المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
International Journal of Research and Studies Publishing
ISSN: 2709-7064
المجلد الثالث - الإصدار الخامس والعشرون
تأريخ الإصدار: 20 نوفمبر 2021م

الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي

(دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع التعليم الثانوي في مدينة تبوك)

Job Burnout and its Impact on Employee Productivity and Job Satisfaction (A Field Study Applying to the Secondary Education Sector in Tabuk)

إعداد الباحثة/ منى عبد الرحيم علي عسيري
ماجستير إدارة الموارد البشرية، جامعة جدة، وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية
Email: monaliza39@hotmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدنية تبوك، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان، وتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وبينما تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين في الوظائف التعليمية والإدارية في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك، ممن يشغلون الوظائف (مدير، وكيل، معلم، موظف إداري، سكرتير) والبالغ عددهم (850) موظف وموظفة وسوف يتم إجراء الدراسة على عينة بحجم (157) موظف وموظفة من العاملين في القطاع بالطريقة العشوائية البسيطة، بنسبة (47%) تم تحليلها والتوصل إلى النتائج، وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي: تبين إن جميع ابعاد مصادر الاحتراق ما بين (2.7- 3.6) ونسب مئوية ما بين (77% الى 64%) حيث حصل صلاحيات العمل على متوسط حسابي وقدرة (306) ونسبة مئوية وقدرها (77%)، وتبين أنه هناك علاقة ذات دلالة احصائية طردية بين الاحتراق الوظيفي وانتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي، عند معامل ارتباط (0.06) بمستوى دلالة (0.001) وهي دالة احصائيا، ولا يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقاً لهذه المتغيرات وهي الجنس (النوع)، والمؤهل العلمي في ابعاد الاحتراق الوظيفي.

وتوصي الدراسة بالنظر في توزيع الاعمال بين الافراد بناء على اعادة تصميم الوظائف بما يتفق مع امكانيات ومواصفات الفرد العملية والقدرة التشغيلية لديه والعمل على مراعاة العدل والمساواة في توزيع الاعباء بين الافراد، والعمل على زرع روح الفريق الواحد والتعاون فيما بينهم حيث اظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي ومصادر الاحتراق.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، إنتاجية الموظف، الرضاء الوظيفي، تبوك

Job Burnout and its Impact on Employee Productivity and Job Satisfaction (A Field Study Applying to the Secondary Education Sector in Tabuk)

Abstract:

The study aimed to identify the impact of job burnout on employee productivity and job satisfaction in the secondary education sector in Tabuk city. The secondary education sector in the city of Tabuk, who occupy jobs (director, agent, teacher, administrative employee, secretary), numbering (850) male and female employees. 47%) were analyzed and results were reached, and the most prominent findings of the study are as follows: It was found that all dimensions of combustion sources ranged between (2.7 - 3.6) and percentages ranged between (77% to 64%), where the work powers obtained an arithmetic average and ability (306) and a percentage of (77%), and it was found that there is a direct statistically significant relationship between job burnout, employee productivity and job satisfaction, at a correlation coefficient (0.06) with a level of significance (0.001), which is statistically significant, and there are no statistically significant differences according to this Pain Changes, namely, gender (gender), and educational qualification in the dimensions of job burnout.

The study recommends looking into the distribution of work among individuals based on job redesign in line with the individual's practical capabilities and specifications and his operational ability, working to take into account justice and equality in the distribution of burdens among individuals, and working to cultivate the spirit of one team and cooperation among them, as the results showed the existence of a significant relationship Statistics between functional combustion and combustion sources

Keywords: job burnout, employee productivity, job satisfaction, Tabuk

1. الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:-

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد الموجودة في أي منظمة، فهو الذي تسير من خلاله عجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة، بل هو المسيطر على بقية الموارد الأخرى داخل الشركة(العمران، 2015)، كما يعد مصدراً مهماً لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية وأصبح الاستخدام الأمثل للعنصر البشري يعتمد علي التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنياً ومعنوياً (البربري، 2016)، وعلى الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست علي كثير من جوانب الحياة المختلفة،

إلا أن كثيراً من الباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، والذي يتطلب من الإنسان تطوير قدراته ومهاراته للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي (الحريري، 2017).

وقد حظي موضوع الاحتراق الوظيفي بأهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، باعتباره من المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه العاملين في المؤسسات، وكذلك تعد مؤشراً على مرور المؤسسات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التقليل من كفاءتها وفعاليتها وانخفاض أدائها وذلك لأثارها السلبية على المؤسسات والعاملين بها (الشعلان، 2016).

ويعود الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي نظراً لما ينتج عنه من آثار نفسية وجسدية ضارة مما يسبب انعكاسات سلبية على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وسلوك الافراد واتجاهاتهم وأدائهم بالعمل، متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمؤسسة وارتفاع معدل الغياب، وإلى ما يسببه من آثار سلبية على أداء المؤسسات نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية (محمد، 2017).

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

ويمكن حدوث أثر للاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجه الموظف في مكان عمله، وقد تتداخل ظاهرة الاحتراق مع ظواهر أخرى متشابكة منها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية، وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله المهنة وضغوطها النفسية والجسمية، وبالتالي لحالة الاحتراق الوظيفي التي يواجهها (خليفات،2009).

