

أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي
(دراسة ميدانية تطبيقية على الإداريين في قطاع التأمين)
في المملكة العربية السعودية.

إعداد الطالب/

حياة عبد العزيز عبدالرحمن النعيم

الرقم الجامعي: ٢٣٢٠٠١٤٥٩

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. فيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٤م-١٤٤٥هـ

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)

In the Kingdom of Saudi Arabia.

Prepared by:

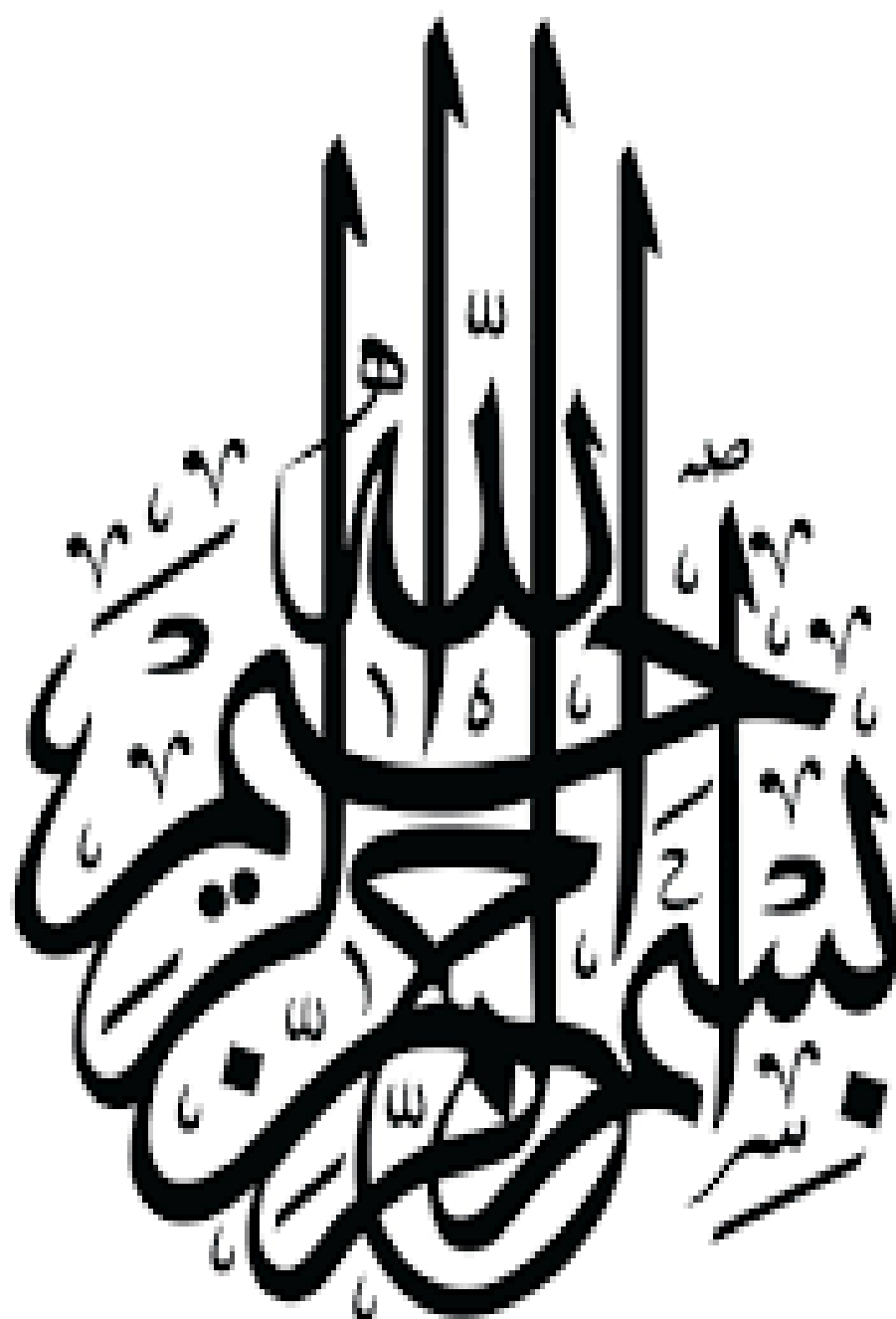
Hayat Abdulaziz Abdulrahman Alnaeem 232001459

Supervised by:

Dr. Waleed Abdul Jawad Suleiman Siddiq

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Year: 2024-1445



إهداء

الى أبي وأمي وأخي رحمهم الله جميعا و الى اهل السند والعهد الذي تعلمت منهم القوة و الصبر و البقاء و العطاء تحت اي ظرف لتحقيق الحلم .

الى جميع الزملاء والزميلات والاصدقاء و الكادر المساعد الذين كانوا مثل الاخوه و الداعمين لي في مساعدتي بهذا البحث ولم يتأخروا في مدي بالبيانات والمعلومات اللازمة لإعداد رسالتي .
أهديكم بحثي المتواضع .

والله الموفق للجميع .

شكر وتقدير

الحمد لله على التمام والكمال و التوفيق ، قال الله تعالى في كتابه الكريم: "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه".
اتوجه بالشكر لله عز وجل و له الفضل والثناء الحسن و الصلاة والسلام على نبينا الكريم / محمد صلى
الله عليه وسلم وبعد :

الشكر الجزيل ل (الدكتور / وليد عبدالجواد سليمان صديق و الدكتور / فيصل عبدالحميد محمد
حسن) و اللذان كانو حريصان على توفير للجميع المعطيات و المساعدة بخبرتهم للوصول لهذه المخرجات
لاتمام البحث .

و الشكر لجامعة ميدأوشن و لجميع الكادر الاكاديمي حيث وفرت لي فرصة الدراسة بتحقيق الحلم بإكمال
الماجستير منذ عام ٢٠٠٧ م ، وما قدمته من التيسير والسهولة بتوفير الخدمات في كل وقت بالشكل الذي
اعجز عن التعبير عنه .

و الشكر والعرفان لجميع الذين ساعدوني ومن لم يسعني ذكر اسماءهم في اتمام الدراسة للبحث لكي
اكون بين الكادر العلمي والمسيرة العلمية لنفع الأجيال القادمة وجعلة صدقة جارية لي و لجميع من ساهم
في تقديم بالشكل الذي يخدم المجتمع بإذن الله تعالى .

جدول المحتويات

١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٢	المقدمة.....
٤	مشكلة البحث.....
٤	أهمية البحث.....
٥	أهداف البحث.....
٦	أسئلة البحث.....
٧	فروض البحث.....
٧	تسعي الدراسة إلى اختبار مدي صحة الفروض التالية:.....
٨	نموذج الدراسة:.....
٩	تصميم الدراسة.....
٩	طرق التحليل.....
٩	دوافع اختيار الموضوع.....
٩	دوافع موضوعية.....
١٠	دوافع ذاتية.....
١١	أدوات الدراسة.....
١٢	حدود الدراسة.....
١٢	الدراسات السابقة.....
١٢	الدارسات العربية.....
١٥	الدراسات الأجنبية.....
١٦	التعليق علي الدراسات السابقة.....
١٧	الإطار المفاهيمي:.....
١٨	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.....
١٩	المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي.....
١٩	أولاً : مفهوم الاحتراق الوظيفي :.....
٢١	ثانياً : مراحل تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي.....
٢٢	ثالثاً : العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي :.....
٣٠	رابعاً : أبعاد الاحتراق الوظيفي :.....
٣١	خامساً : أعراض و نتائج الاحتراق الوظيفي:.....
٣٤	سادساً : مراحل الاحتراق الوظيفي :.....
٣٥	سابعاً : الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات ذات الصلة:.....
٣٧	ثامناً: وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي:.....
٣٨	المبحث الثاني: الرضا الوظيفي.....
٣٩	أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي.....
٤٠	ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي.....
٤١	ثالثاً: الأسس النظرية للرضا الوظيفي.....
٤٣	رابعاً: قياس الرضا الوظيفي.....

٤٧.....	الفصل الثالث: الدراسات الميدانية
٤٨.....	المبحث الأول: إجراء الدراسات الميدانية
٤٨.....	المنهجية
٤٩.....	مصادر البيانات.....
٤٩.....	مجتمع وعينة البحث.....
٤٩.....	تصميم أداة البحث
٥١.....	أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في البحث.....
٥١.....	تقييم أداة البحث
٥٤.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات.....
٥٤.....	تحليل البيانات الديموغرافية.....
٥٨.....	تحليل البيانات الأساسية.....
٥٨.....	المحور الأول: أبعاد الاحتراق الوظيفي
٥٨.....	أولاً: محور الانهاك العاطفي
٥٩.....	ثانياً: محور التبلد الحسي
٦٠.....	ثالثاً: محور تدني الإنجاز الشخصي
٦١.....	المحور الثاني: أبعاد الرضا الوظيفي
٦١.....	أولاً: محور مجال طبيعة العمل
٦٢.....	ثانياً: محور مجال الراتب
٦٣.....	ثالثاً: محور مجال الترقية.....
٦٤.....	رابعاً: محور مجال العلاقة مع المدير.....
٦٥.....	خامساً: محور مجال العلاقة مع الزملاء.....
٦٦.....	سادساً: محور مجال المكانة الاجتماعية.....
٦٧.....	الفصل الرابع: اختبار فرضيات البحث.....
٦٩.....	
٨٠.....	النتائج والتوصيات
٨١.....	أولاً: نتائج البيانات الشخصية.....
٨٢.....	ثانياً: نتائج البيانات الأساسية، واختبار الفرضيات
٨٢.....	التوصيات
٨٣.....	المصادر والمراجع.....
٨٤.....	أولاً: المرجع العربية
٨٦.....	ثانياً: المرجع الأجنبية
٨٨.....	الملاحق
٨٨.....	(استمارة الاستبيان الميداني).....

فهرس الجداول

م	محتويات الجدول	الصفحة
١	جدول (١) معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات وصدق الاستبانة	٥٣
٢	جدول رقم (٢) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للنوع	٥٤
٣	جدول رقم (٣) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للعمر	٥٥
٤	جدول رقم (٤) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي	٥٦
٥	جدول رقم (٥) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة	٥٧
٦	جدول رقم (٦) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد الانهاك العاطفي	٥٨
٧	جدول رقم (٧) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد التبلد الحسي	٥٩
٨	جدول رقم (٨) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد تدني الإنجاز الشخصي	٦٠
٩	جدول رقم (٩) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال طبيعة العمل	٦١
١٠	جدول رقم (١٠) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال الراتب	٦٢
١١	جدول رقم (١١) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال الترقية	٦٣
١٢	جدول رقم (١٢) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال العلاقة مع المدير	٦٤
١٣	جدول رقم (١٣) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال العلاقة مع الزملاء	٦٥
١٤	جدول رقم (١٤) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال المكانة الاجتماعية	٦٦
١٥	جدول رقم (١٥) يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط للاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي	٦٨
١٦	جدول رقم (١٦) يوضح نتائج العلاقات التبادلية لأبعاد الاحتراق الوظيفي مع أبعاد الرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية	٦٩
١٧	جدول رقم (١٧) يوضح مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعء الانهاك العاطفي والرضا الوظيفي	٧٠
١٨	جدول رقم (١٨) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعء تبلد الحسي والرضا الوظيفي	٧١
١٩	جدول رقم (١٩) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعء نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي	٧٢
٢٠	جدول رقم (٢٠) يوضح نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي	٧٣
٢١	جدول رقم (٢١) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي الراتب	٧٤
٢٢	جدول رقم (٢٢) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي الترقية	٧٥
٢٣	جدول رقم (٢٣) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع المدير	٧٦
٢٤	جدول رقم (٢٤) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع الزملاء	٧٧
٢٥	جدول رقم (٢٥) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي المكانة الاجتماعية	٧٨

فهرس الأشكال

م	محتويات الأشكال	الصفحة
١	شكل (١) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للنوع	٥٤
٢	شكل رقم (٢) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للعمر	٥٥
٣	شكل رقم (٣) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي	٥٦
٤	شكل رقم (٤) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة	٥٧

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

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 أيضاً بشكل كبير على الرضا الوظيفي للأفراد، حيث يمكن أن يتسبب في تدهور شعورهم بالراحة والرضا في بيئة العمل. (عبد الحميد، ٢٠١٩م، ص ٩٤)

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 يستقيلون 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، ٢٠١٩م،

ص ٩٥)

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 البحث

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 بالضغط 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 البحث

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 وتحولات 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.

أهداف البحث

- 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 على 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، والذي 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.

أسئلة البحث

⇒ 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 ؟

تسعي الدراسة إلى 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 التبلد الحسي 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 (الانهاك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي الرضا الوظيفي لدي الاداريين في قطاع التأمين.

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

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

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

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

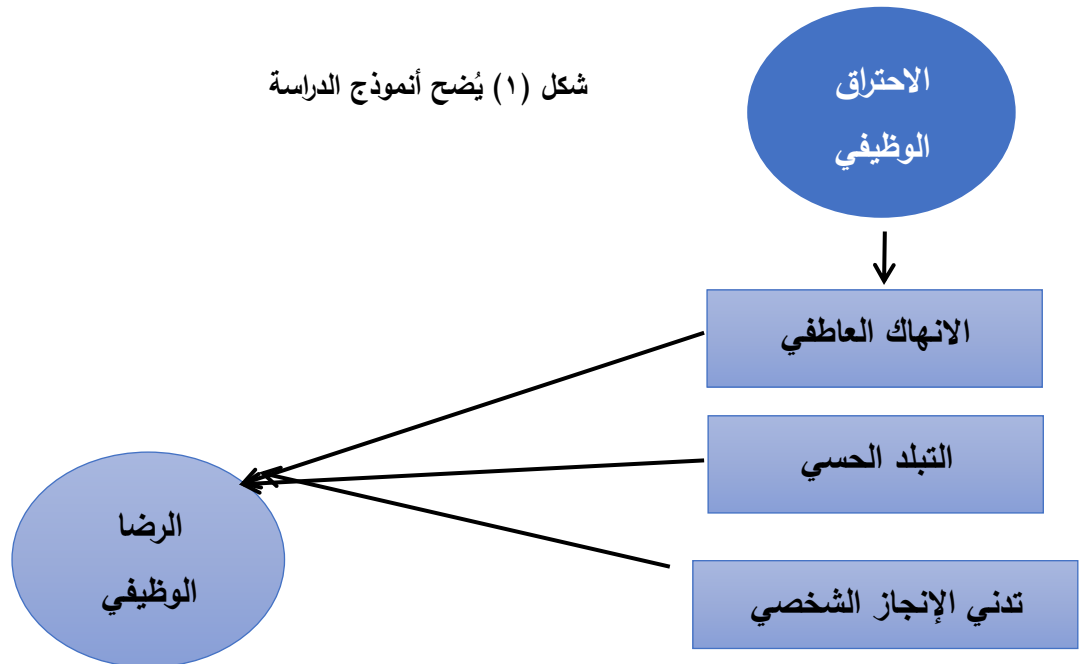
ح. يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبدل الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي المكانة الاجتماعية لدي الإداريين في قطاع التأمين.

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

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



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 (٥) 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 اختيار الموضوع

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

دوافع موضوعية

- يعتبر قطاع التأمين مكاناً تنافسياً، 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 سلباً 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 سلبيًا 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 دافعة 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 تم تصميم قائمة الاستقصاء لقياس متغيرات البحث وتحتوي القائمة على ثلاثة أقسام رئيسية الجزء، وهما:-

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

٢. الثاني ويشمل (مجموعة عبارات لقياس المتغير المستقل أبعاد الاحتراق الوظيفي)، بالاعتماد علي 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، ويقس 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:-

٣. الثالث ويشمل (مجموعة من العبارات لقياس المتغير التابع أبعاد الرضا الوظيفي)

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 ٢٠٢٣ م
- الحدود البشرية: بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة (١) المصري (٢٠٢١م)		
بعنوان (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 (١٥٠) أمناء المكتبات بمدينة قنا (ذكورا وإناث) لمختلف أنواع المكتبات (المدرسية - الجامعية - العامة - المتخصصة) بنسبة ١٠% من المجتمع الكلي	
نتائج الدراسة	وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا، بمتوسط حسابي ١٢٨.٠٤، كما كشفت النتائج أيضا أن عينة الدراسة لديها احتراق نفسي بمتوسط حسابي ٦١.٣٢، 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 (٢) الفلفلان (٢٠٢٠م)		
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 (٣) عبد الحميد (٢٠١٩م)		
بعنوان (مستوي الاحتراق الوظيفي لدي معلمات المرحلة الثانية)		
هدف الدراسة	التعرف على مستوي ادراك المعلمات للاحتراق الوظيفي في المدارس الثانوية بمدينة بريدة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوي الاحتراق الوظيفي لدي 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 ٤٠٧ معلمة، واستخدمت الباحثة مقياس(Maslach)	
نتائج الدراسة	وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي أن مستوي الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بالإنهاك 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 (٤) إمام (٢٠١٨م)		
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 ٤٦٣ 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 ٣٤.٠ % وأن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بعد تبليد المشاعر ثم بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ثم بعد الإجهاد العاطفي	
دراسة الزيتوت (٢٠١٨م)		
بمعنوان (العلاقة ما بين ظاهرة الإحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني)		
هدف الدراسة	التعرف علي حقل إدارة الأعمال والموارد البشرية إلى الدور الجوهري الذي يلعبه عامل الرضا الوظيفي في أداء العاملين ودافعيتهم 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 ودافعيتهم 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 (٢٦٦) 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 (١٨.٦%) 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	
المتغير المستقل	متغيرات الدراسة	مستويات الاحتراق الوظيفي
المتغير التابع		الخدمات الإنسانية
واعتمدت علي المسح الاجتماعي واستبيان لجمع البيانات من (٩٢٢) 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 وأثاره علي ترك العمل	هدف الدراسة	
المتغير المستقل	متغيرات الدراسة	الاحتراق الوظيفي
المتغير التابع		ترك العمل
واعتمدت علي استبيان لجمع البيانات من (٤٦٢) 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	
المتغير المستقل	متغيرات الدراسة	الاحتراق الوظيفي
المتغير التابع		الرضا الوظيفي
اعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان موجه إلي (٣٠٧) مفردة	منهجية الدراسة	
كشفت عن وجود مستوى 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:-

