

## أثر الإحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي في شركات وساطة التأمين في جدة

أسم الطالب  
انور علي عبدالمانع

المشروع النهائي- ٢  
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف  
د. منى مصطفى العشري  
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## الشكر والتقدير

## الإهداء

## مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| ٢  | الشكر والتقدير.....                                   |
| ٣  | الإهداء.....                                          |
| ٤  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| ٧  | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| ٨  | ١,١. المقدمة:.....                                    |
| ٩  | ١,٢. مشكلة الدراسة.....                               |
| ٩  | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| ٩  | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| ١٠ | ١,٣. أهمية الدراسة.....                               |
| ١٠ | ١,٣,١. على المستوى النظري:.....                       |
| ١٠ | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| ١٠ | ١,٤. أسئلة الدراسة.....                               |
| ١١ | ١,٥. أهداف الدراسة.....                               |
| ١١ | ١,٦. فرضيات الدراسة.....                              |
| ١٢ | ١,٧. نموذج الدراسة.....                               |
| ١٢ | ١,٨. الدراسة الميدانية.....                           |
| ١٣ | ١,٩. مخطط المشروع.....                                |
| ١٤ | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| ١٤ | ٢,١. المقدمة:.....                                    |
| ١٤ | ٢,٢. المتغير المستقل.....                             |
| ١٥ | ٢,٣. المتغير التابع.....                              |
| ١٦ | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| ١٧ | ٢,٥. الخاتمة.....                                     |
| ١٨ | ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |
| ١٨ | ٣,١. المقدمة.....                                     |
| ١٩ | ٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....          |
| ١٩ | ٣,٣. تصميم البحث.....                                 |
| ٢٠ | ٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....        |
| ٢١ | ٣,٥. طريقة جمع البيانات.....                          |
| ٢١ | ٣,٦. أنواع البيانات.....                              |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| ٢١ | ٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي                                |
| ٢٢ | ٣,٨. الخاتمة                                                 |
| ٢٣ | ٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج            |
| ٢٤ | 4.1. المقدمة                                                 |
| ٢٤ | 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)     |
| ٢٤ | 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| ٢٥ | 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| ٢٥ | 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| ٢٥ | ٤,٦. الخاتمة                                                 |
| ٢٦ | ٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات           |
| ٢٧ | ٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية                       |
| ٢٧ | ٥,٢. توصيات الدراسة                                          |
| ٢٧ | ٥,٣. الخاتمة                                                 |
| ٢٨ | قائمة المراجع                                                |
| ٣٠ | الملاحق                                                      |

## جدول الأشكال

## جدول الجداول

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١,١. المقدمة:

مما لا شك فيه ان العمل الإداري يشوبه العديد من الظواهر السلبية و من اكثر تلك الظواهر تأثيراً على المنظمات و الشركات ظاهرتي (الإحترق الوظيفي و التسرب الوظيفي) و قد تأثرت الكثير من المؤسسات و الشركات بهاتين الظاهرتين , فيما تحاول الكثير من الشركات و المؤسسات وضع الحلول للحد من ظاهرتي (الإحترق الوظيفي و التسرب الوظيفي) و ذلك بتوفير بيئة عمل جيدة و جاذبة و حوافز مادية و معنوية جيدة و مسار وظيفي واضح المعالم للموظف بالإضافة الى برامج تدريبية متكاملة و التي من شأنها ان ترفع معدل السعادة لدى الموظفين و تقلص من مستوى الإحترق الوظيفي.

تكمن اهمية هذه الدراسة في التعرف على اثر و اسباب الإحترق الوظيفي على التسرب الوظيفي في وساطة التأمين في مدينة جدة , حيث ان هذه الدراسة تساعد في معرفة اوجة الشبة و الاختلاف مما يساعدنا في فهم أسباب و أثر الإحترق الوظيفي و التي بدورها تؤدي الى تسرب الموظفين سواء الى شركات منافسة او الى خارج القطاع بأكمله , فقد عرف التسرب الوظيفي بأنه "التوقف أو الانفصال عن المؤسسة طوعاً عن طريق الإستقالة أو النقل أو الفصل أو التقاعد المبكر" , (ابو شيخه, ٢٠٠٩ م, ص ١٢).