لذلك حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام واسع في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل دوران العمل، والرضا والأداء، إذ كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً كلما ارتفع مستوى الأداء والإنتاجية، وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي كلما أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في ترك العمل وعدم قبول أهداف المنظمة،

لذلك تعمل المنظمات باستمرار إلى تقصي سلوك العاملين في ظل تزايد تعقد العمل وتشابكه من أجل إيجاد وزيادة الرضا الوظيفي وذلك من خلال رضا العاملين الذي يؤدي إلى حفزهم والحد من الصراع والغياب والدوران الوظيفي، وتحسين جودة العمل وعدم تعرض العاملين لحالة من الاحتراق الوظيفي، لأن الرضا الوظيفي ما هو إلا انعكاس لاتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية في بيئة العمل.

2-1 مشكلة الدراسة:

تسعى جميع المؤسسات التعليمة بشكل عام، وقطاع التعليم الثانوي في مدينة تبوك بشكل خاص إلى الاهتمام بالعنصر البشري لكونه أحد المقومات الأساسية لنجاح أي مؤسسة في تطوير أدائها وإنتاجيتها، كما يمثل أحد المؤثرات القوية التي تكسبها ميزة تنافسية خاصة والتي ترتكز على اقتصاد المعرفة معتبراً أن الأفراد ذوي المعرفة والمهارات هم القوة الدافعة لبقاء واستمرار المؤسسات،

وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العنصر البشري قد تنعكس سلباً علي أداء مؤسستها بأكملها، وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي لها تأثير سلبي على العاملين ويظهر هذا التأثير في انخفاض الأداء وعلى إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وذلك لكثرة الغياب عن العمل والسلبية في التعامل مع الآخرين، وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالآتي:

ما مدي أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدنية تبوك؟ .

ويندرج عنه أسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدنية تبوك ؟
2. ما ابعاد الاحتراق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل قطاعات التعليم الثانوي.
3. ما العوامل التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل قطاعات التعليم الثانوي؟

3-1 فروض الدراسة:

1. توجد علاقه ارتباطيه بين الاحتراق الوظيفي وانتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي.
2. لا يوجد فروق معنويه بين اراء العاملين او الموظفين حول الاحتراق تبعا لمتغيرات البحث الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
3. لا توجد فروق معنويه حول انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي تبعا لمتغيرات البحث الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

4-1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاعتبارات العلمية والعملية التالية:

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

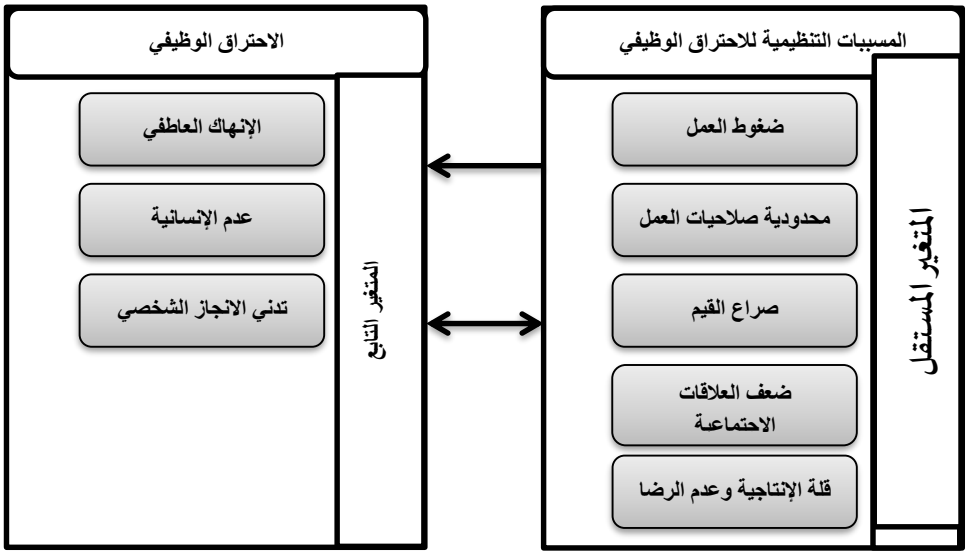
5-1 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدنية تبوك.
2. بيان ابعاد الاحتراق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل قطاعات التعليم الثانوي.
3. الكشف عن العوامل التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل قطاعات التعليم الثانوي.
4. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تتعلق باثر ظاهرة الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي على أداء العاملين داخل قطاعات التعليم الثانوي بمدينة تبوك.

6-1 متغيرات الدراسة:

في ضوء مشكلة وأهداف البحث، تم تصميم مخطط افتراضي للمتغيرات الدراسة الموضح في الشكل رقم (1):



الشكل (1) نموذج البحث الافتراضي

المصدر: من إعداد الباحثة

7-1 مصطلحات الدراسة:

- **الاحتراق الوظيفي:**

عرفه (المسعودي، 2016م:2) بأنه (حالة يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط.)