- ١- 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، ٢٠١٨م، ص ٣٢٠)
- ٢- 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، ٢٠١٨م، ص ٣٢١)
- ٣- الإنهاك العاطفي: هو حالة تشعر فيها بالتعب الشديد والإرهاق الناتج عن الضغوطات العاطفية والنفسية المستمرة. قد يسبب الإنهاك العاطفي تأثيراً سلبياً على الصحة العامة والعمل والعلاقات الشخصية. يمكن أن ينجم عن الإنهاك العاطفي العديد من الأعراض مثل فقدان الاهتمام، والتوتر المستمر، والشعور بالعجز، وتقلب المزاج، وتدهور الأداء في العمل أو الدراسة، وفقدان الشعور بالسعادة والرضا (المصري، ٢٠٢١م، ص ٣٢٠)
- ٤- التبلد 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 التبلد 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، ٢٠١٨م، ص ٣٢١)
- ٥- 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، ٢٠١٨م، ص ٣٢١)

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي

أولاً : مفهوم الاحتراق الوظيفي :

- تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي أو الوظيفي، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وعلى الرغم من أنه طرأ في الآونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الاحتراق الوظيفي، إلا أن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما، وفي كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات للاحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه، وبالرغم من الحداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، كان هنالك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة للاحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه، وفيما يلي عرض المجموعة من التعاريف:-

- عرف الاحتراق الوظيفي بأنه هو "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم، وقوتهم" (Frudenbrger, 1974,p19)

- عرف Maslach & Jackson (1981) الاحتراق الوظيفي علي أنه: إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، والتبليد الحسي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، وتعرفان الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion) بأنه فقد طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل، كما تعرفان التبليد الحسي (Depersonalization) بأنه شعور الفرد بأنه سلبي وصارم، وكذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية أما انخفاض الإنجاز الشخصي Lower Personal Accomplishment فتعرفانه بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه، واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، هذا ويعتبر هذا التعريف من أكثر التعاريف العملية قبولاً واستخداماً في هذا المجال. (Jackson, 1981,p99)

- وعرفه أمام (٢٠١٨) بأنه " حالة نفسية سلبية تصيب المديرين نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، وتنعكس هذه الحالة النفسية لديهم. على سلوكهم، وممارساته اليومية تجاه العمل، والأفراد الذين يعملون معهم. (إمام، ٢٠١٨م، ص ٢٢)
- وعرف خشبة (٢٠٢٤م) بأنه هو "استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به على حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب)، التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل، ومتطلباته مما تنعكس آثاره سلبا بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد". (خشبة، ٢٠٢٤م، ص ١٨)
- ⇒ ويرى الباحث: إنه على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها المفكرون والباحثون وتباينها فإن الباحثة ترى أن هذه التعاريف لا تتضمن مفاهيم مختلفة وإنما تكمل بعضها وتشترك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي فهي تتفق على أن الاحتراق الوظيفي:-
- أ. ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون فيها.
- ب. إن الاحتراق ظاهرة نفسية تصيب العاملين ومتمثلة بالتعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وتدني الإنجاز الشخصي.
- ت. رؤى إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
- ث. تنعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة.

ثانيا : مراحل تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي

١- المرحلة التنويرية : وفي بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق الوظيفي، إنما وجدت مصطلحات بديلة- بدأت هذه المرحلة في بداية الستينيات من القرن العشرين (١٩٦٠ م) حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع، مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية، منها التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة، ولقد أطلق على ذلك مصطلح الوهج المنطفيء، وفي بداية السبعينيات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحتراق الوظيفي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية، ففي سنة (١٩٧٤) ظهر مصطلح burnout على يد الطبيب النفسي، ووصفه بأنه الاجتماعي، وذكرت أن الاحتراق الوظيفي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد، ثم جاءت كرسطينا فاسلاك (١٩٧٦) Maslach وهي باحثة في علم النفس مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء، وربطته بالمرض والاضطراب النفسي، وفي بداية الأمر كانت النظرة إلى الاحتراق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات، إن الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان قاصرا في البداية على مهن الرعاية الصحية، ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور، ويتضح مما سبق أن النظرة العامة إلى الاحتراق الوظيفي أنه يصيب العاملون في مجال الرعاية الصحية، حيث إنهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرضى مما يترك يجدونها في العمل من قبل المديرين والزملاء، إضافة إلى أن الاحتراق في مجال الرعاية أثرا سلبيا على الفرد، ويشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم، إضافة للصراعات التي الصحية أكثر وضوحا من المهن الأخرى، مما جعلهم قصرُوا التعرض له على تلك المهن، ولكن تغيرت تلك النظرة فيما بعد.

(نصر، ٢٠٢٣م، ص ١٥٦)

٢- المرحلة التجريبية: وفيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي، حيث بدأت في بداية الثمانينات من القرن العشرين، وتطور خلالها مفهوم الاحتراق من الناحية التجريبية، فلقد أصبحت دراسات الاحتراق أكثر

منهجية، كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي، وفيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية، حيث ظهرت في تلك المرحلة دراسة فاسلاك وتلميذتها سوزان جاكسون Maslach & Jackson وذلك في سنة (١٩٨١) وقدمننا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية، ثم طورنا تلك الأداة سنة (١٩٨٦) القياس الاحتراق للعاملين في مجال المهن الاجتماعية، ولذلك المقياس ثلاثة أبعاد: الإجهاد النفسي، والتبليد الحسي، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ولقد لقي ذلك المقياس شهرة واسعة، كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى مثل: الصلابة النفسية، والمناخ المغلق في العمل، والرضا الوظيفي وصراع الأدوار مما يدلنا على أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب محالات الحياة، ومنها العمل المهني، والشخصية، والنمط الإداري المتبع في العمل، وإذا انتقلنا إلى النتاج الفكري العربي نجد أن مصطلح الاحتراق الوظيفي ظهر على يد على عسكروآخرين (١٩٨٦) ونظر إليه بعض الباحثين أمثال كمال داووني وآخرين (١٩٨٩) على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد: الإجهاد الانفعالي، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني، ونقص الكفاءة والإنجاز الشخصي. (نصر، ٢٠٢٣، ص ١٥٧)

ثالثاً : العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي :

⇒ أشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة إلى عدد كبير من العوامل التي تلعب دورا

بارزا في حدوث ظاهرة الاحتراق، وذلك على النحو التالي :-

أ. **العوامل الخاصة بالبعد الفردي:** حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وإخلاص له هو الأكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين، و يفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه . (عريمة، ٢٠٢٣، ص ١٠٧)

ب. **العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي :** تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون ببياعاتهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل

وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاما وانتماء لميهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات. متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١٠٧)

ت. **العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني:** لما التزمه به، وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وبالتالي إلى الاحتراق الوظيفي، ومن هنا نرى أن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي متعددة، وتتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل لتحدث ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فهذه الظاهرة تتميز بالتعقيد والتشابك حيث يتفاعل عدد من العوامل في إثارتها وتحديد اتجاهاتها ومداها واختلف الباحثون في تصنيفها، وبعد مراجعة عدة دراسات في هذا المجال تم تصنيف تلك المصادر كما يلي:-

أ. **المصادر الوظيفية والمؤسسية:** إن العمل والمؤسسة التي يعمل بها الفرد المصاب بالاحتراق الوظيفي لها علاقة مهمة جدا بإصابته بالاحتراق، وذلك لأن هذا العمل قد يملك من الضغوط ما يجعل الفرد غير قادر على التكيف معها فالجانب الوظيفي يؤدي دورا مهما في حدوث الاحتراق أو منعه : حيث إن العمل قد يؤثر سلبا أو إيجابا في الفرد وفي أداته : حيث إنه يؤدي دورا مهما في حياة الفرد فيساعده في تحقيق حاجاته الأساسية، ويمده بالمال إلا أن فشل الفرد في تحقيق حاجاته سوف يشعره بالضغط وعدم الرضا الوظيفي، وينتهي به الأمر للوصول إلى الاحتراق الوظيفي، ولذلك فإن المصادر الوظيفية المسببة للاحتراق. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١٠٧)

ب. **ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة):** إن المؤسسة كيان له طبيعته الخاصة التي تختلف من منظمة الأخرى، فالمدرسة أو المستشفى كمنظمة تختلف في ثقافتها عن مصنع للحديد والصلب مثلا، فلكل منظمة شخصيتها وقيمها الخاصة بها، والتي إن لم يستطع الفرد العامل تبنيها، فذلك يعنى

وجود فجوة بينه وبين المؤسسة، مما يشكل ضغطا على الفرد هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن الزملاء المحيطون بالفرد قد يمثلون - بما يحملونه من قيم وأفكار - ضغطا جديدا على الفرد، مما يزيد من الضغوط الواقعة على كاهل الفرد، فالفرد قد يصاب بالضغط بل قد يصل للاحتراق الوظيفي عندما لا يقبل الثقافة التنظيمية للعمل حوله، حيث لا تشق تلك الثقافة مع ما يحمل الفرد من قيم، كما أن ثقافة المنظمة تشمل الأبنية والوسائل الموجودة فمشكلات الأبنية، وما بها من أدوات ووسائل تعتبر من الضغوط التي تعرقل الفرد العامل، كما يدخل ضمن ثقافة المنظمة طريقة تقييم الأداء. فعملية تقييم الأداء تمثل مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية الواقعة على الموظف، فالتقييم السلبي وغير الموضوعي للأداء يمكن أن يجعل الموظف يفقد ويترك وظيفته وذلك بعد من مظاهر الاحتراق الوظيفي فعدم التقييم الموضوعي يؤدي إلى إحباط الأهداف والتوقعات، مما يساعد في الوصول إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي، ولهذا فثقافة المؤسسة تشمل جميع ظروف العمل داخل تلك المؤسسة، بل ما يدور حولها، فالترتبة في العمل، وعدم التجديد يجعل الموظف يقوم بنفس العمل تقريبا يوميا، مما يجعله يفقد المعنى من ذلك العمل، ويشعر بالملل الذي يفتح الطريق للمعاناة من الاحتراق الوظيفي، والسبب ثقافة المؤسسة وما تحمله من جمود. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١٠٨)

ت. نقص المساندة الاجتماعية Social Support: تلعب المساندة الاجتماعية دورا مهما في وقوع أو وقاية الفرد من الوقوع في الاحتراق الوظيفي، ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي تلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد، حيث إن وجودها له أثر كبير على التخفيف من معاناة الفرد من الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له وتتم المساندة الاجتماعية فمن خلال إقامة علاقات ود وصداقة حميمة مع مجموع مجموعة من الأشخاص الذي يرتاح لهم ويتصفون بالحكمة والروية ورجاحة العقل، يتحدث معهم ويتبادل الآراء ووجهات النظر حول ما يعانيه من احتراق وظيفي ومسبباته، وهذا ما يعرف بالتنفيس عن النفس عند علماء الصحة النفسية الذي يكون له أثر كبير على جوانب عديدة للصحة والاستقرار النفسي والعاطفي والشعور بالراحة النفسية بدلا من المعاناة والقلق والاكتئاب، بحيث إن هناك علاقة قوية

بين المساندة الاجتماعية، فكلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد، ولا تقتصر المساندة الاجتماعية على شكل واحد، بل تتعدد أشكالها لتشمل ما يلي:-

- المساندة الانفعالية : والتي تتضمن الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.
- المساندة الأدائية : وتشمل المساعدة في الأعمال، والأموال .
- المساندة الإرشادية : من خلال تقديم المعلومات والنصح والإرشاد اللازم لحل المشكلات.
- مساندة الأصدقاء : من خلال تعزيز وتدعيم بعضهم بعضا في وقت الشدة. _ (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١٠٨)

ث. أعباء العمل: إن الفرد العامل عندما يلتحق بالعمل يصبح مسئولا عن القيام بأعمال معينة لأبد من أدائها بأعلى درجة من الكفاءة، وذلك مقابل مجموعة من المميزات ومنها: إنها تساعد في إثبات الشخصية الفرد من خلال ما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، ولقد تناول الباحثون أعباء العمل كمصدر للاحتراق الوظيفي من خلال نوعين أعباء العمل الزائد، وقد يتعرض الفرد لمجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته، مما يجعلها أعباء زائدة، فأعباء العمل الزائد من مصادر ضغوط العمل؛ حيث إن الفرد يحاول القيام بمهام تفوق طاقته، ولا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب، ولهذا فالموظف الذي يطلب منه القيام بأعمال كثيرة، كما أنها لا تتناسب مع قدراته، تزيد احتمالية أن يتعرض للاحتراق الوظيفي، فهو لا يمتلك القدرات اللازمة للقيام بمثل تلك الأعمال، ومن جانب آخر فلا يتوافر له الوقت المناسب لأداء تلك الأعمال، كما تتعدد أعباء العمل الزائدة، وتنقسم إلى قسمين، وهما:-

- العبء الكمي: وهو حالة يشعر فيها الفرد أنه محمل بأعباء ضخمة مطلوب منه القيام بها في وقت العمل الرسمي مما ينقل عليه.

- العبء الكيفي: وهو حالة يشعر الفرد فيها أنه مطلوب منه مهام قد لا تكون ضخمة الحجم بقدر صعوبتها الشديدة، أي ليس لديه القدرة للأداء بفاعلية، مما يمثل ضغطاً عليه. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١٠٩)

ج. أعباء العمل المنخفض Under Load: إذا كانت أعباء العمل الزائدة تمثل ضغطاً على الفرد، فإن نقص تلك الأعباء أيضاً عن حد معين يمثل ضغطاً آخر على الفرد، حيث إن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدراً لإزعاج الفرد، وذلك يتمثل في وجود الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته، كما أن ردود أفعال الفرد تجاه أعباء العمل المنخفضة أو كما تسمى البطالة المقنعة يمكن أن تكون: الانسحاب من العمل، والتغيب، والشعور بالنقص، وكثرة النقد للمؤسسة، كما أن أعباء العمل المنخفضة من مصادر الضغوط النفسية، حيث إنها تؤدي للملل، بل تفقد الفرد الدفاعية، وتجعل الفرد فريسة سيئة للمرض، بل تؤدي - على مستوى المؤسسة - لنقص الإنتاج واستنفاد طاقة العاملين، ويتضح مما تقدم أن الفرد الذي يعاني من أعباء العمل الزائدة يزيد تعرضه للاحتراق الوظيفي، وكذلك الفرد الذي يعاني ضغوطاً منخفضة، وهذا أمر قد يبدو أنه غير منطقي لدى بعضنا، ولكن عندما نعرف أن الفرد إذا لم يجد ما يتحدى قدراته فإنه يعتاد الكسل ويشعر بالملل، مما يساعد في وصوله لمرحلة الإنهاك النفسي وظهور مظاهره عليه، فيتغيب عن العمل، وستسحب منه، ويقل تقديره لذاته ويشعر بالنقص، ويزداد نقده للمؤسسة التي يعمل فيها، لذا تعتبر أعباء العمل من مصادر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١١٠)

ح. ضغوط الدورة: إن دور الفرد في عمله يمكن أن يكون من مصادر الضغوط والاحتراق الوظيفي، وتتعدد ضغوط الدور مما قد يؤدي للاحتراق الوظيفي، فتجد ما يلي:-

- غموض الدور (Role-ambiguity): إذا كان الفرد يتعرض المجموعة من الضغوط سواء كانت تزيد أو نقل عن قدراته، فإنه قد يتعرض كذلك لعدم وضوح الدور المطلوب منه أدائه في تلك الأدوار، فغموض النور ينشأ عندما يكون دور الفرد غير واضح أمامه كأن يكون صعباً تجاهل هذا التصويب

الفهم مثلا، أو أن يكون دور الفرد ليس له أهمية، أو أن يكون الفرد غير متأكد تماما من المهمة التي يجب عليه القيام بها، ومما يدعم أهمية غموض الدور في إحداث الاحتراق الوظيفي، وقد ذكر أن عوض الدور، وكذلك صراع الدور ارتبطا إيجابيا بالاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة (الإرهاك الانفعالي، والتبذل الحسي الشخصية، ونقص الإنجازات الشخصية) وذلك على عينة من الإناث اللاتي تعملن في مجال الخدمات الإنسانية، حيث إن الفرد عندما يتعرض الغموض الدور يشعر بعدم فهمه، لهذا فستقل كفاءته الإنتاجية، ويشعر بضيق جهده المبذول، فيصبح روتينيا وجافا في معاملاته ويقل شعوره بالإنجازات الشخصية ولهذا يقيم نفسه بسلبية.

– **صراع الدور (Role conflict):** قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام، منها ما يتصل بالمنزل، ومنها ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض كان يتعارض في وقت إنجازهما مثلا، فصراع وتعارض الدور يحدث نظراً لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به وذلك يتضح في الموظفة العاملة التي تعمل في مؤسسة ما مع أن لديها بينا وأسرّة من المفروض عليها الاهتمام بهما، بل إن مسؤوليتها الوظيفية تعطلها في الغالب عن أداء دورها في الأسرة، مما ينشأ عنه صراع وتعارض وظيفي يزيد الضغوط النفسية والمهنية فتظهر عليها علامات مثل : انخفاض الرضا الوظيفي، والإصابة بضغط الدم ، وتوجد عدة أنماط الصراع الدور، حيث ذكر كان وكوبر ما يلي كأنماط الصراع الدور:-

✓ **ضغوط دور الفرد مع فرد آخر:** حيث إن الدور الوظيفي للفرد يتعارض مع الدور الوظيفي للفرد آخر، وأن قيمة تختلف عن قيم شخص آخر.