وقد أشار النفيعي (١٤٢١ هـ, العدد ١٤١٤) إلى أهمية هذا الموضوع بالقول: "اكتسب موضوع الإحترق الوظيفي Burnout أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية، ولكن أيضاً في مجال التطوير الإداري؛ لأنه من المشكلات الإدارية المهمة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعد مؤشراً على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها". و بالتالي اقتراح توصيات للتخفيف من الإحترق الوظيفي و الذي بدوره يؤدي الى التقليل من التسرب الوظيفي.

ان ما تهدف له هذه الدراسة هو التعرف على متوسط الإحترق الوظيفي لدى منسوبي شركات وساطة التأمين و مسبباته و بالتالي تسربهم من المنشأة و فقدان الكفاءات في شركات وساطة التأمين في مدينة جدة.

## ١,٢ . مشكلة الدراسة

نحاول في هذه الدراسة تحليل واقع الإحترق الوظيفي و اسبابه لدى منسوبي قطار التأمين (شركات التأمين و شركات وساطة التأمين) في مدينة جدة من خلال دراسة مقارنة و معرفة أثر الإحترق الوظيفي على التسرب الوظيفي لدى منسوبي قطاع التأمين , وقد ذكر ( Genly, 2015 ) "أنه قبل أربعة عقود كان الاعتقاد أن الإحترق الوظيفي موجود في بعض المنظمات ذات البعد الإنساني مثل: المؤسسات الصحية، والخدمة الاجتماعية، والقانون إلا أن البحوث أثبتت الآن أنه موجود في معظم المنظمات على اختلاف أنواعها". و موضوع الإحترق الوظيفي هو موضوع الساعة و يعد من اكبر التحديات التي تواجه الشركات في مجال التأمين و غيرها من المجالات , و لأهميته فقد تناولته العديد من الدراسات بالتحليل للوصول الى التوصيات المناسبة لإيجاد حلول علمية لظاهرة الإحترق الوظيفي التي انتشرت و التي تؤدي بالتالي الى ظاهرة التسرب الوظيفي.

و في سياق آخر , فقد تناول (سليمان , ٢٠١٥) في دراسة عن العوامل المؤثرة في ظاهرة التسرب الوظيفي , فقد اظهرت الدراسة من خلال نتائجها ان عوامل الدخل الشهري و حجم الأسرة و الحالة الاجتماعية لها تأثير كبير في تسرب الموظفين . فيما اشار (العنزي , ١٤٣٢ هـ) في دراسة عن اهم اسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين بالمدارس الثانوية الإهلية بالرياض تتمثل في تفاوت رواتب المعلمين و قلة فرص الترقيات , و من خلال هذه المعطيات نرى بوجود عوامل و مسببات أخرى تساهم و تفاقم من ظاهرة الإحترق الوظيفي و مشكلة التسرب الوظيفي للعاملين في قطاع وساطة التأمين في جدة.

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

### ١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

### ١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

### ١,٣. أهمية الدراسة

تكمّن أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعي الإحتراق الوظيفي و التسرب الوظيفي , و نتوقع ان نحقق من هذه الدراسة على :

#### ١,٣,١. على المستوى النظري:

تقدم فائدة علمية و اكاديمية بما نتوقع أن تضيفه الى نتائج المعرفة و زيادة الإثراء المعرفي المتعلق بالإحتراق الوظيفي و واقعه و اثره على التسرب الوظيفي.

#### ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

من المتوقع ان تساهم نتائج و توصيات هذه الدراسة شركات التأمين و وساطة التأمين في وضع الخطط لمكافحة الإحتراق الوظيفي و بالتالي تقليل نسبة التسرب الوظيفي.

