. لذا، يمكن أن تكون الدراسة دافعًا لتحديد الاحتياجات النفسية والدعم الذي يحتاجه الإداريون للتعامل مع ضغوط العمل والحفاظ على صحتهم النفسية.

- الميول المهني: تحسين مهارات إدارة الاحتراق الوظيفي، حيث يمكن أن تساهم الدراسة في تطوير مهارات إدارة الاحتراق الوظيفي بين القادة والمدراء في قطاع التأمين، مما يمكنهم من تحديد علامات الاحتراق والتعامل معها بفعالية أكبر، وكذلك يمكن أن تكون الدراسة دافعاً لفهم التحديات والضغوطات التي يواجهها الإداريون في هذا القطاع بشكل خاص، مثل تقلبات السوق والمسؤوليات الثقيلة. فهم هذه التحديات يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات لدعم وتعزيز الإداريين.

أدوات الدراسة

لجمع البيانات الأولية سيتم تصميم قائمة الاستقصاء لقياس متغيرات الدراسة وتحتوي القائمة على

ثلاثة أقسام رئيسية الجزء، وهما:-

1. الأول ويشمل (البيانات الأولية) وهي: النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة وذلك بغرض توصيف

عينة الدراسة).

2. الثاني ويشمل (مجموعة عبارات لقياس المتغير المستقل أبعاد الاحتراق الوظيفي)، بالاعتماد على

مقياس (MBI) أي (maslach&jackson1981)، ويعد هذا المقياس من أشهر المقاييس وأوسعها

انتشاراً في أدبيات الاحتراق الوظيفي، وتجدر الإشارة أن هذا المقياس صمم خصيصاً للعاملين في

مجال الخدمات الإنسانية، ويقاس ثلاثة أبعاد مختلفة من أعراض الاحتراق الوظيفي، وستتم إجراء

بعض التعديلات تبعاً لطبيعة الدراسة، ويتكون هذا المقياس من مجموعة عبارات موزعة على ثلاثة

مقاييس فرعية وفقاً للتالي:-

أ. الإجهاد العاطفي: ويقاس شعور الفرد بالإجهاد العاطفي.

ب. التبلد الحسي: ويقاس عدم شعور الموظف بالإنسانية في تعامله مع الجمهور.

ت. تدني الانجاز الشخصي: ويقاس إحساس الموظف بالكفاءة ومدي الإنجاز في عمله مدي نجاحه في

التعامل مع المراجعين.

3. الثالث ويشمل (مجموعة من العبارات لقياس المتغير التابع أبعاد الرضا الوظيفي)، و يقيس

سنة أبعاد مختلفة وفقا للتالي:

أ. مجال طبيعة العمل: و يقيس الظروف التي تؤثر في درجة تقبل الفرد لبيئة العمل.

ب. مجال الراتب: و يقيس مدي كفاية الراتب مع الجهد الذي يبذله في عمله.

ت. مجال الترقية: و يقيس الامتيازات والمنافع والشعور بالأمن.

ث. مجال العلاقة مع المدير: و يقيس نوع العلاقة بيم الموظف ورئيسه في العمل.

ج. مجال العلاقة مع الزملاء: و يقيس طبيعة العلاقة بين الموظف وزملائه.

ح. مجال المكانة الاجتماعية: و يقيس القيمة الاجتماعية التي يحققها العمل للفرد.

وستيم قياس اتجاهات الاداريين نحو متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرث الخماسي والذي يتدرج

من (5) موافق تماما إلى غير موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف، والعبارات من النوع المغلقة

والمحددة الإجابة حتى يسهل على أفراد العينة تسجيل تقديراتهم بدقة، كما أنها تساعد على تحليل

ومعالجة البيانات إحصائيا.

الاساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي، والاعتماد على معامل ألفا كرو نباخ لاختبار صدق وثبات قائمة الاستقصاء، المقاييس الإحصائية الوصفية وتشمل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، تحليل الارتباط لقياس قوة واتجاه علاقات الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي، تحليل ANOVA ، تحليل الانحدار المتعدد لتحديد شكل ومعنوية العلاقة وقياس التأثير بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي بالإضافة إلى تحديد أهم أبعاد الاحتراق الوظيفي الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وستقوم الباحثة باختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بعد عملية التصميم المبدئي، وذلك على النحو التالي:-

أ. صدق الأداة: يستخدم هذا الاختبار للتأكد من أن المقياس الذي تم استخدامه في هذه الدراسة يقيس فعليا ما ينبغي قياسه، وللتأكد من صدق عبارات الاستقصاء ستقوم الباحثة بعرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على بعض المحكمين من السادة أساتذة إدارة الأعمال بالجامعات السعودية، وكذلك عدد من العاملين بقطاع التأمين (محل الدراسة)، وذلك بغرض التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها وصلاحياتها للاختبار الإحصائي، والتعرف على أوجه القصور في القائمة، وبناء عليه تم إجراء تعديل وإعادة صياغة وحذف بعض العبارات بالقائمة للوصول إلى صورتها النهائية.

ب. صدق وثبات الأداة: ستعتمد على مقياس ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات المقياس.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية
- الحدود المكانية: يتم إجراء البحث في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية
- الحدود الزمانية: يتم إجراء البحث في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية لعام 2023م
- الحدود البشرية: بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة (1) المصري (2021م)		
بمعنوان (علاقة الرضا الوظيفي بالاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا)		
هدف الدراسة	التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا وتحديد مستوى كلا من الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لعينة الدراسة والعلاقة الدلالية الإحصائية بين موضوع الدراسة والمتغيرات الديموغرافية (الجنس ونوع المكتبة - السن):	
متغيرات الدراسة	المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
	المتغير التابع	الاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا
منهجية الدراسة	ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الميداني الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم الاستعانة بمقياسين: مقياس مينسوتا (للرضا الوظيفي) بعد إجراء التعديلات عليه - ومقياس ماسلاش (للاحتراق النفسي). وقد تكونت عينة الدراسة من (150) أمناء المكتبات بمدينة قنا (ذكورا وإناث) لمختلف أنواع المكتبات (المدرسية - الجامعية - العامة - المتخصصة) بنسبة 10% من المجتمع الكلي	
نتائج الدراسة	وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا، بمتوسط حسابي 128.04، كما كشفت النتائج أيضا أن عينة الدراسة لديها احتراق نفسي بمتوسط حسابي 61.32، كما أظهرت أيضا النتائج لا توجد علاقة ارتباطية بين كل من الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل متوسطات استجابات العاملين بالمكتبات بمدينة قنا على جميع أبعاد مقياسي الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.	
توصيات الدراسة	هذا وقدمت الباحثة عدة توصيات منها: الكشف عن الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات من خلال أعراضه الأولية عن طريق معايير الأداء والتقييم بصورة دورية، ضرورة تحديد المهام التي يقوم بها أمناء المكتبات وتقليل الأعباء الوظيفية التي تلقى على عاتق العاملين بالمكتبات	