✓ **صراع وتداخل الدور بين جماعات العمل:** حيث إن العضوية في منظمة واحدة تتعارض تحتها العضوية في الجماعات الأخرى الموجودة فيها.

✓ **صراع وتعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:** وتنشأ عندما تحطم متطلبات الدور الوظيفي للفرد القيم الأخلاقية أو تقود طموحات العمل الفرد إلى سلوكيات غير مقبولة أخلاقيا. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص

(١١٢-١١١)

كما أن صراع الدور يشمل تعارضا في المطالب الوظيفية من حيث الأولويات، حيث يتعرض الفرد الصراع وظيفي نتيجة لحاجته لإنجاز الأعمال التي تملحها عليه أدواره اليومية، وكذلك الأعمال التي يكلفه بها القادة، وصراع الدور بهذا سبب في الإنهك النفسي فالعامل عليه أدوار كثيرة ولكنه لا يعلم بالتحديد بأنها سيبدأ مما يمثل صراعا بالنسبة له وصراع الدور على هذا النحو يسبب للفرد ضغوطا بالإضافة للضغوط الموجودة أصلا على كاهله. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١١٢)

- صدمة الدور (Role shock) : إن قيام الفرد بعمله يجعله يألف ذلك العمل وما به من إعياء، ولكنه حينما يقابل شيئا جديدا غير مألوف فإنه قد يزيد من ضغوطه، وقد يعرضه لصدمة الدور والتي تمثل الضغوط والتوترات التي تظهر كعدم القدرة على التواصل عندما يتحول الفرد من الدور المألوف إلى دور غير مألوف، وهذا الدور غير المألوف يمكن أن يكون جديدا على الفرد، كما يمكن أن يكون دورا قديما، ولكنه يلعب بطريقة مبتكرة في مواقف جديدة، وذلك مثل : التجار الذين يتعرضون للخسارة بعد المكسب، وكذلك المعلمون الذين يتعرضون للفشل في التدريس بعد النجاح كل ذلك يمثل مصدرا للاحتراق الوظيفي لهذا فالفرد حينما يتعرض لخبرة الفشل بعد النجاح فإنه يصاب يؤديه وقت نجاحه، وتغير ذلك الدور بعد فشله مما قد يعرضه بصدمة تتعلق بالدور الذي كان للإنهك النفسي الذي يمثل ردا سلوكيا لذلك الفشل. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١١٣)

خ. علاقات العمل الشخصية: إن طبيعة العلاقات التفاعلية التي تحدث بين الفرد والمراجعين أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المنظمات وبين الفرد وزملائه وبين الرئيس ومروؤسيه لها دور كبير في إثارة الفرد مما يولد حالات الاحتراق الوظيفي واعتبر كوردس ودورسي التفاعل بين العاملين والمراجعين من أهم العوامل الحدوث الاحتراق الوظيفي إن التفاعلات التي تتسعى مع المراجعين والتي تكون مباشرة ومتكررة ومستمرة لمدة طويلة، أو أن تكون مشاكل المراجعين مستديمة تؤدي إلى حدوث مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى الفرد، وتتوقف قوة ومدى الاحتراق الوظيفي تبعا لطبيعة وضع المراجع وطبيعة احتياجاته، حيث يكون المراجع أحيانا تصفيا وهجومها ويتفاعل بقسوة مع

الموظف، بينما يكون أحيانا سلبيا وغير مبال، وفي بعض الأحيان يكون المراجع دفاعيا لاعتماده الكلي على المنظمة لحصوله على الخدمة المطلوبة كما يتوقف على عدد المراجعين الذين يخدمهم الموظف فكلما كان عددهم كبيرا كلما كان عرضة لحدوث الاحتراق الوظيفي وتزداد الحالة سوءا عندما يكون الفرد مسئولاً عن مستقبل المراجع وحياته مما يعني عبنا مرهقا وحملأ رهيبأ عليه مما يستنزف قدراته العاطفية والنفسية، فقد وجد البعض أن هناك علاقة إيجابية بين التفاعل بين المراجعين والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما وجدت فاسلاك وجاكسون أن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة وبين الرغبة في التعامل مع المراجعين حتى لو كان لفترة قصيرة وأيضا مع الزملاء. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص١١٣)

د. كما أن طبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد وزملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية أو جو من الانسجام والتآلف كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحتراق المتبادل بين الفرد وزميله تعطي مؤشر المناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي، فقد أشارت الدراسة التي قام بها ولش ولافان إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونون وعلاقتهم طيبة كلما قل الاحتراق الوظيفي أما بالنسبة لطبيعة علاقة الرئيس بمرؤوسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها بك (Buck، 1972) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف والأنانية وعدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جدا مما يضر بمصالح المنظمة والأفراد الأمر الذي يستوجب وضع استراتيجيات للتعامل معه بحيث يكف مصالح الأطراف ذات العلاقة، وحدت دراسة ليترومراسلاك أن هناك علاقة إيجابية بين رئيس غير مرح وبين الإنهاك العاطفي والتقليل من الإنجازات الشخصية، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس مرح وعدم الإنسانية، وكذلك قد يرجع الاحتراق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد، لذلك فقد اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والاحتراق وقد توصل بعضهم لمجموعة من الصفات المرتبطة بالاحتراق الوظيفي. (عريمة، ٢٠٢٣م، ص ١١٤-١١٥)

رابعاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي :

⇒ أشارت نتائج دراسة مشتركة أجراها الباحثان ماسلاك وجاكسون حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلى

وجود الأبعاد التالية:-

أ. البعد الأول: (فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية)، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكب إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل، ومن الأعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم وتحدث حالة الإرهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة يسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم ويعكس مصطلح الإرهاك العاطفي فرضاً أساسياً مهماً لباحثي ظاهرة الاحتراق، فأعراض الاحتراق متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم انغماساً كبيراً في العمل، كما يفترض حالة من التيقظ المسبق على عكس الضجر، الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف الذين يكون عملهم على وتيرة واحدة أو يتسم بالمثل. (العنزي، ٢٠٢٣م، ص ٤٤-٤٥)

ب. البعد الثاني: (تدني الإنجاز الشخصي): الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل و تتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به باستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه أو في الشعور كما لو كان الفرد في سفينة تعرق بوسط البحر وتلاطمها الأمواج في كل اتجاه ولم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كل من ماسلاك وجاكسون إلا بالقليل من الاهتمام بين الباحثين، ولكن الدراسات المتعلقة بالافتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب عندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات. (العنزي، ٢٠٢٣م، ص ٤٥)

ت. البعد الثالث: (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل) فيتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدون من داخل المنظمة أو خارجها، ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك للمستفيدين والمنظمة، كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم، وكثيرا ما ينعكس ذلك على تسمية الموظف للأشياء . فعلى سبيل المثال، تظهر معاملة الموظف الآلية للمستفيدين وعدم اكتراثه بهم من خلال إشارته إلى مستفيد معين بالقول إن : "ال..... في غرفة ٣٠٤ بدلا من استخدام اسم الشخص المعني، كما ينعكس في فلسفته للمواقف المختلفة في العمل، و في الانسحاب من خلال اللجوء إلى الفترات الطويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، وكذلك في الاستخدام المفرط للمصطلحات الفنية الخاصة بالعمل، وفي الواقع فإن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال الناجح العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ، وبالتالي فإنه يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل، وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف. (العزي، ٢٠٢٣م، ص ٤٦-٤٧)

خامساً : أعراض و نتائج الاحتراق الوظيفي:

⇒ وضع كلاً من سيانيول و كابيوتو (Spaniol&caputo) ثلاث درجات للاحتراق الوظيفي لكل منها

أعراض خاصة وهذه الدرجات هي:-

أ. الدرجة الأولى: تظهر حالة الاحتراق الوظيفي في هذه الحالة بشكل قصير متقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة، ويرى هذان العالمان أن علاج ذلك يكمن بالقيام ببعض التمارين الرياضية التي تقود إلى

الاسترخاء ومن ثم القيام بأخذ قسط وافر من الراحة وممارسة بعض الهوايات المفضلة بحيث تخفض معها ظاهرة الاحتراق هذه.

ب. الدرجة الثانية: حيث ذكر العالمان أن ظاهرة الاحتراق عند هذه الدرجة تأخذ شكلا خاصا من الحدة، والوضوح وتستعرض وقتا أطول من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب معها علاجها أو العمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في الدرجة الأولى إذ لم يعد الاسترخاء أو النوم أو القيام ببعض التمارين الرياضية كانت لعلاجها أو التخلص منها، وهذا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق برغم استرخائه أو نومه كما ويلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ويكون مزاجه منقلبا واهتمامه بالمستفيدين من العمل الذي يقوم به منخفضا.

ت. الدرجة الثالثة: وحسب العالمين سبانيول وكايوتو فإن الموضوع في هذه الدرجة يتطور وتتطور أعراضه من حيث التواصل والديمومة بحيث ترافقها حالات من الإرهاق النفسي وتزداد المشاكل الصحية والنفسية التي لا يمكن حلها أو معالجتها مثلما يتعرض المطرق الحالات من الإحباط والقلق والاكتئاب في الوقت الذي تنعكس نتائج ذلك على حياة المحترق مع الزملاء ومع البيت، وفي دراسة الكالاميداس (Calammidas) وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها على النحو التالي:-

- عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية
- تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل . (إمام، ٢٠١٨م، ص ١٠٧-١٠٩)

⇒ ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق أو إن هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق تظهر على النحو التالي :-

- أ. عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة الجسمية .
- ب. عندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلبا على حماسة والدفاع في العمل الذي يقوم به .

ت. ثم تبدأ أعراض حدة الطبع، وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

ث. ثم تكون مرحلة الاحتراق النفسي والوظيفي والانفعالي بحيث تشخص حالات من التنمر المتواصل من العمل، وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز والانكفاء عن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مدخلات العمل الأخرى ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة . (إمام، ٢٠١٨م، ص ١١٠-)

⇒ هذا وتشير باربرا براهام بأن هناك ثلاث مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق الوظيفي:-

- الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي بدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحي بالحاضر، وهذا يعني أن وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسدياً وليس ذهنياً . ففكرة إما أن يكون في المقابلة السابقة أو فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق. وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث إن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.

- تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتاً لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد لن يأتي أبداً، ويصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

- العيش حسب قاعدة يجب وينبغي يصبح هو السائد في حياة الفرد الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين، التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه. (إمام، ٢٠١٨م، ص ١١٢)

سادساً : مراحل الاحتراق الوظيفي :

⇒ تمر بثلاث مراحل عملية الاحتراق الوظيفي وهي كالآتي:-

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل.
- المرحلة الثانية: وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي الحالة عدم التوازن، حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب، والإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.
- المرحلة الثالثة: وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل: الميل المعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية، والانشغال عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسئولية الوظيفي. (الفلفلان، ٢٠٢٠م، ص ١٧)

⇒ كما أن ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية

- أ. مرحلة الاستغراق (Involvement): وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
- ب. مرحلة التبلد (Stagnation): هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، ونقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.
- ت. مرحلة الانفصال (Detachment): وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.
- ث. المرحلة الحرجة (Juncture): وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية، والسلوكية سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (الفلفلان، ٢٠٢٠م،

ص ١٧-١٩)

سابعاً : الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات ذات الصلة:

⇒ يجب توضيح ظاهرة الاحتراق الوظيفي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي :

- الاحتراق الوظيفي والتعب: يلاحظ أن الاحتراق الوظيفي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له . فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها - فالاحتراق الوظيفي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات. (خشبة، ٢٠٢٤م، ص ١٥٣)
- الاحتراق الوظيفي والقلق: يتكون القلق من أعراض جسمية، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى الفلق الحاد أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واعي وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق الوظيفي. (خشبة، ٢٠٢٤م، ص ١٥٣)
- الاحتراق الوظيفي والضغط النفسي: يختلف الاحتراق الوظيفي عن الضغوط النفسية فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقاً نفسياً لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن، ولكن الاحتراق الوظيفي هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الإحباط والتي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي، فالاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن المصابين بضغط العمل يشعروا بتحسن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ ويفقد الرغبة في بذل أي مجهود، كما أنه لا يرى أي أمل في تحسن الوضع، كما أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما في حالة الاحتراق لا يشعر الشخص بحقيقة حالته، كما أن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه يهتم كثيراً للعمل الذي يؤديه، بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكثرث لعمله. (خشبة، ٢٠٢٤م، ص ١٥٣)

- الاحتراق الوظيفي والتهرب النفسي: غالباً ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارضاً ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحي نفسه بدرجة لتعارض مع الإنتاجية كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسئولة عن نقص الإنتاجية. فالإنسان حين يجعل من نفسه صحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادة ما يتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية مثلاً لتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان، أو نقص الإمكانيات المادية، أو بظروف الأسرة، أو بسبب متاعب الحياة، أو الظروف الخاصة فليجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج، وإذا كان مستوى التهرب مخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الضغط والاحتراق الوظيفي أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي الحماية نفسه أما الاحتراق الوظيفي فهو حالة جسمانية والفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت. (خشبة، ٢٠٢٤م، ص ١٥٤)

- الاحتراق الوظيفي وحالة عدم الرضا: أ حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احترافاً وظيفياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

- الاحتراق الوظيفي وترك الفرد لعمله: ترك الفرد لعمله قد ينتج عن الاحتراق الوظيفي، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق وظيفي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي، والضمان الوظيفي). (خشبة، ٢٠٢٤م، ص ١٥٣)

ثامناً: وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي:

إن حالة الاحتراق الوظيفي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها، ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق الوظيفي، حيث لا توجد وسيلة أو وصفة سحرية قادرة على التصدي للاحتراق الوظيفي إلا أن الدراسات العديدة التي تناولت الموضوع قدمت حلولاً واستراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيف من حدته وبالتالي مواجهته، ومن ثم فهناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي في العمل والتي تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب، ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين وهما:-

أ. الوسائل الفردية: يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ومن أهمها الكشف الطبي والراحة والانغماس والمساندة الاجتماعية و العلاج الروحي، وفرص العمل البديلة، وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة و إعادة تقويم أسلوب الحياة والتأييد الاجتماعي من الزملاء والتمارين الرياضية، كما اقترحت طرق لعلاجها من خلال التحدث مع الآخرين، وتفويض السلطة، والمشاركة والنظرة التفاؤلية، والانتماء على مجموعات ممارسة الرياضة، و التخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق، و الانسحاب من مواجهة الواقع، وتغيير نمط السلوك من خلال التدريب. (العمودي، ٢٠٢٣م، ص ١٥٣)

ب. الوسائل التنظيمية: تتعلق الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي بدور الإدارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الاحتراق الوظيفي والوقاية منه وللتعامل معه اقترحت بعض الوسائل من أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين وحسن استغلال تقويم الأداء وتوضيح معايير الترقية، وتغيير نظام الأجور والخوافز، وتحليل الأدوار، و إعادة تصميم الوظيفة، والاهتمام بالإثراء الوظيفي، والتقدم المهني، و المشاركة في اتخاذ القرارات، وتطوير برامج الاختيار والتعيين، واستخدام نظم تدريب متطورة والتشجيع على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية، وإيجاد برامج المساعدة العاملين، مع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكآبة ومحدودية فرص التعامل معها، إلا أنه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في

مدى نجاحها تبعا للظروف المحيطة بها، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحتراق بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:-

- تغيير الأدوار والمسئوليات.
 - زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
 - عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
 - المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
 - الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.
 - وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني.
 - التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط
 - الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمو مهني ونفسي.
- ت. وجود روح التأزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية. (العمودي، ٢٠٢٣م، ص ١٥٣)

المبحث الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد:-

تتمكن الإدارة من تحسين خدماتها وإنتاجيتها من خلال تحديد رؤيتها وأهدافها، وتحديد الموارد اللازمة التي تمكنها من تحقيق تلك الأهداف، ولعل من أهم تلك الموارد على الإطلاق المورد البشري، لذلك يتعين على الإدارة توظيف رأس مال بشري ذو مهارات وكفاءات تمكنه من تحقيق أهداف المنظمة وأهدافه على حد سواء، ومن يجب عليها أن تتأكد من أن كل فرد يؤدي العمل الذي يرضيه والمناسب له ولقدراته ومهاراته، حتى يؤديه بطريقة مناسبة وصحيحة، ولتتمكن الإدارة من تحقيق ذلك لابد لها من رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى هذا المورد البشري.

أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي

- يعرف الرضا لغة بأنه هو "عكس السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضى عنه، أحبه وأقبل عليه، وجاءت كلمة رضا من الفعل رضي عن الشيء أي اختاره وقنع به، كما أن الرضا يدل أيضاً على السرور بما تم الحصول عليه، ويعني كذلك التعويض أو التحسن أو الإشباع الرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن، فهو مصدر وسيلة لتحقيق الرغبة، وينظر علم النفس للرضا كونه تلك الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما، أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى الفرد. (دانيه، ١٩٩٨م، ص ٢٠٤م)

- أما اصطلاحاً فقد وردت تعريفات كثيرة ومتعددة نذكر منها:-

- ✓ الرضا الوظيفي: هو مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله، حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة، ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل. (المصري، ٢٠١٤م، ص ١٧)
- ✓ الرضا الوظيفي: هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة. (عبد الرازق، ٢٠١٠م، ص ٨٥)
- ✓ الرضا الوظيفي: هو مصطلح يطلق علي مشاعر العاملين اتجاه عملهم، ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين، ما يوفره العمل للعاملين، وما ينبغي أن يوفره لهم. (منيف، ٢٠١٨م، ص ٥٨)
- ويرى الباحث: بما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي يعبر عن مدى قبول وقناعة العاملين بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل ومدى إشباع حاجاتهم من خلال العمل الذي يشغلونه، ومن كل هذه التعريفات المقدمة يمكننا أن نقول أن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية إيجابية للفرد تجاه جميع جوانب وظيفته، هذه الحالة الشعورية تكون ناتجة عن تلبية الوظيفة لحاجات الموظف ورغباته الوظيفية، وإثبات شخصيته مع زملائه ورؤساءه فالرضا الوظيفي يرتبط بعوامل وأبعاد متعددة ومتداخلة مثل طبيعة العمل. ظروف العمل جماعة العمل البيئة الداخلية والخارجية للعمل الأجر، الحوافز الترقية، نمط الإشراف... إلخ

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي

نظراً للأهمية البارزة للمورد البشري في بناء المنظمة ونجاحها فإن رضا يعتبر محركاً لجعل هذا المورد أكثر فاعلية وعليه فالرضا الوظيفي يكتسب أهميته من أهمية المورد البشري، تشمل هذه الأهمية كلاً من الفرد العامل، والمؤسسة والمجتمع، وذلك علي النحو التالي:-

أ. أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري:

⇒ إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يمكنهم من:

- اكتساب صحة نفسية وجسدية سليمة
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث إن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- ارتفاع درجة الطموح الإبداع الابتكار وإتقان العمل وتحسين الأداء.
- يجد الفرد في الرضا عن عمله منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته والقيم الإيجابية التي يحققها العمل للفرد". (منيف، ٢٠١٨م، ص ٧١-٧٢)

ب. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

⇒ أن الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة ينعكس عليها إيجاباً في عدة نقاط

- ارتفاع مستوى الفعالية والفاعلية.
- تقليل الأعباء المالية واقتصاد الوقت.
- ضمان استمرارية نشاط المنظمة والمحافظة على مكانتها
- زيادة الاستقرار والتنظيمي، لأن توفير الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم، مما ينقص الدور المتزايد الذي يمارسه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسهم. (منيف، ٢٠١٨م، ص

(٧٤-٧٣)

ت. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع

⇒ يستفيد المجتمع من رضا الموظفين داخل مؤسسات عملهم من خلال:

- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع .
- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- حماية المجتمع من عدة مشاكل اجتماعية مثل عدم ثبات الشباب في مواقعهم الوظيفية، وهو ما قد يحولهم إلى البطالة والشعور بالاغتراب وضعف الانتماء، وعدم توافر الإمكانات اللازمة لتكوين أسرة، وسوء التوافق النفسي، وهذا إضافة إلى مشكلات التلوث الاجتماعي كمشكلة المخدرات العلف الهجرة غير الشرعية. (منيف، ٢١٨م، ص ٧٥)

ثالثاً: الأسس النظرية للرضا الوظيفي.

١. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي: مع تزايد الاهتمام والأبحاث في مجال الرضا الوظيفي ظهرت عدة نظريات حاولت تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي لدى الموظفين وعوامله، ومن أبرز هذه النظريات وأكثرها انتشاراً نجد:-
 - أ. نظرية الإدارة العلمية: قام فريدريك تايلر بوضع نظرية الإدارة العلمية، والتي بناها على فكرة الحوافز المادية، بوصفها العنصر الوحيد المحقق للرضا الوظيفي، وحاولت توفير السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل، لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، ولقد اعتمدت نظرية تايلر على أساس ما يلي:
 - العاملون بطبيعتهم لا يحبون العمل ويحتاجون إلى إشراف مباشر وسيطرة، لذلك يجب على المديرين أن يقوموا بتقسيم الإنتاج إلى أجزاء من المهام الصغيرة. (سليمان، ٢٠١١م، ص ١٣٤)
 - يجب أن يعطي العمال التدريب والأدوات المناسبة التي تمكنهم من العمل بأكبر قدر من الكفاءة في أداء المهمة المطلوبة منهم.
 - يتم بعد ذلك دفع الأجر للعاملين بناء على عدد المواد التي قاموا بإنتاجها خلال فترة محددة من الوقت، ونتيجة لذلك يتم تشجيع العمال على العمل بجد من أجل زيادة إنتاجيتهم، ومع ذلك فإن هذه النظرية لم تستطع تحقيق الرضا المطلوب للعاملين، ولم تصل إلى الحد المطلوب من الإنتاج، ومن المأخذ التي تؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الإنسانية.

ب. نظرية العلاقات الإنسانية: ظهرت كرد فعل على النظرية السابقة، حيث قام Itom mgue بمجموعة من الباحثين من جامعة هارفارد بإجراء سلسلة من التجارب على مصنع (Hawthotne) التابع لشركة كهرباء، وسميت هذه التجارب بتجارب موثورن والتي تشكل الأساس لحركة العلاقات الإنسانية، وتوصل مايو بعد إجراءه لتلك التجارب إلى أن الرضا الوظيفي والعلاقات بين العاملين والتشكيلات الاجتماعية غير الرسمية تؤثر بشدة على الإنتاجية الإجمالية للعمال وأن السبب في زيادة الإنتاجية ليست التغيرات في بيئة العمل وإنما في طريقة إدارة العاملين، فكلما زادت الروح الاجتماعية بين الموظفين زادت إنتاجيتهم. (سليمان، ٢٠١١م، ص ١٣٥)

ت. نظرية العاملين لهرزبرغ: من أشهر Herzberg, tm of actor theory تعتبر نظرية العاملين لهرزبرغ نظريات الدوافع وأكثرها جدلا في السنوات الأخيرة، حيث عملت على توضيح العلاقة القائمة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، فالرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي في رأي هرز برغ مصطلحين غير متناقضين كما يتضح لأول وهلة، بل هما مفهومان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة، ربما أن مصدر الرضا الوظيفي هو العمل فإن عدم الرضا الوظيفي ينبع من البيئة التي يحدث فيها هذا العمل، وتضمنت هذه النظرية تقسيم عوامل الرضا الوظيفي إلى قسمين:-

✓ **العوامل الدافعة:** وهي عوامل تتعلق ببيئة العمل وتشمل نظام المؤسسة، وسياستها، والعلاقة مع الرؤساء والزلاء والراتب، وظروف العمل الاجتماعية والمادية، الإنجاز المسؤولية التقدم والترقية التقدير

✓ **العوامل الوقائية:** وهي عوامل تتعلق بمحتوى العمل وهي تشمل على الحاجات الدنيا الثلاث التابعة الماسلو وهي السلامة الأمن والاندماج الاجتماعي، ويؤدي توفرها بشكل ملائم إلى إشباع حاجات تجنب الألم لدى العاملين وقد ركزت هذه النظرية على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين، وقد بين هيز برغ أن عوامل الدفاعية، إن وجدت تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها ذات دوافع ذاتية وتوفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد، وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية.

ث. نظرية ماسلو: لقد رتب أبراهام ماسلو حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل بغية إشباعها، فأعطى لإشباع المستوى الأدنى الأولوية والأهمية قبل غيره لكونها حسب رأيه تتحكم بسلوكه أكثر من غيرها، وإذا ما شبعت هذه الحاجات يتوجه الإنسان نحو إشباع المستوى الآخر لها وتتمثل هذه الحاجات في حاجات فيزيولوجية- حاجات الأمن- حاجات الحب- حاجات الاحترام والاعتراف- الجوع- العطش- التنفس- الطمأنينة

– الأمان- غياب الأخطار- الانتساب- التقبل- الانتماء- الإنجاز- القبول- الاستحسان- الكفاءة- التقدم- حاجات، تحقيق الذات- إنجاز وتحقيق الذات وتحقيق الفرد الإمكانية.

ج. نظرية الجماعة المرجعية: أوضح « هولين وبلود Huline & Blood » في هذه النظرية أن الفرد يعتبر أن الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها تعد عامل مهم لمعرفة أبعاد الرضا الوظيفي لديه حيث أن الفرد الذي يحمل شهادة الثانوية مثلا تكون جماعته المرجعية مكونة من أفراد يحملون نفس الشهادة ونفس المستوى التعليمي فيقارن الفرد نفسه بجماعته المرجعية، وينظر هل حصل على نفس المميزات التي يحظى بها أفراد جماعته المرجعية أم لا، فإن كان الفرد أقل من الجماعة المرجعية تكون نتيجة عدم الرضا. (سليمان، ٢٠١١م، ص ١٣٧-١٣٨)

رابعاً: قياس الرضا الوظيفي

إن المعلومات الأكثر أهمية بشأن الموظف في المنظمة هي القياس الصحيح المستوى رضاه الوظيفي، وقد أورد « Balzer » مجموعة من العناصر يجب توافرها في وسيلة قياس الرضا الوظيفي تتمثل في العناصر التالية:-

- ✓ أن تكون سهلة التعبئة من طرف المبحوثين.
- ✓ أن تطبق على كل الوظائف وفي كل المنظمات.
- ✓ أن تتضمن الجوانب الأساسية للرضا الوظيفي.
- ✓ أن تقوم بقياس ما تم افتراضه بشكل متناسق.
- ✓ أن تكون قابلة للاستخدام في تحديد المشاكل واختيار الحلول وتقييم التغيير المحتمل.
- ✓ أن تكون عملية جمع النتائج المتعلقة بها ومعالجتها عملية سهلة. (لطفي، ٢٠٠٧م، ص ٧٣)

⇒ ومن مقاييس الرضا الوظيفي

✚ المقاييس الموضوعية (غير المباشرة): معدل الغياب هو تخلق العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها، ويعرف أيضا بأنه عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل .. يمكن حساب هذا المعدل في فترات متباعدة تحددتها المؤسسة كل شهر، كل سنة،.... إلخ)، ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات

التغيب مرتفعة أكثر من (٥) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عدم الرضا، والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا

المعدل، ويحسب معدل الغياب عادة بطريقة وزارة العمل الأمريكية كالتالي :- (لطفي، ٢٠٠٧م، ص ٧٤)

١- ترك العمل:-

$$\text{معدل الغياب خلال فترة} = \frac{\text{مجموع عدد أيام الغياب}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين}} \times 100$$

ومن ثم فإن ترك العمل يمكن استخدام حالات ترك العمل التي تتم بمبادرة الفرد الاستقالة كمؤشر الدرجة

الرضا الوظيفي، فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته تعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بهذه الوظيفة وولائه لها، أي رضاه

عن العمل، ويحسب معدل ترك العمل كالتالي :-

$$\text{معدل الغياب خلال الفترة} = \frac{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين}}{\text{عدد حالات ترك العمل خلال الفترة}} \times 100$$

٢- حوادث العمل أو الإصابات: ويعتبر خير مقياس لرضا العاملين ما دامت العوامل الإنسانية أحد أسبابه،

بحيث يمكن تقسيم حوادث العمل إلى قسمين/ الأول يتعلق بالحوادث التي تنشأ عنها إصابة العمال، والثانية

بتلف المواد الأولية والآلات والمعادن المستخدمة في العمل، مما ينجر عنها تكاليف كبيرة تتحملها المؤسسة،

كما يقاس معدل الحوادث من حيث موادها وفداحتها كما يلي-

أ. معدل التكرار: وهو معدل تكرار الحادث في السنة الإنتاجية لكل ١٠٠ عامل، أو لكل واحد مليون ساعة

عمل ويحسب معدل التكرار كالتالي :-

$$\text{معدل وقوع الحوادث والأمراض} = \frac{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين}}{\text{عدد ساعات العمل المتاحة}} \times 100$$

ب. معدل الفداحة: وهو معدل الحوادث في السنة الإنتاجية، ويحسب معدل التكرار كالتالي :-

$$\text{معدل الفداحة} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب الإصابة}}{\text{عدد أيام العمل الفعلية}} \times 100$$

وتحسب معدلات الإصابات والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى

درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة الارضا لدى الأفراد وانخفاضها يعني حسن الظروف العمل ومن

ثم رضا الأفراد عنها، فرغم دقة المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي وأهميتها في الكشف عن المشكلات الخاصة

برضا الأفراد خصوصا عند معالجتها إحصائياً من خلال التحليل الإحصائي القياسي والتوصل إلى نتائج ذات أهمية

ودلالة، إلا أن هذه المقاييس لا تهتم بأسباب ومبررات الغياب وترك العمل وحوادث العمل مما يعني صعوبة علاج

هذه المشكلات . (لطفي، ٢٠٠٧م، ص ٧٥-٧٧)

✚ المقاييس الذاتية (المباشرة): تلك التي تنقسم إلى ما يلي:-

- تقسيم الحاجات: في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما

للحاجات الإنسانية كالذي اقترحه ماسلو، ويمكن الحصول على معلومات من الفرد عن مدى ما ينتجه العمل

من إشباع المجموع الحاجات المختلفة لديه. (صقر، ١٩٨٣م، ص ٤٠٥)

- تقسيم الحوافز : وفي هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها القائمة بحيث تتبع تقسيما للحوافز التي

ينتجها العمل والتي تعد من العوامل المؤثرة على الرضا، مثل: الأجر، ظروف العمل الإشراف، فرص الترقية،

ساعات العمل، جماعات العمل. ويمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين تقسيم الحاجات تقسيم

الحوافز باستخدام عدة أساليب نذكر من أهمها ما يلي:-

أ. الاستمارة: وهي نموذج يظهر مجموعة من الأسئلة توجد إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول

موضوع أو مشكلة أو موقف ما ومن الاستثمارات الأكثر شيوعا نجد منها ما يلي:-

١. دليل وصف العمل : صمم هذا النموذج كل من Hvlin, Kendallk, Smiths وتحتوي خمسة أسئلة حول

العمل نفسه الأجر، فرص الترقية، الإشراف الزملاء، أما الإجابات فهي نعم، لا، لا أعرف.

٢. استبيان جامعة منسوتا للرضا: صمم هذا الاستبيان كل من Davis, England وهو يستخدم طرق مختلفة

حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون إما راضيين أو غير راضيين عن الجوانب

المختلفة من وظائفهم الأجر، فرص الترقية والتقدم، النقل، أما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من راضي

تماما إلى غير راضي.

٣. استبيان الرضا الوظيفي: صمم هذا الاستبيان كل من Laroche, Victor وهو يشتمل على أسئلة متنوعة حول

كل الجوانب الوظيفية التي يشغلها العامل.

٤. استبيان الرضا عن الأجر : وهو استبيان حول أنظمة الأجور، ويتضمن أسئلة حول الرضا عن العوائد

النقدية مثل: الرضا عن مستوى الأجر العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية وإدارة نظام الأجر.

٢. المقابلة الشخصية: تعرف المقابلة على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيها الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات وآراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات.

(صقر، ١٩٨٣ م، ص ٤٠٥-٤٠٦)

الفصل الثالث

الدراسات الميدانية

المبحث الأول: إجراء الدراسات الميدانية

تمهيد:-

الدراسات الميدانية تلعب دوراً مهماً في التعرف علي أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي، ولقد تتضمن هذه الدراسات عمليات جمع البيانات والملاحظات الميدانية

المنهجية

تم الاعتماد علي المنهج المتغير المستقل والمتغير المتابع الذي سيتم دراسته، وقد يشمل المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي مثل (الانهاك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي طبيعة العمل لدي الإداريين في قطاع التأمين.

ولقد تم جمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية، حيث سيتم استخدام مجموعة متنوعة من المصادر لجمع البيانات، مثل استبيانات وذلك بالتطبيق علي الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية.

وبعد جمع البيانات تم التحليل باستخدام الأساليب الإحصائية لفهم العلاقات والتأثيرات المتعلقة بأثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي، فضلاً عن استخدام تقنيات التحليل المتعددة، مثل التحليل التفصيلي، والتحليل الإحصائي، وتقنيات النمذجة لتحقيق الأهداف المحددة للدراسة.

وبناء علي التحليل الناتج، تم تفسير النتائج واستنتاجات البحث، التي تتماشى مع النتائج والأهداف المحددة للدراسة، وتوفير إجابات علي الأسئلة البحثية المطروحة، كما تم كتابة تقرير الدراسة الميدانية وتوصية بناءً علي النتائج والاستنتاجات.

مصادر البيانات

تمثلت مصادر البيانات التي يمكن الاعتماد عليها في دراسة أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق علي الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، والتي تشتمل علي:-

أ. المصادر الأولية:-

- تعتمد الدراسة علي الاستبانة كإداة رئيسية في جمع البيانات المشاركين، حيث يتم توزيع الاستبانات وتطبيقها علي العينة المحددة، وتتضمن أسئلة مغلقة متعددة الخيارات.

ب. المصادر الثانوية:-

- الكتب والمراجع والمقالات العلمية المتعلقة بموضوع البحث
- الدوريات والمجلات العلمية التي تتضمن مقالات ودراسات متعلقة بالبحث
- الأبحاث والدراسات السابقة التي تدرس أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي.

مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع الأساسي من جميع الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وقد أختارت الباحثة عينة مكونة من (٢١٠) مفردة رأت أنها تمثل المجتمع بطريقة مقبولة باعتبار أن المجتمع متجانس.

تصميم أداة البحث

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

أقسام رئيسية الجزء، وهما:-

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

٥. 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، وقيس 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. الإنهاك العاطفي: وقيس شعور الفرد بالإجهاد العاطفي.

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

ت. تدني الانجاز الشخصي: وقيس إحساس الموظف بالكفاءة ومدي الإنجاز في عمله مدي نجاحه في التعامل مع المراجعين.

٦. الثالث ويشمل (مجموعة من العبارات لقياس المتغير التابع أبعاد الرضا الوظيفي)، وقيس ستة أبعاد مختلفة وفقاً للتالي:-

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

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

ت. مجال الترقية: وقيس الامتيازات والمنافع والشعور بالأمن.

ث. مجال العلاقة مع المدير: وقيس نوع العلاقة بين الموظف ورئيسه في العمل.