### ١,٤. أسئلة الدراسة:

و بالتالي نحاول الحصول على إجابة على السؤال الدراسة الرئيسي:

**ما أثر الإحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي في شركات وساطة التأمين في جدة؟**

و ينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما (الإجهاد الوظيفي) و ما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى منسوبي وساطة التأمين في جدة؟

٢. ما معدل (فقدان العنصر الإنساني) و ما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى موظفي شركات وساطة التأمين في جدة؟

٣. ما معدل (الشعور بتدني الإنجاز) و ما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى موظفي شركات وساطة التأمين في جدة؟

## ١,٥ . أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل اساسي الى :

- التعرف على الإجهاد الوظيفي و ما مدى اثره على التسرب الوظيفي لدى منسوبي وساطة التأمين في جدة.
- التعرف على معدل فقدان العنصر الإنساني و ما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى موظفي شركات وساطة التأمين في جدة.
- التعرف على معدل الشعور بتدني الإنجاز و ما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى موظفي شركات وساطة التأمين في جدة.

## ١,٦ . فرضيات الدراسة:

تفترض هذه الدراسة ان:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي و التسرب الوظيفي لدى الموظفين في شركات وساطة التأمين في مدينة جدة.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين فقدان العنصر الإنساني و التسرب الوظيفي لدى الموظفين في شركات وساطة التأمين في مدينة جدة.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الشعور بتدني الإنجاز و التسرب الوظيفي لدى الموظفين في شركات وساطة التأمين في مدينة جدة.

## ١,٧ . نموذج الدراسة:

## ١,٨ . الدراسة الميدانية:

تستهدف هذه الدراسة شركات وساطة التأمين في مدينة جدة بمختلف احجامها.

## ١,٩. مخطط المشروع:



## ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### ٢,١. المقدمة:

تعددت الدراسات التي تناولت الإحترق الوظيفي و كذلك الدراسات التي تناولت الإلتزام الوظيفي , و لكن القليل من هذه الدراسات تناولت أثر العوامل المسببة للإحترق الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار بالعمل في المنشأة , و من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة على المستوى المحلي و العربي و فيما يتعلق بالدراسة الحالية , وجد الباحث كثير من الدراسات التي طبقت في مجالات عدة في القطاع الخاص , و لكن لم يتناول احد الدراسة في قطاع التأمين و شركات الوساطة على وجه الخصوص.

### ٢,٢. المتغير المستقل : الإحترق الوظيفي

يعد مفهوم الإحترق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً , و الذي ظهر في أوائل عقد السبعينيات من القرن الماضي كما أشار اليه (السبيعي, ٢٠١٦ م, ١٤) في دراسته.

و لقد حظي بإهتمام خبراء الإدارة و السلوك الوظيفي و علم النفس الإداري ما اشار اليه (الشمري , ٢٠١٥) في دراسته , و ذلك لآثاره السلبية كظاهرة سيكولوجية مزمنة على العنصر البشري في مجال العمل , حيث تشكل هذه الظاهرة معوقاً كبيراً يحول دون قيام الفرد بدوره بشكل كامل.

و قد عرفه (محمود و خطاب , ٢٠١٥ م : ١٧) بأنه "ظاهرة نفسية يتعرض لها الأفراد نتيجة عدم القدرة على العمل , مما يؤدي الى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات , و بالتالي فقدان الإهتمام بالعمل , و الشعور بالتوتر النفسي إثناء أدائه".

و عرفه ( ابو طه , ٢٠١٠ م : ٥٣٠) بأنه " حالة من الإستنزاف العاطفي و العقلي و البدني تؤدي الى فقدان الرغبة في العمل كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدى".

### ٢,٣. المتغير التابع : التسرب الوظيفي

عرف (الجابر, ٢٠١٩م: ٥٧) التسرب الوظيفي على انه " هو توقف الفرد النهائي عن عضويته في احدى المنظمات التي يتقاضى منها مقابلأ مادياً نظير عمله ".