دراسة (2) الفلفلان (2020م)		
بعنوان (التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال مستوى الاحتراق الوظيفي لدى وكلاء ووكيلات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة)		
هدف الدراسة	التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى وكلاء مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على إمكانية التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي من خلال مستوى الاحتراق الوظيف	
متغيرات الدراسة	المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
	المتغير التابع	الاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا
منهجية الدراسة	وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من (٣٩٦) وكيل ووكيلة مدرسة، يمثلون (٨٥%) من مجتمع الدراسة.	
نتائج الدراسة	وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان منخفضا، في حين كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعا، مع وجود علاقة عكسية دالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي؛ كما وجد أنه يمكن التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي من خلال الاحتراق الوظيفي بنسبة (٣٩%).	
توصيات الدراسة	وأوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف وبيئة العمل، والتخفيف من الضغوط المهنية المسببة للاحتراق الوظيفي لدى وكلاء المدارس، ورفع مستوى رضاهم الوظيفي من خلال الحوافز، وزيادة الصلاحيات، والتنمية المهنية المستمرة	
دراسة (3) عبد الحميد (2019م)		
بعنوان (مستوي الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانية)		
هدف الدراسة	التعرف على مستوى ادراك المعلمات للاحتراق الوظيفي في المدارس الثانوية بمدينة بريدة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة والتي تعزي لمتغيرات (التخصص، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية	
متغيرات الدراسة	المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
	المتغير التابع	الاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا
منهجية الدراسة	اعتمدت منهج البحث الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 407 معلمة، واستخدمت الباحثة مقياس(Maslach)	
نتائج الدراسة	وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي أن مستوى الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بالإرهاك العاطفي والتبليد الحسي منخفض بدرجة متوسطة أما تدني الانجاز الشخصي متحقق بدرجة منخفضة.	
توصيات الدراسة	وأوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف وبيئة العمل، والتخفيف من الضغوط المهنية المسببة للاحتراق الوظيفي لدى المعلمات، ورفع مستوى رضاهم الوظيفي من خلال الحوافز، وزيادة الصلاحيات، والتنمية المهنية المستمرة	

دراسة (4) إمام (2018م)		
بمعنوان (الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية)		
هدف الدراسة	التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة	
متغيرات الدراسة	المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
	المتغير التابع	أداء العاملين بشركات السياحة
منهجية الدراسة	وتم الاعتماد علي تحليل 463 استمارة صالحة للتحليل على عينة عشوائية من العاملين بشركات السياحة المصرية فئة (أ) القاهرة الكبرى	
نتائج الدراسة	وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 34.0 % وأن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بعد تبدل المشاعر ثم بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ثم بعد الإجهاد العاطفي	
دراسة الزيتوت (2018م)		
بمعنوان (العلاقة ما بين ظاهرة الإحترق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني)		
هدف الدراسة	التعرف علي حقل إدارة الأعمال والموارد البشرية إلى الدور الجوهرى الذي يلعبه عامل الرضا الوظيفي في أداء العاملين ودافعتهم للعمل، كما أشار الباحثون إلى واحدة من الظواهر المقلقة التي لها تبعات سيئة على هذا الرضا، ألا وهي الاحتراق الوظيفي، وجاءت هذه الدراسة لبحث هذه الظاهرة وعلاقتها مع الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني	
متغيرات الدراسة	المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
	المتغير التابع	أداء العاملين ودافعتهم للعمل
منهجية الدراسة	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الكمي، ولهذه لغايات قام الباحث بتطوير استبانة من خلال الرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي شملت (266) مبحوثا في القطاعات الأربعة المكونة لسوق العمل الأردني، ولقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لغايات تحليل البيانات	
نتائج الدراسة	وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين مستويات الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، حيث أن مستويات الاحتراق الوظيفي التي يشعر بها العاملين في هذا القطاع فسرت (18.6%) من الرضا الوظيفي لديهم، مما أشار إلى وجود فجوة بين ما يتحمله هؤلاء العاملين من إجهاد واحتراق وظيفي وما تقدمه الوظيفة لهم من ظروف عمل، رواتب، وحوافز، ممارسات عدالة، علاقة مع الزملاء والرؤساء	
توصيات الدراسة	وعليه فقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في ظروف العمل في هذا القطاع لتكون موازية مع ما يتحمله العاملين من إجهاد وانفعال وذلك لرفع مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين لتنعكس بالإيجابية على أداء تلك القطاعات.	