وتعرف الباحثة الاحتراق الوظيفي إجرائياً: بأنه مجموعة من الأعراض التي تصيب العاملين أو الموظفين نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين تؤدي إلى شعورهم بالإنهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني مستوى إنجازهم وإنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي.

- **إنتاجية الموظف:**

يعرف (المصري، 2004م: 12) بأنها (الأداء السليم للعناصر المنتجة في أي منشأة، وهو الذي يتم في الوقت الملائم، بالتكلفة المناسبة، وهي المقاسة بوسائل القياس المباشرة وغير المباشرة، وبإتباع أسلوب المقارنة المستمرة بين المستويات القياسية.)

وتعرف الباحثة إنتاجية الموظف إجرائياً: بأنه درجة التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه، من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسئوليات الوظيفية من إنتاجية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المنظمة التي عمل فيها.

- **الرضا الوظيفي:**

عرف (الشمري، 2009م: 13) بأنه (هو الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة اشباع معنية تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية).

وتعرف الباحثة الرضا الوظيفي إجرائياً: بأنه مجموعة من المشاعر للموظف نحو مجالات الرضا (طبيعة الوظيفة، أنظمة الرواتب، العلاقة مع الهيئة الوظيفية لدية، الخدمات التي تقدمها له المؤسسة التعليمية، تقديم الأداء) مما تزيد له القدرة على مواجهة الحياة واعطاء الثقة بالنفس.

8-1 حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي بالتطبيق على قطاع التعليم الثانوي في مدينة تبوك.
- **الحدود المكانية**: قطاع غرب التعليم الثانوي بمدينة تبوك.
- **الحدود الزمانية**: الفصل الدراسي الثاني 1441هـ 2020م.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي.

1-1-2 مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يعد مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر فرويدنبرجر اول من استخدام هذا المصطلح في اوائل السبعينات للإشارة الى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الانسانية الذين يرهقون انفسهم في السعي لتحقيق اهداف صعبه، وهناك تعريفات كثيرة للاحتراق الوظيفي ولكن من أهمها ما يلي:

عرفه (الحايك، 200، ص 21) بأنه: حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء.

ويعرفه (يوسف، 2007م، ص 47):"على انه عبارة عن " حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي تنتج عن الإنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعالياً وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد".

وعرفه (عاشور، وعبد الوهاب، 2017،ص 74) بأنه:" مجموعة الأغراض النفسية التي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي، والتي تحدث بين الأفراد الذين تتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين.

بينما عرفه (محمود وخطاب، 2015م، ص17) بأنه:" ظاهرة نفسية يتعرض لها الأفراد نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل، والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه".

وذكر (أبو طه، 2010م، ص530) بأن الاحتراق الوظيفي هو:" حالة من الاستنزاف العاطفي والعقلي والبدني تؤدي إلى فقدان الرغبة في العمل كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدى.

بينما أشار (الحارثي، 2012م، ص783) بأن الاحتراق الوظيفي هو:" درجة الإرهاق العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي يواجهها في عمله، والتي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي.

وعرفه (مشاقبه، 2016م، ص3) بأنه:" الآثار الناتجة عن ظروف العمل، عندما تكون الضغوط الوظيفية غير محتملة ومصادر الرضا الوظيفي غير متاحة.

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:

1- ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون فيها.
2- أن الاحتراق ظاهرة نفسية تصيب العاملين ومتمثلة بالتعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الإنجاز الشخصي وقلة الإنتاجية.
3- يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به، وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
4- تعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة.
5- ينعكس على مدى رضاه الوظيفي من عدم زيادة الحافز وعدم الاهتمام به أثناء العمل.

2-1-2 أعراض الاحتراق الوظيفي:

هناك مجموعة من الأعراض المختلفة للاحتراق الوظيفي والتي تميزه عن غيره من الظواهر السيكولوجية الأخرى، فالاحتراق الوظيفي يظهر فجأة عند الفرد، ولكن تكون له مقدمات وأعراض (بوحارة، 2012م، ص15) وأهم هذه الأغراض ما يلي:

1- أعراض جسمية:

تتمثل في الإرهاق الجسدي، العزلة النفسية، والصداع وارتفاع ضغط الدم، وآلام في العضلات والظهر، والتعب الشديد الذي يؤدي إلى فقدان الفرد لحماسة ونشاطه، (الدويش، 2017م، ص48) كما تشمل الشعور الدائم بالإنهاك البدني طوال اليوم والإحساس بالتعب بعد القيام بأي عمل(رحال، 2016م، ص94).

2- أعراض نفسية انفعالية:

وهي أوضح أعراض الاحتراق الوظيفي، حيث يشعر الفرد بالإرهاق النفسي والعصبي والممل والإحباط، والإحساس بالعجز واليأس، والشعور بالخوف والقلق والاكتئاب وعدم القدرة على اتخاذ القرارات، وعدم الثقة بالنفس وسرعة الغضب، بالإضافة إلى عدم الرغبة في الذهاب إلى العمل وفقدان الحماس.(الفريحات، 2017م، ص57).