ج. مجال العلاقة مع الزملاء: وقيس طبيعة العلاقة بين الموظف وزملائه.

ح. مجال المكانة الاجتماعية: وقيس القيمة الاجتماعية التي يحققها العمل للفرد.

وستتم قياس اتجاهات الإداريين نحو متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرث الخماسي والذي يتدرج من (٥) موافق تماماً إلى غير موافق تماماً 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 إحصائياً.

أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في البحث

سيتم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي، والاعتماد علي 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 علي تفسير التباين في مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين، وستقوم الباحثة باختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بعد عملية التصميم المبدئي، وذلك علي 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 علي بعض المحكمين من السادة أساتذة إدارة الاعمال بالجامعات السعودية، وكذلك عدد من العاملين بقطاع التأمين (محل الدراسة)، وذلك بغرض التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها وصلاحياتها للاختبار الإحصائي، والتعرف علي أوجه القصور في القائمة، وبناء عليه تم إجراء تعديل وإعادة صياغة وحذف بعض العبارات بالقائمة للوصول إلي صورتها النهائية.
- ب. صدق وثبات الأداة: ستعتمد على مقياس ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات المقياس.

تقييم أداة البحث

ويتم تقييم واختيار أداة الدراسة من خلال المقاييس التالية:-

أ. ثبات وصدق الأداة (الاستبيان):-

يقصد "بصدق الاستبانة" التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق مشمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها،

ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وتكون أداة القياس صادقة إذا تمكنت من قياس ما صممت لقياسه من متغيرات، ويرى البعض أن "صدق الأداة يكمن في مدى خلوها من أخطاء القياس الشائعة، التي منها ضعف الربط بين أهداف البحث ومحتوى الاستبيان وعدم الاتساق في الصياغة اللغوية، واستخدام مفاهيم علمية معقدة، وعدم توفير إرشادات توضيحية للمستجيب، وعدم الحرص على تغذية عكسية يتبين من خلالها مدى صدق وجودة الاستبيان". (العساف، ١٩٨٦، ص ٩٢-١٣٤)

وحرصاً من الباحثة في الخروج بأداة قياس تتمتع بدرجة عالية من الصلاحية، فقد اطلع في بداية إعدادها للاستبيان على العديد من الأدوات القياسية التي سبق استخدامها في العديد من الدراسات السابقة، سواء على مستوى البيئة العربية أو الأجنبية، إلا أن عدم تطابق تلك الأدوات في بيئة العمل والرغبة في مزيد من التأكد من مدى صدق الأداة، وبناء على ذلك فقد قامت الباحثة بالتحقق من صلاحية أداة الدراسة من جوانب متعددة، بما يتناسب مع أهدافها كما يلي:-

أولاً: الصدق الظاهري "صدق المحكمين":

يقوم هذا القياس بالتحقق من الصلاحية الظاهرية للاستبيان من حيث ارتباط ما يحتويه الإتيان عن أهداف الدراسة، والتأكد من أن القياس قد تضمن عدداً كافية من الأسئلة التي تعبر عن المفهوم، وكذا التحقق من مدى خلوه من أخطاء القياس الشائعة، وتحقيقاً لذلك قامت الباحثة بما يلي:-

- عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من الأكاديميين والمهنيين والمتخصصين في مجال الإعلام والإدارة، للتأكد من صدق الاستبيان وإبداء آرائهم حول دقة صياغة عباراته، ومدى وضوحها وارتباطها بأهداف البحث.

ثانياً: طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient): تم إجراء اختبار الثبات الاستمارة البيانات باستخدام معامل " ألفا كرونباخ " Alpha Cronbach، وهو بأخذ فيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى للقيمة المعامل عند (٠.٦٧)، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الثبات والصدق لكل من تأثيرات الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي، وذلك علي النحو التالي:-

جدول (١) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الاستبانة

المحاور		عدد عبارات المحور	معامل كرو نباخ ألفا	عدد العبارات
أبعاد الاحتراق الوظيفي	الانهاك العاطفي	٧	٠.٨٦٣	٠.٩٢٨
	التبلد الحسي	٥	٠.٨٥٦	٠.٩٢٣
	تدني الإنجاز الشخصي	٧	٠.٩٠٦	٠.٩٥٢
أبعاد الرضا الوظيفي	مجال طبيعة العمل	٦	٠.٩٠٣	٠.٩٥٠
	مجال الراتب	٦	٠.٨٩٨	٠.٩٤٧
	مجال الترقية	٦	٠.٩١٨	٠.٩٥٨
	مجال العلاقة مع المدير	٦	٠.٩٢٢	٠.٩٦٠
	مجال العلاقة مع الزملاء	٥	٠.٩١٤	٠.٩٥٦
	مجال المكانة الاجتماعية	٤	٠.٨٨٠	٠.٩٤١
الاستبيان ككل		٥٤	٠.٩٠٣	٠.٩٥٠

المصدر/ من إعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (١) نجد أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات مجالات الدراسة لأداة قياس الاحتراق الوظيفي كانت مرتفعة وتراوح بين (٠.٨٥٣-٠.٩٠٦)، حيث كان أدناها في مجال التبلد الحسي حيث بلغت (٠.٨٥٣). مما يؤكد على الثبات والتناسق الداخلي للمحاور داخل الأداة، كما تراوحت قيمة ألفا للأداة الخاصة بقياس الرضا الوظيفي بين (٠.٨٨٠-٠.٩٢٢)، كما حقق معامل الصدق قيم مرتفعة تراوحت بين (٠.٩٢٣-٠.٩٥٦)، وعليه فإن جميع القيم هي أكبر من المقياس المتعارف عليه للثبات البالغ (٦٠%)، ويدل ذلك على ثبات عال للاستبانة، وصدق وثبات قائمة الاستقصاء التي تم جمع البيانات عن الميدانية طريقها، وصحة البيانات وإمكانية تعميم النتائج.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات

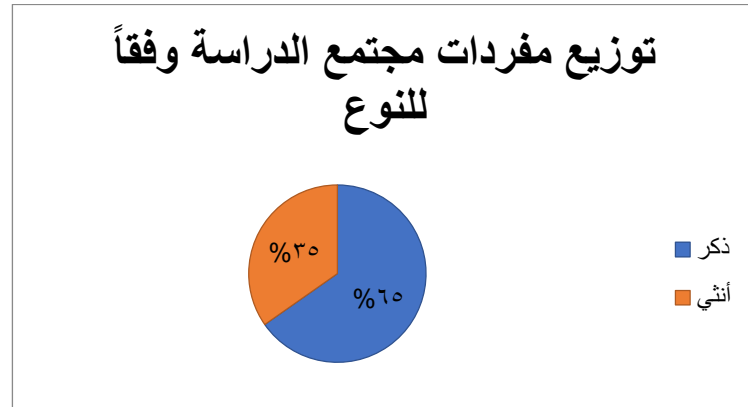
تحليل البيانات الديموغرافية

١- النوع

جدول رقم (٢) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للنوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٣٧	%٦٥.٢
أنثى	٧٣	%٣٤.٧
المجموع	٢١٠	%١٠٠

شكل (١) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للنوع



يتبين من الجدول رقم (٢)، والشكل رقم (١) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للنوع أن:

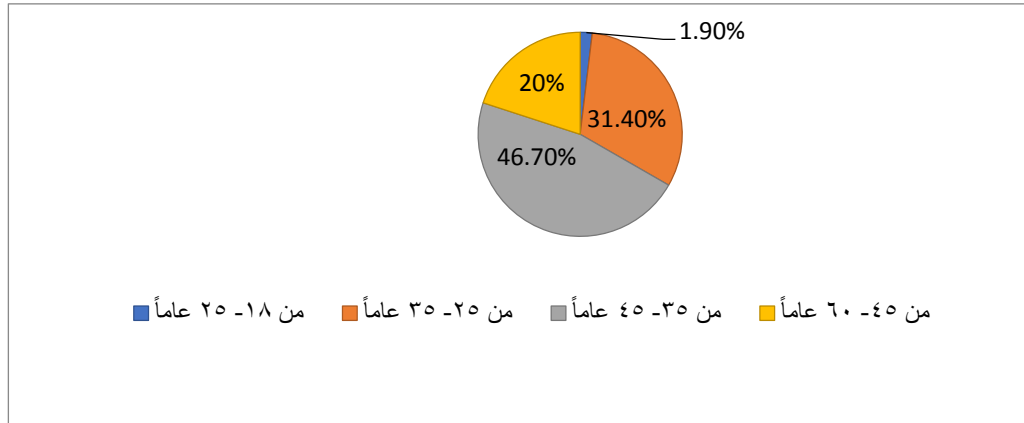
نسبة (الذكور) بنسبة (%٦٥.٢) والبالغ عددهم (١٣٧) مفردة، ونسبة (الإناث) بنسبة (%٣٤.٧) والبالغ عددهم (٧٣) مفردة، وتفق توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع (إلى حد ما) مع توزيعه في المجتمع الأصلي للدراسة، وتدل هذه النتيجة على طبيعة العمل في المواقع والمؤسسات الطبية والذي يكون فيه الذكور أعلى من الإناث.

٢- العمر

جدول رقم (٣) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للعمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 18-25 عاماً	٤	١.٩%
من 25-35 عاماً	٦٦	٣١.٤%
من 35-45 عاماً	٩٨	٤٦.٧%
من 45-60 عاماً	٤٢	٢٠%
المجموع	٢١٠	١٠٠%

شكل رقم (٢) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للعمر



يتبين من الجدول رقم (٣)، والشكل رقم (٢) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للعمر أن:

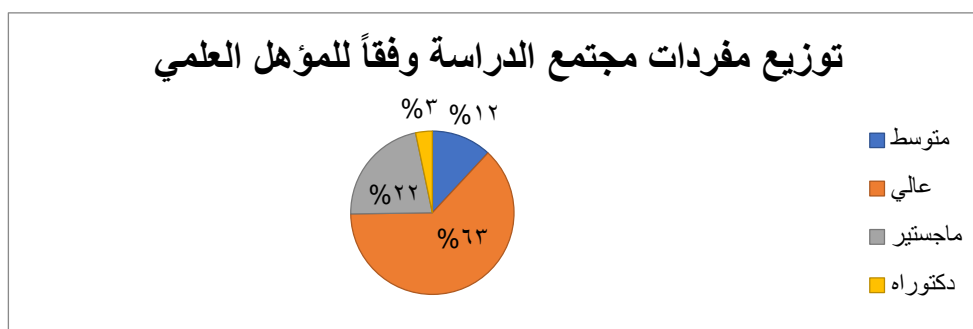
غالبية مفردات مجتمع الدراسة بلغ عمرهم (من ٣٥-٤٥ عاماً)، حيث جاءت في المقدمة بنسبة (٤٦.٧%)، والبالغ عددهم (٩٨) مفردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية البالغ عمرهم (من ٢٥-٣٥ عاماً)، بنسبة (٣١.٤%)، والبالغ عددهم (٦٦) مفردة، وقد جاءت في المرتبة الثالثة البالغ عمرهم (من ٤٥-٦٠ عاماً) حيث بلغت نسبتهم (٢٠%)، والبالغ عددهم (٤٢) مفردة، واخيراً جاءت نسبة الحاصلين علي (من ١٨-٢٥ عاماً) في المرتبة الرابعة والاختيرة بنسبة (١.٩%)، والبالغ عددهم (٤) مفردة.

٣- المؤهل العلمي

جدول رقم (٤) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	٢٥	%١١.٩
عالي	١٣٢	%٦٢.٨
ماجستير	٤٦	%٢١.٩
دكتوراه	٧	%٣.٣
المجموع	٢١٠	%١٠٠

شكل (٣) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي



يتبين من الجدول رقم (٤)، والشكل رقم (٣) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي أن:

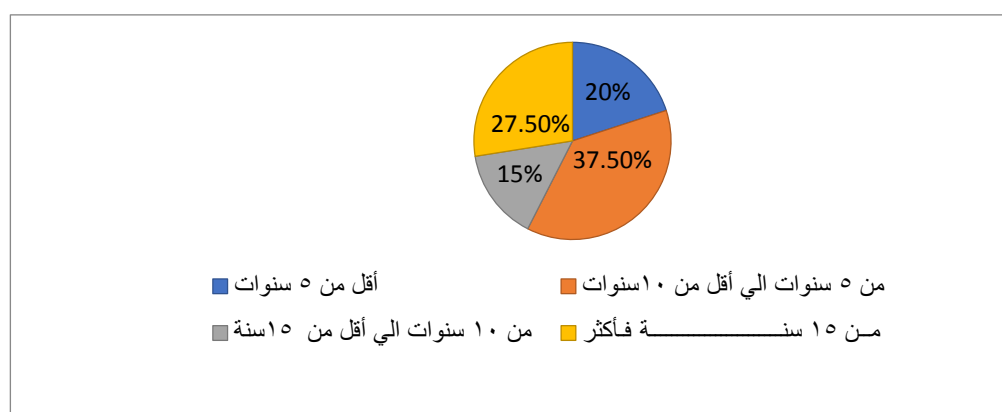
غالبية مفردات مجتمع الدراسة حاصلين علي مؤهل (جامعي عالي)، حيث جاءت في المقدمة بنسبة (%٦٢.٨)، والبالغ عددهم (١٣٢) مفردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية الحاصلين علي (ماجستير)، بنسبة (%٢١.٩)، والبالغ عددهم (٤٦) مفردة، وقد جاءت في المرتبة الثالثة الحاصلين علي (مؤهل متوسط) حيث بلغت نسبتهم (%١١.٩)، والبالغ عددهم (٢٥) مفردة، واخيراً جاءت نسبة الحاصلين علي (دكتوراه) في المرتبة الرابعة والاخيرة بنسبة (%٣.٣)، والبالغ عددهم (٧) مفردة.

٤- سنوات الخبرة

جدول رقم (٥) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
١٣.٨%	٢٩	أقل من 5 سنوات
٢٤.٣%	٥١	من 5 سنوات الي أقل من 10 سنوات
٢٧.٦%	٥٨	من 10 سنوات الي أقل من 15 سنة
٣٤.٣%	٧٢	من 15 سنة فأكثر
١٠٠%	٢١٠	المجموع

شكل (٤) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة



يتبين من الجدول رقم (٥)، والشكل رقم (٤) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة أن:

غالبية مفردات مجتمع الدراسة فئة (من ١٥ سنة فأكثر)، حيث جاءت في المقدمة بنسبة (٣٤.٣%)، والبالغ عددهم (٧٢) مفردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية فئة (من ١٠ سنوات الي أقل من ١٥ سنة)، بنسبة (٢٧.٦%)، والبالغ عددهم (٥٨) مفردة، وقد جاءت في المرتبة الثالثة فئة (من ٥ سنوات الي أقل من ١٠ سنوات) حيث بلغت نسبتهم (٢٤.٣%)، والبالغ عددهم (٥١) مفردة، واخيراً جاءت فئة (أقل من ٥ سنوات) في المرتبة الرابعة والاخيرة بنسبة (١٣.٨%)، والبالغ عددهم (٢٩) مفردة.

تحليل البيانات الأساسية

المحور الأول: أبعاد الاحتراق الوظيفي

أولاً: محور الانهك العاطفي

جدول رقم (٦) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد الانهك العاطفي

الانهك العاطفي	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة		التردد	الوزن المرحج	(ت)
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
أشعر أنم عملي يستفزني عاطفياً	٣٠	١٤.٢%	٣٩	١٨.٥%	٤٣	٢٠.٧%	٦٣	٣٠.٠%	٣٤	١٦.١%	٧١٨	١٣.٩%	(٥)
أشعر بأنني مستنزف في نهاية الدوام اليومي	٦٠	٢٨.٥%	٧٠	٣٣.٣%	٤٥	٢١.٤%	٢٩	١٣.٨%	٦	٢.٨%	٨١٩	١٥.٨%	(١)
أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وبأن علي مواجهة يوماً آخر من العمل	٤٩	٢٣.٣%	٥٢	٢٤.٧%	٣٦	١٧.١%	٥٨	٢٧.٦%	١٥	٧.١%	٦٩٨	١٣.٥%	(٧)
أشعر بالإحباط في عملي	٣٠	١٤.٢%	٥٤	٢٥.٧%	٣٨	١٨.٠%	٦٤	٣٠.٤%	٢٤	١١.٤%	٧٢٢	١٤.٠%	(٤)
أشعر بأنني محترق في عملي	٤٤	٢٠.٩%	٥٦	٢٦.٦%	٤٤	٢٠.٩%	٤٧	٢٢.٣%	١٩	٩.٠%	٧٣٢	١٤.٢%	(٣)
أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في عملي	٦٣	٣٠.٠%	٦٩	٣٢.٨%	٣٧	١٧.٦%	٣٣	١٥.٧%	٨	٣.٨%	٧٦٩	١٤.٩%	(٢)
أشعر بأنني علي وشك الانهيار	٦٤	٣٠.٤%	٦٦	٣١.٤%	٥٣	٢٥.٢%	٤٠	١٩.٠%	١٧	٨.٠%	٦٩٤	١٣.٧%	(٦)
مجموع الوزن النسبي المرحج													١٠٠.٠%
مجموع المتوسط الحسابي المرحج													١٥.٨

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "أشعر بأنني مستنزف في نهاية الدوام اليومي" بتكرار مرجح (٨١٩)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٥.٨%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في عملي" والتي جاءت تكرار مرجح (٧٦٩)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٤.٩%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "أشعر بأنني محترق في عملي" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٧٣٢)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٤.٢%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "أشعر بالإحباط في عملي" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٧٢٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٤.٠%)، وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة "أشعر أنم عملي يستفزني عاطفياً" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٧١٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٣.٩%)، وجاءت في المرتبة السادسة العبارة "أشعر بأنني علي وشك الانهيار" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٩٤)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٣.٧%)، وجاءت في المرتبة السابعة العبارة "أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وبأن علي مواجهة يوماً آخر من العمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٩٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٣.٥%).