الدراسات الاجنبية

دراسة (2019) Madhavappallil		
بعنوان (Correlates of job burnout among human services workers)		
التعرف علي مستويات الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالخدمات الانسانية	هدف الدراسة	
مستويات الاحتراق الوظيفي	المتغير المستقل	متغيرات الدراسة
الخدمات الإنسانية	المتغير التابع	
واعتمدت علي المسح الاجتماعي واستبيان لجمع البيانات من (922) مفردة		منهجية الدراسة
وأظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة من الشعور بالاحتراق الوظيفي، وأن هناك فروق تعزي للمتغيرات الديمغرافية.		نتائج الدراسة
دراسة (2017) Vincent et al		
بعنوان (Correlates of job burnout among human services workers)		
التعرف علي محددات الاحتراق الوظيفي وآثاره علي ترك العمل	هدف الدراسة	
الاحتراق الوظيفي	المتغير المستقل	متغيرات الدراسة
ترك العمل	المتغير التابع	
واعتمدت علي استبيان لجمع البيانات من (462) مفردة من المحاسبين في استراليا		منهجية الدراسة
وكشفت عن أن غموض الدور والصراع المرتبط بالعمل من أهم محددات الاحتراق الوظيفي، وتوصلت إلي أن الاحتراق الوظيفي يرتبط سلبيا بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.		نتائج الدراسة
دراسة (2017) Hayes		
بعنوان (Work environment ,job satisfaction ,stress and burnout among hemodialysis nurses)		
الكشف عن العلاقة بين بيئة العمل وكل من الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدي هيئة التمريض	هدف الدراسة	
الاحتراق الوظيفي	المتغير المستقل	متغيرات الدراسة
الرضا الوظيفي	المتغير التابع	
اعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان موجه إلي (307) مفردة		منهجية الدراسة
كشفت عن وجود مستوي مرتفع للاحتراق الوظيفي، وأن الرضا الوظيفي يرتبط بقوة بانخفاض الاحتراق الوظيفي		نتائج الدراسة

التعليق علي الدراسات السابقة

- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة وبناء أداة الدراسة، حيث تتفق الباحثة مع الدراسات السابقة التي أكدت وجود تأثير سلبي لظاهرة الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي.
- تناولت الدراسات السابقة علاقة الاحتراق الوظيفي بالعديد من المتغيرات مثل المناخ العام بالمنظمة والالتزام التنظيمي، كما تناولها آخرون من مداخل مختلفة.
- تختلف الدراسة عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة حيث ركزت على الإداريين العاملين في القطاع التأمين حيث لم تجري دراسة استهدفت هذه الفئة حسب علم الباحثة وتفيد القائمين على قطاع التأمين معرفة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي، والعمل على وضع الآليات للتغلب عليها كمطلب ضروري، وعنصر حاكم للبقاء وزيادة قدرتها التنافسية الذي بدوره يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي.
- أكدت العديد من الدراسات أن الحد من الاحتراق الوظيفي من أهم سبل تحقيق الرضا الوظيفي، فالأفراد الذين يعملون في منظمة تتوافر بها مستويات عالية من الرضا الوظيفي ينظرون إلى أنفسهم كجزء مهم وذو قيمة في المنظمة، مما يحفزهم على العمل بحماسة وسعادة أكثر، ورغم الاهتمام الكبير من العديد من الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي إلا أنه ما زال هناك قلة في الدراسات المتعلقة بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي من زوايا مختلفة، لذا فإن هذه الدراسة الحالية تهدف إلى سد هذه الفجوة البحثية.

الإطار المفاهيمي:

الإطار المفاهيمي لدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي يتضمن مجموعة من المفاهيم والنظريات التي تساعد في فهم التفاعل بين هذين المتغيرين. إليك بعض العناصر الأساسية في هذا الإطار:-

1- **الاحتراق الوظيفي (Burnout):** يشير إلى حالة شديدة من التعب النفسي والعاطفي والذهني ينجم عن

الضغوطات المتكررة والمستمرة في بيئة العمل. يتضمن الشعور بالإرهاق المستمر، والانعزال الاجتماعي،

والشعور بالإحباط والعجز. (إمام، 2018م، ص 320)

2- **الرضا الوظيفي (Job Satisfaction):** هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد تجاه عمله وظروفه

وبيئته الوظيفية. يتأثر بعوامل عدة مثل التحديات المهنية، العلاقات في مكان العمل، والتقدير والمكافآت.