كما عرفه (الظاهري, ٢٠٠٧ م : ٩) بأنه " توقف الفرد عن عمله عن طريق الإستقالة او التقاعد المبكر او عن طريق الفصل من العمل " .

كما عرف (الصيرفي, ٢٠٠٧ م : ٧) التسرب الوظيفي بأنه " الخروج المتوقع للعاملين من المنظمة , أو إحتمال لإنهاء الفرد لعمله في المنظمة بمحض إرادته و يشمل التسرب الوظيفي انتقال العاملين من منظمة الى اخرى او تركهم للعمل في مجال معين نهائياً , و أن التسرب الوظيفي عملية متعددة المراحل تبدأ بوجود الإتجاه نحو ترك العمل , ثم إتخاذ قرار ترك العمل , و تنتهي بالسلوك الفعلي أي الخروج من المنظمة أو المهنة " . كما عرفه الصيرفي ايضاً بأنه " تلك الحركة الناجمة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم إحلال آخرين جدد محلهم " .

## ٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الدراسات التي تناولت الإحترق الوظيفي:

دراسة (إمام, ٢٠١٨) , بعنوان أثر الإحترق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية , هدفت إلى التعرف على أثر الإحترق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية , و لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم إستمارة إستقصاء , و توزيعها على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى , حيث تم توزيع (٣٩٠) إستمارة , و تم الإعتماد على تحليل (٣٦٤) إستمارة صالحة للتحليل , و توصلت الدراسة الى ان إنخفاض مستوى الإحترق الوظيفي يؤدي الى تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة (٤٣,١ %) كما توصلت الدراسة الى أن أكثر أبعاد الإحترق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بعد تبلد المشاعر , ثم بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي , ثم بعد الإجهاد الوظيفي.

دراسة (السحيمي, ٢٠١٦) , بعنوان ظاهرة الإحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية (دراسة إستطلاعية على الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة) , هدفت هذه الدراسة الى توضيح مفهوم الإحترق الوظيفي و أبعاده , و التعرف على درجة وجود ظاهرة الإحترق الوظيفي في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز و أسبابها و مصادرها لدى الموظفين الإداريين العاملين و السبل الكفيلة لعلاجها. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الإستطلاعية و تم إعداد إستبانة على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين العاملين , و قد بلغ حجم مجتمع الدراسة (٢٦٣) موظف و موظفة , وزعت عليهم إستبيانات اليكترونية و تمت الإجابة على (١٤٣) استبانة , توصلت الدراسة الى ان العاملين في الوظائف الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز يعانون بصفة عامة و بدرجة متوسطة من الإحترق الوظيفي.

الدراسات التي تناولت التسرب الوظيفي:

دراسة (الجابر, ٢٠١٩) . بعنوان: القيم التنظيمية و علاقتها بالتسرب الوظيفي من جهة نظر أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة , هدفت الدراسة الى تحديد القيم التنظيمية و علاقتها بالتسرب الوظيفي بمعهد الإدارة العامة في مركزه الرئيسي بالرياض و فرعيه بجدة و الدمام , و يتكون مجتمع الدراسة من (٥٣٢) عضواً من أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة , و قد أعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي , حيث تم اختيار عينة الدراسة عن طريق المصادفة , و قد استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة لجمع البيانات , و تم إجراء التحليلات الإحصائية بإستخدام (SPSS) .

دراسة (قاسمي, ٢٠١٧) , بعنوان: محددات التسرب الوظيفي من وجهة نظر اساتذة التعليم الإبتدائي , هدفت الدراسة الى الكشف عن محددات التسرب الوظيفي لدى اساتذة التعليم الإبتدائي , و معرفة الاختلاف في محددات التسرب الوظيفي تبعاً للجنس و المؤهل العلمي , و لتحقيق إهداف الدراسة قامت الطالبة بإستخدام المنهج الوصفي الإستكشافي حيث تم الإعتماد على أداة التسرب الوظيفي , و ذلك بعد التأكد من خصائص السيكومترية.