ثانياً: محور التبلد الحسي

جدول رقم (٧) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد التبلد الحسي

التبلد الحسي	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة		التردد	الوزن المرحج	(ت)
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
أصبحت أكثر قسوة علي الآخرين منذ أن توليت العمل	٤١	١٩.٥%	٧٤	٣٥.٢%	٤٣	٣٥.٢%	٣٩	١٨.٥%	١٣	٦.١%	٦٣٩	١٨.٦%	(٤)
أشعر بأنني اتعامل مع الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات	١٩	٩%	٤٥	٢١.٤%	٤٧	٢١.٤%	٧٢	٣٤.٢%	٢٧	١٢.٨%	٧١٤	٢٠.٧%	(٢)
لا أتحدث كثيراً لما يحدث لبعض المراجعين بالعمل	٢٧	١٢.٨%	٥٨	٢٧.٦%	٦٢	٢٧.٦%	٥٣	٢٥.٢%	١٠	٤.٧%	٧٢٢	٢١%	(١)
أشعر بالقلق من أن هذا العمل يجعلني قاسي القلب	٢٠	٩.٥%	٥١	٢٤.٢%	٥٢	٢٤.٢%	٦٧	٣١.٩%	٢٠	٩.٥%	٦٤٨	١٨.٨%	(٣)
أشعر بأن الموظفين يلقون اللوم علي بعضهم البعض بسبب مشكلاتهم	١٩	٩%	٥٩	٢٨%	٣٨	٢٨%	٧٣	٣٤.٧%	٢١	١٠%	٧١٢	٢٠.٧%	(٥)
مجموع الوزن النسبي المرحج													٣٤٣٥
مجموع المتوسط الحسابي المرحج													١٤.٨

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "أصبحت أكثر قسوة علي الآخرين منذ أن توليت لعمل" بتكرار مرجح (٧٢٢)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (٢١%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "أشعر بأنني اتعامل مع الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات" والتي جاءت تكرار مرجح (٧١٤)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (٢٠.٧%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "أشعر بالقلق من أن هذا العمل يجعلني قاسي القلب" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٦٤٨)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٨.٨%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "أصبحت أكثر قسوة علي الآخرين منذ أن توليت العمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦٣٩)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٨.٦%)، وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة "أشعر بأن الموظفين يلقون اللوم علي بعضهم البعض بسبب مشكلاتهم" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٧١٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (٢٠.٧%).

ثالثاً: محور تدني الإنجاز الشخصي

جدول رقم (٨) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد تدني الإنجاز الشخصي

تدني الإنجاز الشخصي	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة		التركر ر المرج ح	الوزن المرج	(ت)
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
أتعامل بهدوء تام مع المشكلات في العمل	١١	٥٥.٢%	٧٣	٣٤.٧%	١٤	٦.٦%	٥	٢.٣%	٢	١.٩%	٦٤٥	١٣.٤%	(٥)
أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل ربح مع المراجعين	٨٠	٣٨%	٩٠	٤٢.٨%	٢٣	١٠.٩%	١١	٥.٢%	٦	٢.٨%	٧١٢	١٤.٨%	(٤)
أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المراجعين نحو الأشياء	٨٥	٤٠.٤%	٨٩	٤٢.٣%	٢٥	١١.٩%	١٠	٤.٧%	١	٠.٤%	٧٤٢	١٥.٤%	(١)
أشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين	٧١	٣٣.٨%	٩١	٤٣.٣%	٣٦	١٧.١%	٩	٤.٢%	٣	١.٤%	٦١٩	١٢.٩%	(٧)
أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات المراجعين	٤٩	٢٣.٣%	١٠٦	٥٠.٤%	٤٠	١٩%	١٥	٧.١%	٠	٠%	٦٢٨	١٣.١%	(٦)
أشعر بأن لدي طاقات كبيرة	٣٩	١٨.٥%	١٠٠	٤٧.٦%	٤٨	٢٢.٨%	١٩	٩%	٤	١.٩%	٧٢٦	١٥.١%	(٢)
لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي	٤٧	٢٢.٣%	٩٥	٤٥.٢%	٣٣	١٥.٧%	٣٢	١٥.٢%	٣	١.٤%	٧١٨	١٤.٩%	(٣)
مجموع الوزن النسبي المرجح													٤٧٩.٠
مجموع المتوسط الحسابي المرجح													١٥.٨

جاءت العبارة "أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المراجعين نحو الأشياء" بتكرار مرجح (٧٤٢)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٥.٤%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "أشعر بأن لدي طاقات كبيرة" والتي جاءت تكرار مرجح (٧٢٦)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٥.١%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٧١٨)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٤.٩%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل ربح مع المراجعين" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٧١٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٤.٨%)، وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة "أتعامل بهدوء تام مع المشكلات في العمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦٤٥)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٣.٤%)، وجاءت في المرتبة السادسة العبارة "أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات المراجعين" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦٢٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٣.١%)، وجاءت في المرتبة السابعة العبارة "أشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦١٩)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٢.٩%).

المحور الثاني: أبعاد الرضا الوظيفي

أولاً: محور مجال طبيعة العمل

جدول رقم (٩) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال طبيعة العمل

مجال طبيعة العمل	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة		التكرار المرجح	الوزن المرجح	(ت)
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
المسئوليات الملقاة علي أكثر مما يجب.	٤٨	%٢٢.٨	٨١	%٣٨.٥	٣٦	%١٧.١	٣١	%١٤.٧	١٤	%٦.٦	٧٢٢	%١٧.٧	(٢)
يوفر لي العمل الراحة والطمأنينة.	٥٠	%٢٣.٨	٩٦	%٤٥.٧	٤٢	%٢٠	١٥	%٧.١	٧	%٣.٣	٧١٨	%١٧.٦	(٣)
يوفر لي عملي مكانة اجتماعية.	٢٩	%١٣.٨	٧٣	%٣٤.٧	٤٩	%٢٣.٣	٤٠	%١٩	١٩	%٩	٦٣٢	%١٥.٥	(٤)
يمتاز العمل بوضوح الإجراءات المتبعة.	٤١	%١٩.٥	٨٧	%٤١.٤	٦٠	%٢٨.٥	١٨	%٨.٥	٤	%١.٩	٧٤٦	%١٨.٣	(١)
أحب عملي رغم الاعباء الإضافية	٢٤	%١١.٤	٧٥	%٣٥.٧	٧١	%٣٣.٨	٣٠	%١٤.٢	١٠	%٤.٧	٦١٨	%١٥.٢	(٦)
يتيح لي عملي الفرصة لتقديم أفضل ما أستطيع	٤٦	%٢١.٩	٧٩	%٣٧.٦	٤٥	%٢١.٤	٣٥	%١٦.٦	٥	%٢.٣	٦٢٥	%١٥.٣	(٥)
مجموع الوزن النسبي المرجح													٤٠.٦١
مجموع المتوسط الحسابي المرجح													١٣.٩

المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "يمتاز العمل بوضوح الإجراءات المتبعة." بتكرار مرجح (٧٤٦)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٨.٣%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "المسئوليات الملقاة علي أكثر مما يجب." والتي جاءت تكرار مرجح (٧٢٢)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٧.٧%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "يوفر لي العمل الراحة والطمأنينة." بتكرار مرجح بلغ قيمته (٧١٨)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٧.٦%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "يوفر لي عملي مكانة اجتماعية" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦٣٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٥%)، وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة "يتيح لي عملي الفرصة لتقديم أفضل ما أستطيع" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦٢٥)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٣%)، وجاءت في المرتبة السادسة والأخيرة العبارة "أحب عملي رغم الاعباء الإضافية" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦١٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٢%).

ثانياً: محور مجال الراتب

جدول رقم (١٠) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال الراتب

(ت)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	أرفض بشدة		أرفض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		مجال طبيعة العمل
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
(٢)	%١٧.٥	٧٢٢	%٢٠.٧	٤٣	%٢٨.٥	٦٠	%٢٣.٣	٤٩	%٢٣.٨	٥٠	%٣.٨	٨	يغطي الراتب الاحتياجات الأساسية
(٣)	%١٥.٧	٦٤٥	%١٠	٢١	%٢٧.١	٥٧	%٣٣.٣	٧٠	%٢٣.٣	٤٩	%٦.١	١٣	تناسب الراتب مع طبيعة العمل
(٤)	%١٥.٥	٦٣٨	%١٥.٢	٣٢	%٣٦.٦	٧٧	%٢٦.٦	٥٦	%١٦.٦	٣٥	%٤.٧	١٠	تناسب المكافأة المادية والمعنوية ما أقوم به من عمل
(١)	%١٨.١	٧٤٥	%١٢.٣	٢٦	%٣٤.٧	٧٣	%٢٦.٦	٥٦	%٢٠	٤٢	%٦.١	١٣	يتناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل
(٢)	%١٧.٥	٧٢٢	%١٣.٣	٢٨	%٣٢.٨	٦٩	%٢٨	٥٩	%٢١.٤	٤٥	%٤.٢	٩	يوفر لي الراتب قسطاً من الرفاهية الاجتماعية
(٥)	%١٥.٣	٦٣٢	%٨.٥	١٨	%٢١.٤	٤٥	%٢٠.٩	٤٤	%٣٩.٥	٨٣	%٩.٥	٢٠	يتناسب الراتب مع خبراتي ومؤهلاتي
			مجموع الوزن النسبي المرحج										
			مجموع المتوسط الحسابي المرحج										
			١٤.٤										

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "يتناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل" بتكرار مرجح (٧٤٥)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٨.١%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "يغطي الراتب الاحتياجات الأساسية"، والعبارة "يوفر لي الراتب قسطاً من الرفاهية الاجتماعية" والتي جاءت تكرار مرجح (٧٢٢)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٧.٥%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "تناسب الراتب مع طبيعة العمل" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٦٤٥)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٥.٧%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "تناسب المكافأة المادية والمعنوية ما أقوم به من عمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٣٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٥%)، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة العبارة "يتناسب الراتب مع خبراتي ومؤهلاتي" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٣٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٣%).

ثالثاً: محور مجال الترقية

جدول رقم (١١) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال الترقية

مجال الترقية	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة		التردد	الوزن المرحج	(ت)
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
فرصة الترقية متاحة ومتوفرة	٢٠	٩.٥%	٦٧	٣١.٩%	٥٧	٢٧.١%	٣٦	١٧.١%	٣٠	١٤.٢%	٧١٤	١٧.٨%	(٢)
تعتمد الترقية علي الكفاءة في العمل	٢٢	١٠.٤%	٤٤	٢٠.٩%	٥٤	٢٥.٧%	٥٦	٢٦.٦%	٣٤	١٦.١%	٦٣٢	١٥.٨%	(٦)
تعتمد فرص الترقية علي المؤهل العلمي	٢٠	٩.٥%	٥٠	٢٣.٨%	٥٣	٢٥.٢%	٥٤	٢٥.٧%	٣٣	١٥.٧%	٦٤٥	١٦.١%	(٤)
تعتمد فرصة الترقية علي معايير واضحة	٢٦	١٢.٣%	٤٢	٢٠%	٥١	٢٤.٢%	٥٨	٢٧.٦%	٣٣	١٥.٧%	٦٤٨	١٦.٢%	(٣)
تعتمد فرصة الترقية علي الأقدمية	٢٧	١٢.٨%	٥٤	٢٥.٧%	٤٧	٢٢.٣%	٥٢	٢٤.٧%	٣٠	١٤.٢%	٦٣٨	١٥.٩%	(٥)
يوفر لي عملي الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي	١٨	٨.٥%	٥٤	٢٥.٧%	٤٤	٢٠.٩%	٦٠	٢٨.٥%	٣٤	١٦.١%	٧٢٢	١٨%	(١)
مجموع الوزن النسبي المرحج											٣٩٩٩	١٠٠%	
مجموع المتوسط الحسابي المرحج											١٣.٨		

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "يوفر لي عملي الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي" بتكرار مرجح (٧٢٢)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٨%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "فرصة الترقية متاحة ومتوفرة" والتي جاءت تكرار مرجح (٧١٤)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٧.٨%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "تعتمد فرصة الترقية علي معايير واضحة" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٦٤٨)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٦.٢%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "تعتمد فرص الترقية علي المؤهل العلمي" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٤٥)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٦.١%)، وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة "تعتمد فرصة الترقية علي الأقدمية" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٣٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٩%)، وجاءت في المرتبة السادسة والأخيرة العبارة "تعتمد الترقية علي الكفاءة في العمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٣٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٥.٨%).

رابعاً: محور مجال العلاقة مع المدير

جدول رقم (١٢) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال العلاقة مع المدير

مجال العلاقة مع المدير	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة		التكرار المرجح	الوزن المرجح	(ت)
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
يساعد المدير العاملين علي حل المشكلات التي يوجونها في العمل	٣٧	%١٧.٦	٦٩	%٣٢.٨	٥٣	%٢٥.٢	٣٥	%١٦.٦	١٦	%٧.٦	٧١٤	%١٧	(٣)
يعتمد المدير علي أسلوب الحوار والمناقشة	٤١	%١٩.٥	٧٤	%٣٥.٢	٤٧	%٢٢.٣	٣١	%١٤.٧	١٧	%٨	٧٤٥	%١٧.٨	(١)
أستطيع طلب المساعدة من رؤسائي في العمل عند الحاجة	٣٩	%١٨.٦	٧٠	%٣٣.٣	٤٩	%٢٣.٣	٣٨	%١٨	١٤	%٦.٦	٦١٣	%١٤.٦	(٥)
يوازن المدير بين متطلبات العمل وظروف العاملين	٤٥	%٢١.٤	٩١	%٤٣.٣	٣٤	%١٦.١	٢٦	%١٢.٣	١٤	%٦.٦	٧٤٣	%١٧.٧	(٢)
أحظي بالتشجيع والتقدير المناسب من جانب رؤسائي بالعمل	٣٧	%١٧.٦	٨٤	%٤٠	٤١	%١٩.٥	٣٣	%١٥.٧	١٥	%٧.١	٦١٨	%١٤.٧	(٤)
تساعدني بيئة العمل علي الشعور بالراحة أثناء إنجاز مهماتي	٤٢	%٢٠	٨٧	%٤١.٤	٣٧	%١٧.٦	٣١	%١٤.٧	١٣	%٦.١	٧٤٣	%١٧.٧	(٢)
مجموع الوزن النسبي المرجح											٤١٧٦	%١٠٠	
مجموع المتوسط الحسابي المرجح											١٥.١		

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "يعتمد المدير علي أسلوب الحوار والمناقشة" بتكرار مرجح (٧٤٥)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٧.٨%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "تساعدني بيئة العمل علي الشعور بالراحة أثناء إنجاز مهماتي"، والعبارة "يوازن المدير بين متطلبات العمل وظروف العاملين" والتي جاءت تكرار مرجح (٧٤٣)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (١٧.٧%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "يساعد المدير العاملين علي حل المشكلات التي يوجونها في العمل" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٧١٤)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (١٧%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "أحظي بالتشجيع والتقدير المناسب من جانب رؤسائي بالعمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦١٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٤.٧%)، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة العبارة "أستطيع طلب المساعدة من رؤسائي في العمل عند الحاجة" التي بلغ قيمة تكرارها المرجح (٦١٣)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٤.٦%).

خامساً: محور مجال العلاقة مع الزملاء

جدول رقم (١٣) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال العلاقة مع الزملاء

(ت)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	أرفض بشدة		أرفض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		مجال العلاقة مع الزملاء
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
(١)	%٢١.٢	٧٣٤	%١.٩	٤	%٧.١	١٥	%٢٤.٢	٥١	%٤.٩	٨٦	%٢٥.٧	٥٤	يحرص الزملاء علي تبادل الخبرات فيما بينهم
(٢)	%٢٠.٨	٧٢٢	%١.٤	٣	%٤.٧	١٠	%٢٢.٣	٤٧	%٩.٥	١٠٤	%٢١.٩	٤٦	يحرص الزملاء علي تنمية الأنشطة الاجتماعية فيما بينهم
(٥)	%١٨.٥	٦٤٠	%٣.٣	٧	%١٠.٤	٢٢	%٢٥.٢	٥٣	%٤.٨	٩٠	%١٨	٣٨	يتعاون الزملاء بالقيام بالمسؤوليات الموكلة إليهم
(٣)	%٢٠.٦	٧١٥	%٤.٧٥	١٠	%١٤.٧	٣١	%٢٧.١	٥٧	%٣٩	٨٢	%١٤.٢	٣٠	يتبادل الزملاء مشاعر الود والاحترام
(٤)	%١٨.٧	٦٤٨	%١.٩	٤	%١٣.٣	٢٨	%٢٢.٨	٤٨	%٤.٠	٨٤	%٢١.٩	٤٦	يقدر زملائي ما أقوم به من عمل
			مجموع الوزن النسبي المرحج										
			مجموع المتوسط الحسابي المرحج										
			١٤.٨										

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "يحرص الزملاء علي تبادل الخبرات فيما بينهم" بتكرار مرجح (٧٣٤)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (٢١.٢%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "يحرص الزملاء علي تنمية الأنشطة الاجتماعية فيما بينهم" والتي جاءت تكرار مرجح (٧٢٢)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (٢٠.٨%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "يتبادل الزملاء مشاعر الود والاحترام" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٧١٥)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (٢٠.٦%)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة "يقدر زملائي ما أقوم به من عمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٤٨)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٨.٧%)، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة العبارة "يتعاون الزملاء بالقيام بالمسؤوليات الموكلة إليهم" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٤٠)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (١٨.٥%).