3- أعراض سلوكية:

وهي مجموعة الأعراض التي تظهر على سلوك الفرد وهي مرتبطة بعلاقته بالآخرين منها العزلة الاجتماعية والنفسية، وفقدان الاتصال الاجتماعي في العمل وعدم الرغبة في الحديث مع زملائه،

والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، بالإضافة إلى ضعف القدرة على الإنجاز وتدني مستوى الأداء. (السبيعي، 2014م، ص231).

4- أعراض ترتبط بالعمل:

تتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل، مثل اللامبالاة، والغياب والتأخير والرغبة في ترك العمل، وعدم وضوح الدور وزيادة المسئوليات وتعدد المهام المطلوبة، وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، ونقص الإبداع والابتكار في العمل. (رمضان، 2011م، ص217).

وبالإضافة إلى ما سبق أورد كلاً من (البربري، 2017، والضمور، 2008، ودويدار والبصير، 2014) مجموعة من الأعراض التي تظهر على الأفراد الذي يتعرضون للاحتراق الوظيفي وهي:

2 عدم رغبة الفرد في انجاز الأعمال والمهام المطلوبة منه.

3 عدم الرضا عن العمل، فنجد الفرد دائم الشكوى من ظروف العمل.

4 تزايد معدلات غياب الفرد عن العمل.

5 تدني مستوى الأداء وقلة الإنتاجية والإبداع.

6 عدم الشعور بالولاء والانتماء للشركة.

7 قلة الالتزام تجاه العمل.

8 النظر إلى الإدارة العليا على أنها أداة قمع وليست أداة قيادة وتوجيه وإرشاد.

2-1-3 أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي فيما يلي:

1- **الإجهاد العاطفي**: يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي، ويمثل حجز الأساس في بناء الاحتراق، وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمده بالطاقة والحيوية والنشاط (مشاقبه، 2016م، ص57)، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعم القدرة على اداء العمل بشكل جيد (سليمان وآخرون، 2014م، ص31) كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسئوليات الزائدة عن طاقته (حجاج، 2013م، ص67)، ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد على الذهاب إلى العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له (محمد،2016م، ص45).

2- **تبلد المشاعر:** هو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي، ويشير إلى الاتجاهات السلبية تجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم (إسحاق، 2016م، ص75)، وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهكم والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية، وعدم مراعاة شعور الآخرين (العمران، 2015م، ص124) كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو العملاء المستفيدين بخدمات الشركة وقلة العناية بهم (حراز، 2015م، ص134).

3-

4- **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي**: يتولد الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، ويقصد بهذا البعد ميل الفرد إلى تقييم ذاته بصوره سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر على تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط (السلخي، 2013م، ص95) وهو يرجع إلى نقص الشعور بالكفاءة والفعالية والفشل في العمل، وضعف الإنتاجية الدافعية وعدم القدرة على العمل بكفاءة (الفضلي، 2015م، ص147).

2-1-4 أسباب الاحتراق الوظيفي:

1- **المستوى الفردي أو الشخصي**: يتمثل في مدى واقعية الموظف في توقعاته وآماله، وزيادة الاهتمام بالعمل يظهر حالة الاحتراق ودرجات تقييم الموظف لنفسه اضافة الى مستوى الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق.

2- **المستوى التنظيمي أو الإداري**: يعتبر من الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري التي لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة التي تعتبر أن فقدان الامكانات والكفاءة من أهم أسباب الضغط، واستمرار ذلك يظهر شيئاً من العجز المتعلم الذي يوازي الاحتراق النفسي في الوظيفة (عبدالرحيم، 2013م، ص165).

ويمكن عد نقص الإثارة للفرد سببا أساسيا يؤدي إلى فرط استثارة الموظف، والعمل الروتيني يؤدي ايضا إلى ضغط واحتراق بالإضافة الى الدور الذي يلعبه المناخ الوظيفي في المنظمة والتركيبة الوظيفية في حدوث عملية الاحتراق الوظيفي.

2-1-5 العوامل المؤثرة في حدوث الاحتراق الوظيفي:

أشار (علي، 2011م، ص 120) بأن هناك بعض العوامل المؤثرة في حدوث الاحتراق الوظيفي ونجزها في التالي:

1. علاقات العمل الشخصية.
2. عبء العمل وغموض وصراع الدور.
3. نظم الأجور والحوافز.
4. الاستقرار والتقدم الوظيفي
5. تقويم أداء العاملين.
6. صرامة وجمود التنظيم.
7. المغالاة في الطموح والتوقعات.
8. المساندة الاجتماعية.

2-1-6 الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي:

هناك مجموعة من الآليات والوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين لديها ومنها ما يلي:

1. تقديم الحوافز المادية والمعنوية، والتي تزيد من مستوى الكفاءة وتحسين أداء العاملين.

2. توزيع المهام والمسئوليات بين العاملين بشكل عادل.
3. إيجاد بيئة عمل تعتمد السلطة فيها على المعرفة والمهارة.
4. تشجيع الاتصال الجيد بين مختلف المستويات التنظيمية.
5. تنمية الشعور بالولاء والانتماء للمؤسسات.
6. زيادة الدافعية وكسب رضا العاملين بالمؤسسة، وترسيخ مفهوم التعاون بين جميع العاملين.