(إمام، 2018م، ص 321)

3- **الإرهاك العاطفي:** هو حالة تشعر فيها بالتعب الشديد والإرهاق الناتج عن الضغوطات العاطفية

والنفسية المستمرة. قد يسبب الإرهاك العاطفي تأثيراً سلبياً على الصحة العامة والعمل والعلاقات

الشخصية. يمكن أن ينجم عن الإرهاك العاطفي العديد من الأعراض مثل فقدان الاهتمام، والتوتر

المستمر، والشعور بالعجز، وتقلب المزاج، وتدهور الأداء في العمل أو الدراسة، وفقدان الشعور بالسعادة

والرضا (المصري، 2021م، ص 320)

4- **التبذل الحسي (أو فقدان الحسية):** هو اضطراب يتميز بفقدان أو انخفاض الحسية في الجسم، كما

يمكن أن يشمل هذا الاضطراب فقدان القدرة على الشعور بالحرارة، البرودة، الألم، اللمس، أو أي حواس

أخرى. يُعتبر التبذل الحسي مشكلة نادرة نسبياً وغالباً ما يكون نتيجة لاضطرابات عصبية مثل التهاب

الأعصاب، أو الأمراض المناعية، أو الإصابة بمرض شديد أو إصابة في الجهاز العصبي. (إمام، 2018م، ص

321)

5- **تدني الإنجاز الشخصي:** هو حالة يشعر فيها الفرد بأنه لا يحقق الأهداف التي يسعى إليها بشكل مرضٍ أو

أنه لا يحقق النجاح المتوقع منه في العديد من المجالات في حياته. يمكن أن يكون الأداء المتدني ناتجاً عن

عدة عوامل، بما في ذلك الضغوطات النفسية، ونقص التحفيز، وضعف الثقة بالنفس، وعدم وجود

استراتيجيات فعالة لإدارة الوقت أو التخطيط. (إمام، 2018م، ص 321)

المراجع والمصادر:

1. إمام، محمود السيد (2018م): الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، الجزائر، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو صوف، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، المجلد (9)، العدد (4)، 352-333
2. عبد الحميد، حصة عبد العزيز (2019م): مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانية، بمدينة بريدة، أسيوط، مجلة كلية التربية، المجلد (4)، العدد (11)، ص 127-94
3. الفلفلان، منال بنت عبد الرازق (2020م): التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال مستوى الاحتراق الوظيفي لدى وكلاء ووكيلات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، القاهرة، مجلة كلية التربية بالإسماعلية، جامعة قناة السويس، كلية التربية بالإسماعلية، المجلد (4)، العدد (47)، ص 30-1
4. المصري، منال غريب يسن (2021م): علاقة الرضا الوظيفي بالاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا: دراسة ميدانية، القاهرة، المجلة الدولية للمعلوماتية والإعلام وتكنولوجيا الاتصال، المجلد (3)، العدد (29)، ص 147-109
5. الزيوت، زياد نايف سليم (2018م): العلاقة ما بين ظاهرة الإحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد (4)، العدد (43)، ص 179-1
6. Madhavappallil, Thomas et al.,(2019): Correlates of job burnout among human services workers: Implications for workforce retention, Journal of Sociology & Social Welfare, (4), p190-210
7. Chonga, Vincent K. & Monroe, Garys. (2017), "The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountant's turnover intentions: A structural equation modeling approach. Accounting and Finance, 55(1), p310-330
8. Hayes B., et al. ,(2017), Work environment ,job satisfaction ,stress and burnout among hemodialysis nurses, Journal of Nursing Management, 23(5), p1190-1210