سادساً: محور مجال المكانة الاجتماعية

جدول رقم (١٤) يتبين توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً لإجاباتهم نحو بعد مجال المكانة الاجتماعية

(ت)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	أرفض بشدة		أرفض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		مجال المكانة الاجتماعية
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
(٢)	%٢٥.١	٦٤٥	%٣.٨	٨	%٧.٦	١٦	%٢١.٩	٤٦	%٤٧.١	٩٩	%١٩.٥	٤١	يحقق لي عملي المكانة الاجتماعية التي أطمح إليها
(٣)	%٢٤.٨	٦٣٨	%٤.٢	٩	%٦.١	١٣	%٢٢.٣	٤٧	%٤٧.١	٩٩	%٢٠	٤٢	وظيفتي مهمة وتمنحني قيمة اجتماعية
(٤)	٢٤.٦	٦٣٢	%٥.٢	١١	%٨	١٧	%٢٧.١	٥٧	٣٢.٨٥	٦٩	%١٣.٨	٢٩	أشعر بأنني محترم من قبل المجتمع لما أقوم به من عمل
(١)	%٢٥.٢	٦٤٨	%٧.١	١٥	%١٧.١	٣٦	%٢٥.٧	٥٤	%٣٥.٢	٧٤	%١٤.٧	٣١	أتلقي الثناء والاحترام لما أقوم به من عمل
			مجموع الوزن النسبي المرحج										
			مجموع المتوسط الحسابي المرحج										
			١٢.٩										
			٢٥٦٣										
			%١٠٠										

- المصدر/ من إعداد الباحثة

جاءت العبارة "أتلقي الثناء والاحترام لما أقوم به من عمل" بتكرار مرجح (٦٤٨)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (٢٥.٢%)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة "يحقق لي عملي المكانة الاجتماعية التي أطمح إليها" والتي جاءت تكرار مرجح (٦٤٥)، وبوزن نسبي بلغت قيمته (٢٥.١%)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة "وظيفتي مهمة وتمنحني قيمة اجتماعية" بتكرار مرجح بلغ قيمته (٦٣٨)، وبوزن مرجح بلغت قيمته (٢٤.٨%)، وجاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة العبارة "أشعر بأنني محترم من قبل المجتمع لما أقوم به من عمل" التي بلغ قيمة تكرارها المرحج (٦٣٢)، وبوزن مرجح بلغت نسبته (٢٤.٦%) .

الفصل الرابع

اختبار فرضيات البحث

تمهيد:-

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الاحصائي الخاص بالإجابة عن التساؤل "ما هو أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده على الرضا الوظيفي بأبعاده لدى الإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية؟ ويتم التحقق من ذلك باختبار الفرض الأول والذي ينص علي " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين "، ولإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار، بين الدرجة الكلية لمحور المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي، والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية كما يلي:-

جدول رقم (١٥) يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط للاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي

المعاملات	(المتغير التابع) أبعاد الرضا الوظيفي للإداريين	المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي)
معامل الارتباط	246.**	
مستوي الدلالة	000.	
حجم العينة	210	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجمله كمتغير مستقل وأبعاد الرضا الوظيفي مجمله للإداريين كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (246.**). في المتوسط بقيمة احتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.01)، مما يعنى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل وأبعاد الرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع، وكذلك قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمحور المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) كل بعد منفرد، والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، كما يلي:-

- الفرضية الفرعية الاولى للفرض الاول: " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين " ولاختبار الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعء الإنهاك العاطفي والدرجة الكلية لفقرات الرضا الوظيفي، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

جدول رقم(١٧) يوضح مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعء الإنهاك العاطفي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	المعاملات	الدرجة الكلية لبعء الإنهاك العاطفي
214.** 000. 210	معامل الارتباط	
	مستوى الدلالة	
	حجم العينة	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين بعد الإنهاك العاطفي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (**.٢١٤) في المتوسط بقيمة احتمالية (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (٠.٠١)، مما يعنى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد (الإنهاك العاطفي) والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع، وهذا يدل على أن الإنهاك العاطفي في العمل يجعل الموظف لا يشعر بالرضا عند أداء عمله.

- الفرضية الفرعية الثانية للفرض الاول : "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التبلد الحسي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"، واختبار الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعء التبلد الحسي، والدرجة الكلية لفقرات الرضا الوظيفي ، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:-

جدول رقم (١٨) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعء تبلد الحسي والرضا الوظيفي

المعاملات	الرضا الوظيفي	الدرجة الكلية لبعء التبلد الحسي
معامل الارتباط	**070.	
مستوي الدلالة	190.	
حجم العينة	210	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين بعد الإنهاك العاطفي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (**.٠٧٠) في المتوسط بقيمة احتمالية (١٩٠)، وهي أكبر من مستوى الدلالة الاحصائية (٠.٠١)، مما يعني عدم وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد التبلد الحسي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع.

وتظهر الاستجابة العدائية تجاه الآخرين في صور متعددة منها القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد والتهكم والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين، والتي تعتبر آلية حماية ذاتية يلجأ إليها الفرد لمواجهة ضغط العمل

- الفرضية الفرعية الثالثة للفرض الاول: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز

الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"

ولاختبار الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعء نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والدرجة الكلية لفقرات الرضا الوظيفي، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:-

جدول رقم (١٩) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعء نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	المعاملات	الدرجة الكلية لبعء الإنجاز الشخصي
**460.	معامل الارتباط	
000.	مستوي الدلالة	
210	حجم العينة	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (**.٤٦٠) في المتوسط بقيمة احتمالية (٠.٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (٠.٠١)، مما يعنى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع.

وهذا يدل على شعور الفرد بالضعف والاكتئاب وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط في العمل مما يجعل الموظف يشعر بعدم الرضا عند أداء عمله، لعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز.

- الفرضية الرئيسية الثانية : يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الاحصائي الخاص بالإجابة عن التساؤل " ما تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية؟، ويتم التحقق من ذلك باختبار الفرض الثاني والذي ينص علي " يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي أبعاد الرضا الوظيفي لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، ولإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي، للإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، كما يوضحها الجدول التالي:-

جدول رقم (٢٠) يوضح نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي

البيان	معادلة الانحدار		اختبار (F)		اختبار (T)		معامل التحديد
	المعاملات (B)	الخطأ المعياري	قيمة (F)	مستوي الدلالة	قيمة (T)	مستوي الدلالة	(R ²)
الثابت	1.068	240.	22.695	000.	4.449	000.	061.
المتغير المستقل	311.	065.			4.764	000.	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

نلاحظ من الجدول رقم (٢٠) أن النتائج مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة (F) (٢٢.٦٩٥)، وهي دالة بمستوى دلالة قدره (٠.٠٠٠)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل أبعاد الاحتراق الوظيفي علي المتغير التابع الرضا الوظيفي للإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية (محل الدراسة)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R²) المقدّر (٠.٦١) من التباين في المتغير التابع أي أن (٦٠%) من التغيرات الحاصلة علي الرضا الوظيفي سببها الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريين، وأن هناك عوامل أخرى تؤثر علي الرضا الوظيفي، كما يشير معامل جوهريّة النموذج إلي معنوية هذه النتائج حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية (٠.٥٠)، مما يعني إمكانية تعميم النتائج علي المجتمع، وعليه يمكن القول بقبول فرض الدراسة الذي ينص علي أنه "يوجد تأثير

جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي أبعاد الرضا الوظيفي لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية

⇒ وينبثق عن الفرضية الرئيسة الثانية الفروض الفرعية التالية وقد قامت الباحثة باختبار كل فرض علي حدة، وذلك علي النحو التالي:-

- اختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الثاني: وينص الفرض علي: "يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي- التبلد الحسي- تدني الإنجاز الشخصي) علي الرضا الوظيفي لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

جدول رقم (٢١) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي

المتغير التابع: طبيعة العمل			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوي المعنوية
الثوابت	1.814	5.503	000.
الانهك العاطفي	208.	2.593	010.
التبلد الحسي	010.	178.	859.
تدني الإنجاز الشخصي	536.	13.341	000.
معامل الارتباط	604. ^a		
معامل التحديد	365.		
قيمة (F)	66.921		
مستوي المعنوية	000. ^a		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (٢١) أن قيمة معامل التحديد (٣٦٥). وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (٤٦%). نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد تدني الإنجاز الشخصي له التأثير الأكبر علي بعد طبيعة العمل حيث سجل أعلى

معامل انحدار(٣٦٥). أما معادلة النموذج: إجمالي طبيعة العمل= ١.٨١٤ + ٢٠.٨ الانهاك العاطفي+
٠.١٠. التبذل الحسي +٥٣٦. تدني الإنجاز الشخصي.

- اختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الثاني: وينص الفرض علي: "يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي(الانهاك العاطفي ، التبذل الحسي، تدني الإنجاز الشخصي)علي الراتب لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الراتب لدي الاداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

جدول رقم (٢٢) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي الراتب

المتغير التابع: الراتب			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار(B)	قيمة(T)	مستوي المعنوية
الثوابت	2.567	7.664	000.
الانهاك العاطفي	347.	4.262	000.
التبذل الحسي	030.	533.	594.
تدني الإنجاز الشخصي	340.	8.320	000.
معامل الارتباط	٤68. ^a		
معامل التحديد	219.		
قيمة(F)	23.668		
مستوي المعنوية	٠00. ^a		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (٢٢) أن قيمة معامل التحديد(٢١٩). وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (٩٠%)، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهاك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد الراتب حيث سجل أعلى معامل انحدار(٣٤٧). أما معادلة النموذج: إجمالي الراتب= ٢.٥٦٧ + ٣٤٧. الانهاك العاطفي+ ٠.٣٠٠. التبذل الحسي +٣٤٠. تدني الإنجاز الشخصي.

- اختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الثاني: وينص الفرض علي: "يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي) الانهاك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي(لدي الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الترقية لدي الإداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

جدول رقم (٢٣) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي الترقية

المتغير التابع: الترقية			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوى المعنوية
الثوابت	2.377	7.027	000.
الانهاك العاطفي	268.	3.259	001.
التبلد الحسي	017.	304.	762.
تدني الإنجاز الشخصي	297.	7.196	000.
معامل الارتباط	^a 704.		
معامل التحديد	166.		
قيمة (F)	23.199		
مستوى المعنوية	^a 000.		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (٢٣) أن قيمة معامل التحديد (١٦٦)، وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (١٦%)، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار، حيث أن بعد تدني الإنجاز الشخصي له التأثير الأكبر علي بعد الترقية حيث سجل أعلى معامل انحدار (٢٩٧). أما معادلة النموذج: إجمالي الترقية = ٢.٣٧٧ + ٢٦٨. الانهاك العاطفي + ١٧. التبلد الحسي + ٢٩٧. تدني الإنجاز الشخصي.

- اختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الثاني: وينص الفرض علي: "يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي) الانهاك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي علي العلاقة مع المدير لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع المدير لدي الاداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

جدول رقم (٢٤) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع المدير

المتغير التابع: العلاقة مع المدير			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوي المعنوية
الثوابت	2.491	7.016	000.
الانهاك العاطفي	310.	3.591	000.
التبلد الحسي	050.	857.	392.
تدني الإنجاز الشخصي	288.	6.644	000.
معامل الارتباط	a396.		
معامل التحديد	157.		
قيمة (F)	21.654		
مستوي المعنوية	a000.		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (٢٤) أن قيمة معامل التحديد (١٥٧)، وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (٥٠%)، فنلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهاك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد العلاقة مع المدير حيث سجل أعلي معامل انحدار (٣١٠). أما معادلة النموذج: إجمالي العلاقة مع المدير = ٢.٤٩١ + ٣١٠. الانهاك العاطفي + ٠.٥٠. التبلد الحسي + ٢٨٨. تدني الإنجاز الشخصي.

- اختبار الفرض الفرعي الخامس للفرض الثاني: وينص الفرض علي: "يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي العلاقة مع الزملاء لدي الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع الزملاء لدي الإداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

جدول رقم (٢٥) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع الزملاء

المتغير التابع: العلاقة مع الزملاء			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوي المعنوية
الثوابت	2.829	8.307	000.
الانهك العاطفي	357.	4.315	000.
التبلد الحسي	060.	1.067	287.
تدني الإنجاز الشخصي	199.	4.797	000.
معامل الارتباط	^a 346.		
معامل التحديد	120.		
قيمة (F)	15.835		
مستوي المعنوية	^a 000.		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (٢٥) أن قيمة معامل التحديد (١٢٠)، وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (١٢%)، ونلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار، كما أن بعد الانهك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد العلاقة مع الزملاء حيث سجل أعلى معامل انحدار (٣٥٧)، أما معادلة النموذج: إجمالي العلاقة مع الزملاء = ٢.٨٢٩١ + ٣٥٧. الانهك العاطفي + ٠.٦٠. التبلد الحسي + ١٩٩. تدني الإنجاز الشخصي.

- اختبار الفرض الفرعي السادس للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي المكانة الاجتماعية لدي الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي المكانة الاجتماعية لدي الاداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

جدول رقم (٢٦) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي المكانة الاجتماعية

المتغير التابع: المكانة الاجتماعية			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوي المعنوية
الثوابت	2.681	7.196	000.
الانهك العاطفي	329.	3.637	000.
التبلد الحسي	081.	1.310	191.
تدني الإنجاز الشخصي	197.	4.348	000.
معامل الارتباط	.311 ^a		
معامل التحديد	079.		
قيمة (F)	12.502		
مستوي المعنوية	.000 ^a		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي
يتضح من خلال نتائج جدول رقم (٢٦) أن قيمة معامل التحديد (.٠٧٩) وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (٢٧%)، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد المكانة الاجتماعية حيث سجل أعلى معامل انحدار (٣٢٩.)، أما معادلة النموذج: إجمالي المكانة الاجتماعية = ٢.٦٨١ + ٣٢٩. الانهك العاطفي + ٠.٨١. التبلد الحسي + ١٩٧. تدني الإنجاز الشخصي.
كما يلاحظ أن قيمة مستوي المعنوية لبعد التبلد الحسي للفرض الثاني ولجميع الفروض الفرعية له (<٠.٠٥) أي غير دالة إحصائياً وبالتالي ليس هناك تأثير لبعد التبلد الحسي علي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية.

النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج البيانات الشخصية

- جاءت نسبة (الذكور) بنسبة (٦٥.٢%) والبالغ عددهم (١٣٧) مفردة، ونسبة (الإناث) بنسبة (٣٤.٧%) والبالغ عددهم (٧٣) مفردة.
- جاءت غالبية مفردات مجتمع الدراسة بلغ عمرهم (من ٣٥-٤٥ عاماً)، حيث جاءت في المقدمة بنسبة (٤٦.٧%)، والبالغ عددهم (٩٨) مفردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية البالغ عمرهم (من ٢٥-٣٥ عاماً)، بنسبة (٣١.٤%)، والبالغ عددهم (٦٦) مفردة، وقد جاءت في المرتبة الثالثة البالغ عمرهم (من ٤٥-٦٠ عاماً) حيث بلغت نسبتهم (٢٠%)، والبالغ عددهم (٤٢) مفردة، واخيراً جاءت نسبة الحاصلين علي (من ١٨-٢٥ عاماً) في المرتبة الرابعة والاحيرة بنسبة (١.٩%)، والبالغ عددهم (٤) مفردة.
- جاءت غالبية مفردات مجتمع الدراسة حاصلين علي مؤهل (جامعي عالي)، حيث جاءت في المقدمة بنسبة (٦٢.٨%)، والبالغ عددهم (١٣٢) مفردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية الحاصلين علي (ماجستير)، بنسبة (٢١.٩%)، والبالغ عددهم (٤٦) مفردة، وقد جاءت في المرتبة الثالثة الحاصلين علي (مؤهل متوسط) حيث بلغت نسبتهم (١١.٩%)، والبالغ عددهم (٢٥) مفردة، واخيراً جاءت نسبة الحاصلين علي (دكتوراه) في المرتبة الرابعة والاحيرة بنسبة (٣.٣%)، والبالغ عددهم (٧) مفردة.
- جاءت غالبية مفردات مجتمع الدراسة فئة (من ١٥ سنة فأكثر)، حيث جاءت في المقدمة بنسبة (٣٤.٣%)، والبالغ عددهم (٧٢) مفردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية فئة (من ١٠ سنوات الي أقل من ١٥ سنة)، بنسبة (٢٧.٦%)، والبالغ عددهم (٥٨) مفردة، وقد جاءت في المرتبة الثالثة فئة (من ٥ سنوات الي أقل من ١٠ سنوات) حيث بلغت نسبتهم (٢٤.٣%)، والبالغ عددهم (٥١) مفردة، واخيراً جاءت فئة (أقل من ٥ سنوات) في المرتبة الرابعة والاحيرة بنسبة (١٣.٨%)، والبالغ عددهم (٢٩) مفردة.

ثانياً: نتائج البيانات الأساسية، واختبار الفرضيات

- لقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن: مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لبعده الإنهاك العاطفي، والتبذل الحسي وتدني الإنجاز الشخصي، وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الإداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، فضلاً عن وجود ارتباط طردي قوي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي، وأبعاد الرضا الوظيفي.