2-1-7 النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاثة تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي:

- **نظرية التحليل النفسي:**

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي إنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدى طويلة وذلك بسبب الاهتمام الزائد بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع ينتهي بحالة احتراق وظيفي.(الفريحات، والربضي، 2009م: ص10).

- **النظرية السلوكية:**

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على إنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فإذا لم يتعلم الفرد ذلك فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي يسمى الاحتراق، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوافر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوافر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن ضغوط الزودة والأولاد، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية، على الضغط والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة (أبو مسعود، 2010:ص 19).

- **نظرية التقدير المعرفي:**

التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن التهديد ليس مجرد الوعي بالعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبرته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقسيم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وتري هذه النظرية أن الضغوط تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات البيئة ومدي الكفاية الشخصية ويؤدي ذلك إلى إدراك وتقييم التهديد في مرحلتين هما:

المرحلة الأولي: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: وفيها يتم تحديد الطرق والوسائل التي يتغلب بها الفرد على المشكلات التي تظهر في الموقف. وهنا يلجأ الفرد إلى استخدام الوسائل الدفاعية للتغلب على الضغوط فإما أن يعود إلي حالة الاتزان، وإما أن يفشل في التكيف مع الموقف الضاغط مما يؤدي بدوره إلى حالة من التعب والاستنفاذ الانفعالي (الاحتراق الوظيفي).(علي، 2008م: ص49).

وفي هذه النظرية نلاحظ أن الاحتراق الوظيفي يتوقف على السمات الشخصية للفرد وخبراته الذاتية ومهاراته في كيفية التوافق مع الضغوط، وكذلك حالته الصحية والعاطفية (الذكاء الوجداني)وأيضا يتوقف النهك النفسي على عناصر ذات صلة بالموقف نفسه مثل نوع وكم التهديد بالموقف، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتأييد الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.

2-2 المبحث الثاني: إنتاجية الموظف

2-2-1مفهوم الانتاجية:

الاستخدام الامثل للمدخلات والمواد والعمالة والآلات والمعدات للحصول على افضل المخرجات متضمنا الاساليب العلمية في الادارة متمثلا في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة (عرفة، شلبي، 1995م، ص51).

وهي العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في العملية الانتاجية وبين الناتج من تلك العملية، وبذلك ترتفع الكفاءة الانتاجية كلما ارتفعت نسبة الناتج الى المستخدم من الموارد (عشماوي، 1981م، ص404)

2-2-2 العوامل المؤثرة على انتاجية الموظف:

أولاً: العوامل الادارية:

هي العوامل الحاكمة والمؤثرة على الكفاءة الانتاجية وتشمل تلك العوامل الاساليب العلمية للإدارة وادوات الادارة لأتخاد القرارات كما تشكل الكفاءة والمهارات الادارية للممارسة الادارة لوظائفها المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وبالرغم من اهمية العوامل الاخرى في التأثير على الانتاجية فان العوامل الادارية تعتبر من اهم العوامل الحاكمة في الكفاءة الانتاجية.

ثانياً: العوامل الانسانية:

1. القدرة على العمل وتشمل التعليم والمهارات
2. الرغبة في العمل وتتأثر في الانتاج
3. حاجات الافراد – ظروف العمل المادية – ظروف العمل الاجتماع.(السلمي، 1985م، ص21).

2-2-3 اساليب تحسين انتاجية الموظف:

1. تطوير المدخلات التقنية بتطوير الآلات والمعدات والانظمة التقنية.
2. تكنولوجيا التجميع من خلال تقسيم وتجميع المشكلات المتكررة او المتشابهة مما يساعد على تجنب تكرار الجهود لحل مشاكل وتوفير الوقت.

3. الانتاج في الوقت المحدد.
4. رقابة التكاليف والاستخدام الامثل للموارد المتاحة.
5. الحوافز المادية.
6. المشاركة في القرارات والعوائد وتطوير حياة العمل.
7. المسئولية والمسألة الفردية والجماعية.
8. الاتصال المباشر والمفتوح. (عرفة، شلبي، 1995م، ص56).

2-2-4 استراتيجية تحسين انتاجية الموظف:

1. تحديد اهداف المنظمة للمنشاة واقسامها الانتاجية على اساس من المراجعة الادارية وتحليل وتقيم البيئة الخارجية والداخلية للمنشاة واقسامها.
2. ترجمة تلك الاهداف الى اهداف معيارية وفى صور كمية على قدر الامكان وخاصة على مستوى الادارات والاقسام التنفيذية.
3. اعداد خطة استراتيجية مسبقة تتبنى متغيرات ايجابية فعالة.
4. تبنى خصائص واساليب فنية وإدارية تمكن من ازالة العقبات التي تبدا اثناء عمليات الانتاج.
5. ترجمة الاهداف المعيارية الى معايير رقابية تتمشى مع الاهداف السابقة
6. تنفيد الاستراتيجيات والخطط المعدة وقياس التنفيذ الفعلي ومقارنته على ضوء المعايير المحددة ثم اعداد التقارير عن مدى الكفاءة والتنقيد الفعلي.
7. الحفز المادي والمعنوي للأفراد والمشرفين والاداريين من اجل تحقيق انتاجية عالية.