## ٢,٥ . الخاتمة

### ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

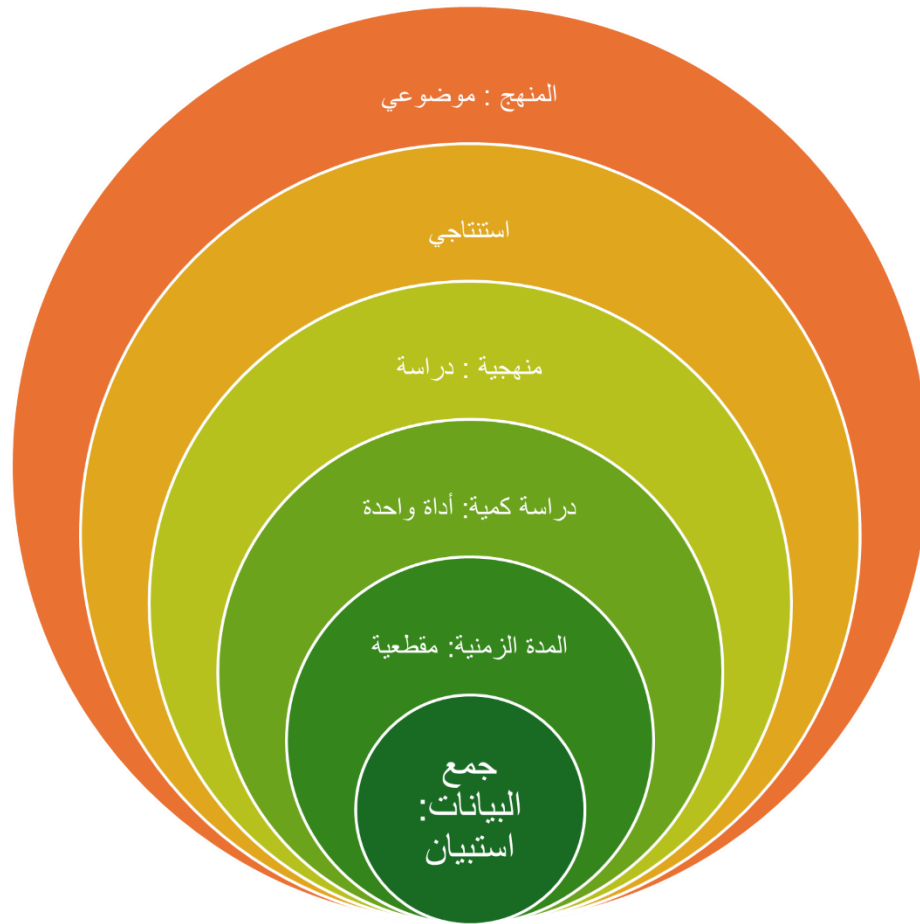
٣,١. المقدمة

### ٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

### ٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي):

في هذا القالب سنستخدم هيكلًا يغطي خمسة أمور منهجية مهمة , يعتمد هذا الهيكل على (البصل البحثي):

- فلسفة البحث: المنهج الوضعي.
- أسلوب التحليل : استنتاجي.
- استراتيجية البحث : دراسة.
- نوع البحث : كمي.
- المدة الزمنية : مقطعية.
- طرق جمع و تحليل البيانات : استبيان.



٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات  
يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة و عينتها , بالاضافة الى ذلك يقدم هذا الجزء الأساليب و التقنيات التي تم وضعها لإختيار عينة الدراسة.

٣,٤,١. مجتمع الدراسة:  
يتكون مجتمع الدراسة من العاملين و العاملات في شركات وساطة التأمين.

٣,٤,٢. عينة الدراسة:  
تم إختيار عينة الدراسة لتغطي مختلف المنتسبين لشركات وساطة التأمين بمختلف الأقسام.