التوصيات

⇒ يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، ومن ثم ينبغي تنميته وتوفير مناخ عمل ملائم وتتناول الباحثة التوصيات التي أمكن التوصل إليها وآلية تنفيذها، للمساهمة في خفض درجة الاحتراق الوظيفي للإداريين بقطاع الإداريين بالمملكة العربية السعودية، ومحاولة رفع درجة الرضا الوظيفي لهم، ومن ضمن التوصيات، التوصيات التالية:-

- الدعم الاجتماعي للمقدرة على السيطرة على فقدان الحماسة، فضلاً عن صقل مهارات وخبرات الموظف للتكيف مع الضغوط.
- تنويع المهام الوظيفية لتقليل روتين العمل، وكذلك تدوير الوظائف لتقليل الملل والضجر.
- تهيئة مناخ تنظيمي توطد به العلاقات الإنسانية، وكذلك خلق مناخ جيد تسوده روح المشاركة والتعاون.
- وضوح دور كل منهم تكوين فرق للمهام الوظيفية من خلال رفع درجة الحماسة للعمل.
- تدعيم الترقيات للعاملين لتحقيق أهداف العاملين من الوظيفية، وكذلك تخطيط المسار الوظيفي لكل وظيفة.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

١. إمام، محمود السيد (٢٠١٨م): 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 (٩)، العدد (٤)، ص ٢٢-١٠٩
٢. بن عريمة، نوال (٢٠٢٣م): أثر الاحتراق الوظيفي علي الأداء الإبداعي للعاملين، قسطنطينية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (٩)، العدد (٢)، ص ١٠٧-١١٢
٣. خشبة، فاطمة السيد حسن (٢٠٢٤م): نموذجة العلاقات البنائية بين القيادة الروحية وشغف العمل المتناغم والاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأزهر، القاهرة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، المجلد (٤٣)، العدد (١٢٢)، ص ١٨-١٥٣
٤. دانيه، أحمد محمد (١٩٩٨م): علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي، الأردن، المجلة التربوية، المجلد (٤)، العدد (٤٦)، ص ٢٠٤
٥. الزيوت، زياد نايف سليم (٢٠١٨م): العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد (٤)، العدد (٤٣)، ص ١-١٧٩
٦. سليمان، أحمد محمد (٢٠١١م): الرضا الوظيفي ما بين القيم وأخلاقيات الأعمال، الأردن، دارزمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، ص ١٣٤-١٣٨
٧. صقر، أحمد عاشور (١٩٨٣م): إدارة القوى العاملة، لبنان، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، ص ٤٠٥-٤٠٦
٨. عبد الحميد، حصة عبد العزيز (٢٠١٩م): مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانية، بمدينة بريدة، أسيوط، مجلة كلية التربية، المجلد (٤)، العدد (١١)، ص ٩٤-١٢٧

٩. العساف، صالح بن حمد (١٩٨٦م): الاستبانة: مفهومها، تصميمها، اختبارها، المملكة العربية السعودية، بحوث ودراسات في العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، المجلد (١)، العدد (٤)، ص ٩٢-١٣٤
١٠. العمودي، هند أحمد (٢٠٢٣م): أثر الاحتراق الوظيفي على نظام الحوافز على التسرب الوظيفي للمراجعين الخارجيين في المملكة العربية السعودية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، المجلد (٤)، العدد (٧٧)، ص ١٥٣
١١. العزي ، عطا الله بن فاحس (٢٠٢٣م): الشغف الوظيفي والاحتراق الوظيفي وعلاقتهما بالفاعلية المدرسية لدى مديري ومديرات المدارس بالمملكة العربية السعودية، المجلة السعودية للعلوم التربوية، المجلد (٤)، العدد (١٠)، ص ٤٤-٤٧
١٢. الففلان، منال بنت عبد الرازق (٢٠٢٠م): التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال مستوى الاحتراق الوظيفي لدى وكلاء ووحدات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، القاهرة، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، كلية التربية بالإسماعيلية، المجلد (٤)، العدد (٤٧)، ص ١-٣.
١٣. لطفي، طلعت إبراهيم (٢٠٠٧م): علم الاجتماع الصناعي، القاهرة، دار غريب للطباعة، الطبعة الأولى، ص ٧٣-٧٧
١٤. المصري، ايهاب عيسي (٢٠١٤م): الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني في العمل، الأردن، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطبعة الأولى، ص ١٧
١٥. المصري، منال غريب يسن (٢٠٢١م): علاقة الرضا الوظيفي بالاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا: دراسة ميدانية، القاهرة، المجلة الدولية للمعلوماتية والإعلام وتكنولوجيا الاتصال، المجلد (٣)، العدد (٢٩)، ص ١٠٩-١٤٧
١٦. منيف، لكحل (٢٠١٨م): تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، الجزائر، دار المثقف للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الطبعة الأولى، ص ٥٨-٧٥

١٧. نصر، فرج علي (٢٠٢٣م): الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي...دراسة حالة علي كلية الاقتصاد بجامعة سرت اللبية، مجلة الدراسات الاقتصادية المجلد (٦)، العدد (١)، ص ١٥٦-١٥٧

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Badmili,S.H.,Siadat S.A.& Mohammad isadr , M.(2013):*The study of Relation between Spiritual leadership of principals and quality of work life of teachers in high schools of city of Izehaiati* , International Journal of scientific and research publications,3(7)1-4.
2. Bahraami,A.,Aslani,G.,Abdollahi, B.&Torabi,N.(2013):*A study on the relation between quality of work life and four career anchors among the personnel of Esfahan iron foundry organization* , procedia - Social and Behavioral sciences,83:208-213.
3. Chonga, Vincent K. & Monroe, Garys. (2015),"*The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants turnover intentions*: A structural equation modeling approach. Accounting and Finance,55(1),p123-165
4. Chonga, Vincent K. & Monroe, Garys. (2017),"*The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants turnover intentions*: A structural equation modeling approach. Accounting and Finance,55(1),p310-330
5. Hayes B., et al. ,(2015),*Work environment ,job satisfaction ,stress and burnout among hemodialysis nurses*, Journal of Nursing Management,23(5), p1190-1210
6. Hayes B., et al. ,(2015),Work environment ,job satisfaction ,stress and burnout among hemodialysis nurses, Journal of Nursing Management,23(5),p1256-1345
7. Jackson, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. (1981): *Effect of job strain on job burnout mental fatigue and chronic diseases among civil servants in the*

- Xinjiang Uygur autonomous region of china.* International Journal of environmental research and public health, 8, p. 99-115
8. Kheirandish, M., Farahani, A., & Nikkhoo, B. (2016). *The impact of orgaizatioal culture on employees "Job Burnout."* Intrernational Academic Journal of organizational Behavior and human resource Management, 10, pp. 1-15.
 9. 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
 10. Mansour, S., & Tremblay, D. (2016). *How the need for leisure benefit systems as a resource passageways moderates the effect of work - leisure conflict on job burnout and intention to leave: a study in the hotel industry in Quebec.* Journal of hospitality and tourism management, 27, pp. 4-11.
 11. Rai, A., & Agarwal, U. (2017). *Workplace bullying and employee silence: a moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship.* Personnel Review, p123-189

الملاحق

(استمارة الاستبيان الميداني)

استمارة استبيان ميداني حول موضوع

أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية تطبيقية على الإداريين في قطاع

التأمين بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبه/

حياة عبد العزيز عبدالرحمن النعيم

الرقم الجامعي/٢٣٢٠٠١٤٥٩

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٤م-١٤٤٥هـ

الأستاذ الفاضل/
الأستاذة الفاضلة /

يسرني أن أضع بين يديكم استبانة الدراسة بعنوان " أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي دراسة ميدانية تطبيقية علي الإداريين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"، وبما أن رأيكم عامل أساسي في تحقيق هذه الدراسة لأهدافها، فقد وقع الاختيار عليكم بالاستفادة من خبراتكم وآرائكم السديدة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية

ونود الإشارة إلى أن نجاح هذه الدراسة يعتمد على دقة إجاباتكم لذا نرجو تفضلاً منكم الإجابة علي كافة عبارات استبانة وتحري الصدق والدقة في كل عبارة، آمله التفضل بالإجابة عن الأسئلة التي تشتمل عليها الاستبانة بوضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي يمثل وجهة نظركم نحو ما هو قائم فعلاً في موقع الدراسة، مع إيماني التام أنكم ستحررون الدقة في الإجابة.

ونؤكد لكم أن الآراء ووجهات النظر التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة، ولا تتعامل بصورة شخصية، وإنما من خلال الحاسب الآلي، ولا تستخدم إلا في أغراض البحث العملي فقط.

وختاماً نشكر لكم- سلفاً- حسن تعاونكم وحرصكم على دعم البحوث العلمية، جعل الله ذلك في موازين أعمالكم...وأرجوكم قبول خالص تحياتي وفائق احترامي وتقديري.

الباحثة /

حياة عبد العزيز عبدالرحمن النعيم

أولاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

المحور الأول: الانهك العاطفي					
العبارة	الموافقة درجة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	أشعر أن عملي يستنزني عاطفياً	()	()	()	()
2	أشعر بأنني مستنزف في نهاية الدوام اليومي	()	()	()	()
3	أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وبأن علي مواجهة يوماً آخر من العمل	()	()	()	()
4	أشعر بالإحباط في عملي	()	()	()	()
5	أشعر بأنني محترق في عملي	()	()	()	()
٦	أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في عملي	()	()	()	()
٧	أشعر بأنني علي وشك الانهيار	()	()	()	()
المحور الثاني: التبدل الحسي					
العبارة	الموافقة درجة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	أصبحت أكثر قسوة علي الآخرين منذ أن توليت العمل	()	()	()	()
2	أشعر بأنني أتعامل مع الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات	()	()	()	()
3	لا أتحدث كثيراً لما يحدث لبعض المراجعين بالعمل	()	()	()	()
4	أشعر بالقلق من أن هذا العمل يجعلني قاسي القلب	()	()	()	()
5	أشعر بأن الموظفين يلقون اللوم علي بعضهم البعض بسبب مشكلاتهم	()	()	()	()
المحور الثالث: تدني الإنجاز الشخصي					
العبارة	الموافقة درجة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	أتعامل بهدوء تام مع المشكلات في العمل	()	()	()	()
2	أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع المراجعين	()	()	()	()
3	أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المراجعين نحو الأشياء	()	()	()	()
4	أشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين	()	()	()	()
5	أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات المراجعين	()	()	()	()
6	أشعر بأن لدي طاقات كبيرة	()	()	()	()
7	لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي	()	()	()	()

ثانياً: أبعاد الرضا الوظيفي

المحور الأول: مجال طبيعة العمل

الموافقة درجة	بشدة أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
العبارة					
1	()	()	()	()	()
المسؤوليات الملقاة علي أكثر مما يجب.					
2	()	()	()	()	()
يوفر لي العمل الراحة والطمأنينة.					
3	()	()	()	()	()
يوفر لي عملي مكانة اجتماعية.					
4	()	()	()	()	()
يمتاز العمل بوضوح الاجراءات المتبعة.					
5	()	()	()	()	()
أحب عملي رغم الاعباء الاضافية					
6	()	()	()	()	()
يتيح لي عملي الفرصة لتقديم أفضل ما أستطيع					

المحور الثاني: مجال الراتب

الموافقة درجة	بشدة أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
العبارة					
1	()	()	()	()	()
يغطي الراتب الاحتياجات الاساسية					
2	()	()	()	()	()
تناسب الراتب مع طبيعة العمل					
3	()	()	()	()	()
تتناسب المكافأة المادية والمعنوية ما أقوم به من عمل					
4	()	()	()	()	()
يتناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل					
5	()	()	()	()	()
يوفر لي الراتب قسطاً من الرفاهية الاجتماعية					
6	()	()	()	()	()
يتناسب الراتب مع خبراتي ومؤهلتي					

المحور الثالث: مجال الترقية

الموافقة درجة	بشدة أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
العبارة					
1	()	()	()	()	()
فرصة الترقية متاحة ومتوفرة					
2	()	()	()	()	()
تعتمد الترقية علي الكفاءة في العمل					
3	()	()	()	()	()
تعتمد فرص الترقية علي المؤهل العلمي					
4	()	()	()	()	()
تعتمد فرصة الترقية علي معايير واضحة					
5	()	()	()	()	()
تعتمد فرصة الترقية علي الأقدمية					
6	()	()	()	()	()
يوفر لي عملي الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي					

المحور الرابع: مجال العلاقة مع المدير

الموافقة درجة	بشدة أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
العبارة					
1	()	()	()	()	()
يساعد المدير العاملين علي حل المشكلات التي يوجونها في العمل					
2	()	()	()	()	()
يعتمد المدير علي أسلوب الحوار والمناقشة					
3	()	()	()	()	()
أستطيع طلب المساعدة من رؤسائي في العمل عند الحاجة					
4	()	()	()	()	()
يوازن المدير بين متطلبات العمل وظروف العاملين					
5	()	()	()	()	()
أحظي بالتشجيع والتقدير المناسب من جانب رؤسائي بالعمل					
6	()	()	()	()	()
تساعدني بيئة العمل علي الشعور بالراحة أثناء إنجاز مهامي					

المحور الخامس: مجال العلاقة مع الزملاء

الموافقة درجة	بشدة أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
العبارة					
1	()	()	()	()	()
يحرص الزملاء علي تبادل الخبرات فيما بينهم					
2	()	()	()	()	()
يحرص الزملاء علي تنمية الأنشطة الاجتماعية فيما بينهم					
3	()	()	()	()	()
يتعاون الزملاء بالقيام بالمسؤوليات الموكلة إليهم					
4	()	()	()	()	()
يتبادل الزملاء مشاعر الود والاحترام					

5	يقدر زملائي ما أقوم به من عمل	()	()	()	()	()
المحور السادس: مجال المكانة الاجتماعية						
	الموافقة درجة	بشدة أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
العبارة						
1	يحق لي عملي المكانة الاجتماعية التي أطمح إليها	()	()	()	()	()
2	وظيفتي مهمة وتمنحني قيمة اجتماعية	()	()	()	()	()
3	أشعر بأنني محترم من قبل المجتمع لما أقوم به من عمل	()	()	()	()	()
4	أتلقي الثناء والاحترام لما أقوم به من عمل	()	()	()	()	()

بيانات أساسية

فضلاً ضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي يناسبك :

(1)النوع				
ذكر	()	أنثى	()	
(2)المؤهل العلمي				
متوسط	()	ماجستير	()	
عالي	()	دكتوراه	()	
(3)عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي				
أقل من 5 سنوات	()	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	()	
من 10 إلى أقل من 15 سنة	()	من 15 سنة فأكثر	()	

-

المستخلص

هدف هذا البحث الى التعرف على مستوى الاحتراق والرضا الوظيفي بين الاداريين في قطاع التأمين، تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الاداريين قطاع التأمين، فضلاً عن التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين في قطاع التأمين، وفهم العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه العاملون ومستوى رضاهم بالوظيفة، والذي يتيح ذلك فهمًا أفضل للعوامل التي قد تؤثر على مستوى رضا الموظفين بالعمل، وتحديد 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، فضلاً عن فهم كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في قطاع التأمين، سواء بالنسبة للأداء الفردي أو للأداء المؤسسي للشركة، وذلك لتحديد التكاليف الحقيقية للاحتراق الوظيفي على المؤسسة، وأخيراً 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.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها البحث مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لبعد الإنهاك العاطفي، والتبلد الحسي وتدني الإنجاز الشخصي، وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الاداريين بقطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، فضلاً عن وجود ارتباط طردي قوي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي، وأبعاد الرضا الوظيفي.

ولقد أوصي البحث إلي يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، ومن ثم ينبغي تنميته وتوفير مناخ عمل ملائم وتتناول الباحثة التوصيات التي أمكن التوصل إليها وآلية تنفيذها، للمساهمة في خفض درجة الاحتراق الوظيفي للإداريين بقطاع الإداريين بالمملكة العربية السعودية، ومحاولة رفع درجة الرضا الوظيفي لهم، ومن ضمن التوصيات الدعم الاجتماعي للقدرة علي السيطرة علي فقدان الحماسة، فضلاً عن صقل مهارات وخبرات الموظف للتكيف مع الضغوط، وتنويع المهام الوظيفية لتقليل روتين العمل، وكذلك تدوير الوظائف لتقليل الملل والضجر، وتهيئة مناخ تنظيمي توطد به العلاقات الإنسانية، وكذلك خلق مناخ جيد تسوده روح المشاركة والتعاون، ووضوح دور كل منهم تكوين فرق للمهما الوظيفية من خلال رفع درجة الحماسة للعمل، وتدعيم الترقيات للعاملين لتحقيق أهداف العاملين من الوظيفية، وكذلك تخطيط المسار الوظيفي لكل وظيفة.

ABSTRACT

This research aims to identify the level of combustion and job satisfaction among administrators in the Insurance sector. Determination of the nature and direction of the relationship between occupational combustion and the job satisfaction of insurance administrators as well as the Identification of the impact of occupational combustion is taken overall on the achievement of job satisfaction and each of its dimensions by insurance administrators and understanding the relationship between the level of occupational combustion experienced by workers and their level of satisfaction with the job; This allows a better understanding of factors that may affect employees' level of satisfaction with work and the identification of occupational combustion factors in the insurance sector such as labor pressures, lack of resources and lack of appreciation, which can help develop strategies to deal with these factors and reduce the spread of combustion, as well as understanding how occupational combustion affects the performance of employees in the Insurance sector both for individual performance and for the company's institutional performance to determine the true costs of occupational combustion on the enterprise, and finally to guide management policies through the use of study results to guide insurance companies' management policies and practices work environment ", which helps create a healthier, more positive and more motivational work environment for staff.

One of the most notable findings of the research was the high level of functional combustion after emotional exhaustion, protective stiffness and low personal achievement. There were statistically significant relationships between the dimensions of functional combustion and the job satisfaction of the administrators in the Insurance sector in Saudi Arabia, as well as a strong statistically significant dismissal link between the dimensions of functional combustion and the dimensions of satisfaction.

It has been recommended that the human component be considered the main pillar of an institution, and therefore it should be developed and an appropriate working climate should be provided. The researcher addresses the recommendations that have been

reached and the mechanism for their implementation, in order to contribute to reducing the level of functional combustion of managers in Saudi Arabia's administrative sector. Attempts to raise job satisfaction social support for the ability to control loss of enthusiasm, as well as refinement of staff members' skills and experiences to adapt to stress. And the diversification of functional functions to reduce the working routine.

It also created a good climate with a spirit of engagement and cooperation. Clarification of the role of each task is to create career teams by raising the degree of enthusiasm for work, supporting promotions for employees to achieve the employee's career goals, as well as career planning for each job.