2-3 المبحث الثالث: الرضا الوظيفي.

2-3-1 تعريف الرضا الوظيفي:

تعددت التعريفات المستخدمة لوصف الرضا الوظيفي والتي من بينها:

أن الرضا الوظيفي" إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد ونقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام ". (عبدالمجيد، 2008م: ص42)

ومنهم من يرى بأن الرضا الوظيفي "حالة يصل فيها الفرد إلى التكامل مع عمله، من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه من خلال تحقيق أهداف العمل ذاته ". (نواوي، 2008م، ص46)

ويعّرفه السلمي بأنه" المشاعر الايجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعاملين من مزايا مادية ونفسية واجتماعية، مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها مما يترك أثرا ملموسا على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل " (السلمي، 1995م، ص75).

ويعرف –الباحث- الرضا الوظيفي إجرائيا، بأنه شعور المعلم بحب العمل الذي يقوم به والمدرسة التي يعمل فيها، وذلك من خلال الاقتناع بأن هذه الوظيفة تغطي رغباته وحاجاته.

"درجة الإشباع التي تتحقق لدى الإنسان والنابعة من حاجاته الأساسية وهي حاجة المأكل والمشرب والمسكن وحاجة الانتماء في حبه والى الاحترام وحاجته إلى تحقيق الذات، أي أن درجة الرضا هي الدرجة من الإشباع التي يصل إليها الإنسان في سعيه لإشباع احتياجاته المتعددة".

من هذا المنطلق فإنه يجب على الإدارة والمديرين إعطاء قدر كبير من الأهمية لهذا الموضوع عند دراستهم للجوانب التحفيزية المختلفة للعمل.

والرضا الوظيفي هو أحد العناصر الرئيسة للرضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكنه من القدرة على أداء عمله والاستمرار فيه، بل وتطويره والإبداع فيه، حيث يسهم في بعث الطمأنينة في قلبه، وبه تسمو روحه، ويصفو فكره فيلتهب حماسه ويركز في عمله فينتج ويبدع.

ولقد عُملت الأبحاث في السابق على إيجاد العلاقة بين مدى إنتاجية أو عدم إنتاجية الموظف وبين شعوره أو عدم شعوره بالرضا الوظيفي، وبالرغم من وجود نقاط التقاء كثيرة ومعضدة لهذا الاتجاه، إلا أن بعض الأبحاث اتجهت مؤخراً للتأكيد على أهمية دور المؤسسات أو رؤساء العمل في خلق فرص العمل التي تتطلب الكثير من التحدي أو الجهد، ومن ثم تستحق الكثير من المكافآت أو العائدات.

2-3-2 العوامل التي تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي:

1- المستوى الوظيفية والمهني للفرد:

لعل أهم الجوانب الوظيفية التي تؤثر في درجة الرضا لدى قطاع كبير من الموظفين هو المركز الإداري للفرد داخل الهيكل التنظيمي، أو كلما علا مركز الفرد وكبرت مرتبته بحكم ما لديه من مؤهلات وخبرات، كلما تعمق ذلك الشعور بالإشباع الوظيفي.

ويفضل الأغلبية العمل الذي يتيح الفرصة لاستخدام المـهارات والقدرات العقلية وما يتـبعه من نشاطات أخرى، مثل الحرية في التفكير، أو في الإبداع، العمل في أجواء مختلفة، وكذلك القيام بالتقييـم الوظيفي من فترة لأخرى. كل هذه السمات تخلق نوعاً من الارتباط بين العمل والعقل. وبينما يؤدي ذلك التنظيمي: لعمل إلى التجديد والابتكار، يؤدي العمل الذي لا يحتاج إلى أي تحدٍ عقلي إلى الرتابة والملل كما تؤدي أيضاً زيادة التحدي داخل العمل، إلى التبرم، وأحياناً الشعور بالفشل، لذا وجب الاعتدال.

2- تصميم الهيكل التنظيمي:

يربط بعض الباحثين بين التصميم العام للهيكل التنظيمي وبين درجه الرضا الوظيفي وفي رأيهم فإنه كلما اتسع نطاق الوحدة الإدارية أي زاد أعداد الأفراد العاملين في قسم واحد كلما قلت درجة الإشباع، وكلما صغرت الوحدة الإدارية كلما أدى ذلك إلى زيادة التفاعل والنشاط الاجتماعي بين أفرادها.

3- نوع التقنية المستخدمة في العمل:

ويرى الباحثون من أنه كلما كانت التكنولوجيا المستخدمة في العمل تعتمد على أساس الإنتاج الكبير،كلما نجم عن ذلك انخفاض درجة الرضاء الوظيفي نظراً للتخصص الدقيق وروتينية العمل، وكلما كان تصميم عمليات الإنتاج يميل إلى التنويع والتشكيل كلما أدى ذلك إلى الارتفاع بدرجة الإشباع الوظيفي.(الغمري، العمل: ص 59).

4- جداول العمل:

يعتقد بعض الباحثين أن العمل أن هناك علاقة بين جداول العمل ودرجة الشعور بالرضا، أو الإشباع من الوظيفة، فكلما زادت ساعات العمل كلما أدى ذلك إلى الشعور بعدم الإشباع، وكلما قلت هذه الساعات وزادت فرص الموظف في الاستمتاع بوقت اكبر كلما زادت درجة إشباعه من الوظيفة.