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

## ٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦. الخاتمة

## ٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

## قائمة المراجع:

- ابو شيخه, نادر احمد (٢٠٠٩) إدارة الموارد البشرية, إطار نظري و حالات عملية, عمان, دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- النفيعي, ضيف الله (١٤٢١ هـ) الاحراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة, مجلة جامعة الملك عبد العزيز, الاقتصاد والإدارة, العدد ١٤١٤ , جدة.
- Genly, Beth (2015). Safety & job Burnout Understanding Contributing Factors. The Wellness & Safety Report, August 2015.
- سليمان حيدر خضر, (٢٠١٥) العوامل المؤثرة في ظاهره التسرب الوظيفي , دراسة حالة جامعة الموصل , دراسة منشورة في مجلة الإدارة و الاقتصاد , جامعة الموصل العدد (١٠٣).
- العنزي, نايف بن عماش السويلم (١٤٣٢ هـ) أهم اسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين السعوديين في المدارس الثانوية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظرهم , كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض.
- السبيعي, وليد , (٢٠١٦) التدوير الوظيفي و علاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية العلوم الإدارية , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض.
- الشمري , غربي. (٢٠١٥ م) "علاقة الإحترق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية و الأردنية" دراسة ثقافية مقارنة , دراسة منشورة في مجلة العلوم التربوية , كلية التربية , جامعة الملك سعود , المجلد (٢٧) , العدد (١), الرياض.
- محمود, جيهان و خطاب, عايدة. (٢٠١٥), النمط السلوكي للعاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الحوافز و الإحترق الوظيفي بالتطبيق علي الفاحصين في مصلحة الضرائب على المبيعات , دراسة منشورة في المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة العدد (٣) , القاهرة.
- ابو طه, سامي . (٢٠١٠ م). "أثر الإحترق الوظيفي على فاعلية الأداء" بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظة غزة , دراسة منشورة في المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة العدد (٣) , القاهرة.

- الجابر, لطيفة بنت ابراهيم بن محمد (٢٠١٩) القيم التنظيمية و علاقتها بالتسرب الوظيفي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة , دراسة منشورة في المجلة العربية للإدارة , المنظمة العربية للتنمية الإدارية , المجلد (٣٩) , العدد (٣) القاهرة.
- الظاهري , حماد صالح (٢٠٠٧) بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالتسرب الوظيفي , دراسة تطبيقية على منسوبي الوون الإدارية بالإمن العام , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة نايف للعلوم الأمنية , الرياض.
- الصيرفي , محمد عبدالفتاح (٢٠٠٧) الإنفاق التدريبي و اثره على التسرب الوظيفي , دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات القطاع الحكومي بمحافظة القناة , الأسكندرية , دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر.
- إمام , محمود السيد (٢٠١٨) أثر الإحترق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية , دراسة منشورة في مجلة إقتصاديات المال و الأعمال , جامعة مدينة السادات , العدد السابع القاهرة.
- السحيمي , زينب عبدالرحمن (٢٠١٦) , ظاهرة الإحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية , دراسة إستطلاعية على الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة , دراسة ماجستير كلية الإقتصاد والإدارة , جامعة الملك عبدالعزيز بجدة.
- الجابر, لطيفة بنت إبراهيم بن محمد. (٢٠١٩) , القيم التنظيمية و علاقتها بالتسرب الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة , دراسة منشورة في المجلة العربية للإدارة , المنظمة العربية للتنمية الإدارية , المجلد (٣٩) العدد (٣) القاهرة.

## الملاحق (الإستبيان)

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته ,,,

هذا الإستبيان متطلب لمشروع التخرج للحصول على درجة البكالوريوس, حيث تقيس هذه الدراسة أثر الإحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي غي شركات وساطة التأمين.