5- الحالة العامة لسوق العمل:

حينما يتميز سوق العمل بظروف من البطالة (حيث أن عدد الوظائف الموجودة أقل من عدد الباحثين عن عمل) يتجه اهتمام العاملين إلى مقدار الدخل المحقق من الوظيفة وكذلك الحفاظ على هذه الوظيفة (متطلب الأمن).

6- نظرة الأفراد إلى العمل:

ويقصد بذلك مدى تقدير الفرد للعمل وحاجته إليه، فإذا كان الفرد ينظر للعمل كنوع من استغلال الوقت فإن اهتمامه سيتركز على الجوانب غير المادية من الحوافز في تحقيق الرضاء والإشباع الوظيفي.

أما إذا كان الفرد مدفوعاً للعمل بحكم حاجته المادية فإن هذا الاتجاه سيكون هو المسيطر على شعوره نحو درجة الإشباع والرضاء الوظيفي، ومن ثم يصبح الحافز المالي هو المعيار أو العامل المؤثر في درجه الرضاء الوظيفي زيادة أو نقصانا. (الدلبحي، 1433هـ، ص 124).

7- ملائمة نوع العمل للأفراد:

تختلف الشخصيات وتتباين، ومع تباينها تتنوع القدرات، بمعنى أن لكل شخص سماته وقدراته التي تختلف باختلاف شخصيته، لذا فإن ما يلائم شخصاً ما قد لا يلائم شخصاً آخر. وينطبق هذا أيضاً على الوظيفة. فهناك وظائف تحتاج إلى شخص صبور، وأخرى تحتاج إلى شخص مقدام، وثالثة تحتاج إلى من يملك عضلات قوية. لذا فإن من أساسيات الشعور بالرضا الوظيفي هو معرفة سماتنا بحق، وما يلي ذلك من معرفة طبيعة العمل التي تناسبنا أكثر، وإلا وجدنا أنفسنا كمثل من يحاول أن يعبر النهر سابحاً دون أن تكون له القدرة على فعل ذلك، فيرهق نفسه وييأس من تكرار المحاولة. في حين أنه لو أدرك إمكانياته وقدراته، لاستطاع أن يقوم بشيء آخر يصل به في النهاية إلى الرضا. (الدلبحي، 1433هـ، ص 125).

8- العائد المجزي:

حينما تعادل المرتبات والمكافآت متطلبات العمل، ومستوى المهارات الفردية، وتتماشى أيضاً مع أسعار السوق، حينئذ يتحقق الرضا الوظيفي. وهناك بالطبع الكثيرون الذين لا يعملون فقط من أجل العائد المجزي، فهناك من يعلو عنده شأن الوظيفة نفسها، أو زملائه في العمل أو الوضع الاجتماعي، عن شأن العائد المادي.

أما الذي يربط بين العائد المادي والرضا الوظيفي، فهو الإحساس بالعدالة، العدالة في التوزيع، والعدالة في التقدير وفي فرص الترقي، التي تتيح التطور الشخصي، وأيضاً التقدم في المستوى الاجتماعي. (الدلبحي، 1433هـ، ص 126).

9- البيئة المحيطة:

من العوامل التي تساعد على الرضا الوظيفي، أن تكون أجواء العمل مريحة ومساعدة على القيام بالعمل المطلوب على أتم وجه، كتوافر الإمكانيات والأدوات التي تساعد على الإنجاز.

10- زملاء العمل:

لا يسد العمل احتياجاتنا المادية فحسب، بل يمتد أيضاً إلى إشباع احتياجاتنا الاجتماعية. ومما لا شك فيه أن زملاء العمل يضيفون إضافة ليست بالهينة إلى شعورنا بالرضا الوظيفي. فكلما كان هناك تعاون وتفاهم بين الجميع، زادت الإنتاجية وزاد الارتباط النفسي بالعمل.

وقد أوضحت الأبحاث أيضاً أنه كلما كان رؤساء العمل المباشرون ذوي شخصيات متفاهمة وودودة، تُحسن التقدير اللفظي، وحسن الأداء، فتستمع إلى آراء المرؤوسين، وتظهر لهم الاهتمام الكافي، فيزداد إحساس المرؤوسين بالرضا الوظيفي، وما يتبعه من نتائج مذهلة. (الدلبحي، 1433هـ، ص 127).

11- الإحساس بالرضا ينبع من الداخل:

إن نظرة الشخص إلى ذاته أو إلى المحيطين به، تشمل أيضاً نظرته إلى طبيعة عمله، وإلى مدى إشباع ذلك لاحتياجاته ولرغباته، فإذا كانت النظرة إيجابية، والإحساس بالرضا العام هو قانونه في الحياة، فحينئذ سيكون من السهل عليه التأقلم مع كافة الأوضاع، ولقد وُجد أن من يتمتعون بسمة الرضا العام، هم أكثر الناس تأقلماً مع مختلف الأحداث، كمثل تغيير نوع العمل، أو اختلاف العائد المادي أو المعنوي من وقت لآخر، وأثبتت الأبحاث أن أسوأ أنواع الموظفين هم ذوو النظرة السلبية، في القدرة على النجاح، ولا يشعرون بأي قدر ولو ضئيل من الرضا عن أي شيء. (الدلبحي، 1433هـ، ص 129).