لذا نرجو منكم التكرم بالمشاركة و الإجابة على الإستبيان علماً بأن المعلومات المقدمة ستكون سرية و لإغراض البحث العلمي فقط و دون الكشف عن هوية المشارك في الإستبيان:

### • المعلومات الشخصية:

- الجنس: (ذكر) (أنثى)
- المستوى التعليمي: (ثانوي) (دبلوم) (بكالوريوس) (دراسات عليا)
- الحالة الإجتماعية: (أعزب) (متزوج) (غير ذلك)
- سنوات الخبرة: (أقل من ٥ سنوات) (من ٥ الى ١٠ سنين) (من ١٠ الى ١٥ سنة) (اكثر من ١٥ سنة).

### • القسم الأول: يقيس هذا القسم البعد الأول للإحتراق الوظيفي و هو الإنهاك الوظيفي:

| الرقم | العبرة                            | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|-----------------------------------|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| ١     | اشعر بالراحة عندما اتغيب عن العمل |       |            |       |           |                |
| ٢     | اتعمد الذهاب للعمل متأخراً        |       |            |       |           |                |
| ٣     | أشعر اني استنزف عاطفياً           |       |            |       |           |                |
| ٤     | أعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي    |       |            |       |           |                |
| ٥     | لو وجدت عملاً آخر لتركيت عملي     |       |            |       |           |                |
| ٦     | أشعر أنني مستنزف في نهاية الدوام  |       |            |       |           |                |
| ٧     | أشعر بالإحباط أثناء العمل         |       |            |       |           |                |
| ٨     | تضايقني زيادة الأعباء             |       |            |       |           |                |

● القسم الثاني: يقيس هذا القسم البعد الثاني و هو عدم الإنسانية:

| الرقم | العبارة                                                        | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|----------------------------------------------------------------|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| ١     | أشعر اني اتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف |       |            |       |           |                |
| ٢     | أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة و المصالح الشخصية      |       |            |       |           |                |
| ٣     | أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ توليت هذا العمل                |       |            |       |           |                |
| ٤     | لا أكثرث كثيراً لبعض من أتعامل معهم                            |       |            |       |           |                |
| ٥     | لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في العمل                    |       |            |       |           |                |
| ٦     | لا تربطني علاقات قوية مع زملائي                                |       |            |       |           |                |

● القسم الثالث: يقيس هذا القسم البعد الثالث و هو الإنجاز الشخصي:

| الرقم | العبارة                                        | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|------------------------------------------------|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| ١     | أشعر بالرضا عن عملي                            |       |            |       |           |                |
| ٢     | تمنحني الإدارة ما استحق من تقدير               |       |            |       |           |                |
| ٣     | أشعر بأن لي تأثير جيد على الآخرين              |       |            |       |           |                |
| ٤     | أنجزت الكثير من الأعمال النافعي في عملي الحالي |       |            |       |           |                |
| ٥     | أشعر بالإبتهاج أثناء تعاملي مع المراجعين       |       |            |       |           |                |
| ٦     | أشعر بالنشاط و الحيوية                         |       |            |       |           |                |
| ٧     | أشعر بأن لدي طاقة كبيرة                        |       |            |       |           |                |

● القسم الرابع: يتم في هذا القسم قياس العوامل التي من المتوقع ان لها أثر على التسرب الوظيفي:

| الرقم | العبارة                                              | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|------------------------------------------------------|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| ١     | عدم تقدير أدائي من الإدارة المشرفة                   |       |            |       |           |                |
| ٢     | راضي جداً عن بيئة العمل                              |       |            |       |           |                |
| ٣     | مدى رضاك عن العائد المادي                            |       |            |       |           |                |
| ٤     | مدى رضاك عن الحوافز المقدمة خلال الخمس سنوات الماضية |       |            |       |           |                |
| ٥     | زيادة العبئ الوظيفي                                  |       |            |       |           |                |
| ٦     | قلة العلاوات و الحوافز                               |       |            |       |           |                |