2-3-3 عناصر الرضا الوظيفي:

1. كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهميه لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد، ويكون له الأثر على ما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.
2. الرضا عن العمل نفسه: فاغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان هو النوع الذي يحبونه، ويكون هذا الرضا دافعا لهم على إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به.
3. الاندماج مع الزملاء في العمل: فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر أرضا للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة لزمالة الآخرين.
4. توفير الهادفية والأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم، كما يتوقعون أن يكون هذا التنظيم على درجة من الفعالية التي تمكنه من تحقيق الهدف المقام من اجله.
5. عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها: يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت عالية إذا قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التي يتحصل عليها الأفراد في منظمات أخرى.

6. الحالة الصحية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث إثرهما على الفرد وأدائه ومعنوياته، فقد يكون هناك مشاكل عائلية أو اعتلال في صحة الفرد، وهي وان كانت عوامل خارج نطاق العمل إلا أنها تؤثر على حالة الفرد في محيط العمل.(عطية، 1403هـ، ص 66).

2-3-4 العوامل المحددة للرضا الوظيفي:

اشار (النمر،1413هـ: ص 124- 126) بأنه هناك عوامل للرضا الوظيفي أهمها ما يلي:

1. الرضا عن الوظيفة ويتضمن ما يلي:
- اتفاق الوظيفة مع تأهيل الفرد وقدراته واستعداداته الشخصية.
- إتاحة الوظيفة للموظف فرصة استخدام مهاراته ومواهبه.
- إتاحة الوظيفة للموظف فرصة المبادأة والابتكار.
- الابتعاد عن الرقابة في تحديد واجبات الوظيفة لتفادي السأم والملل والاتجاه إلى درجة اكبر من التنوع في أعمال الوظيفة.
2. الرضا عن الأجر ويتضمن ما يلي:
- تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لوظائف المنظمة.
- تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لظروف العمل في السوق.
- تناسب الأجر مع تكاليف المعيشة.
- إتباع سياسة المكافآت الحافزة المتكررة والمستمرة وعدالة المكافآت.
3. الرضا عن فرص النمو والارتقاء الوظيفي وتتضمن ما يلي:-
- وجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي.
- نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف وارتباطه بها عند نموها.
- تأهيل العاملين بالمنظمة لشغل الوظائف الأعلى.
4. الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة ويتضمن ما يلي:-
- مساندة المرؤوس وتقديم المعونة عند طلبها.
- عدالة الرؤساء في معاملة المرؤوسين، فمحاباة مرؤوس يضعف من ثقة الآخرين.
- وجود استعداد للتفاهم دون الاعتماد على السلطة الرسمية وإصدار الأوامر.
- الاهتمام بشخصية المشرف وسلوكه في العمل للاختيار للوظائف القيادية.
- إتباع مبدأ المعايشة في العمل بين الرئيس والمرؤوس.
5. الرضا عن مجموعة العمل ويتضمن ما يلي:-
- الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.
- تقارب درجات الثقافة والناحية العلمية والفكرية.
- وجود انتماءات مهنية واحدة.
- تقارب القيم والعادات والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة.

- المشاركة في نوادي وجمعيات مهنية واحدة.
- تقديم الموظف الجديد في العمل على إيجاد الألفة بينه وبين أعضاء المجموعة.
- النزعة الاجتماعية لدى أعضاء المجموعة وعدم الميل للعزلة.

6. الرضا عن النواحي الاجتماعية وتتضمن ما يلي:-

- بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها كلما أمكن ذلك.
- رعاية الموظف صحيا.
- توفير الخدمات للموظف (جمعية استهلاكية، دار حضانة، وسائل نقل،...)
- مساعدة الموظف في مواجهة حالات الكوارث (الوفاة، الحوادث،...)
- وجود أنشطة ترفيهية (رياضية، فنية، رحلات،...)

من المتوقع أن تختلف الأهمية النسبية بسبب الاهتمام باختلاف مجموعات الأفراد العاملين في الوحدات الإنتاجية أو في المصانع بظروف العمل بدرجة اكبر من اهتمام الأفراد العاملين في الوحدات الإدارية أو في المكاتب، وقد يهتم المشرفين وأعضاء الإدارة الوسطى بالفرص المتاحة للترقي والتقدم والتنمية، بينما لا يهتم الأفراد المنفذون بهذه الناحية، وقد يكون عامل الأجر أقل إرضاء بالنسبة للعاملين في بعض المستويات الإدارية عنه بالنسبة للعاملين في المستويات التنفيذية الصغرى (عطية، 1403هـ، ص 78).

2-3-5 نظريات الرضا الوظيفي:

- نظرية العلاقات الإنسانية: هناك حاجات نفسية واجتماعية عند الأفراد أهمها احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين.
- نظرية التكيف الوظيفي: تقوم هذه النظرية على الانسجام بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئة العمل نفسه، ويعد الانسجام العامل الرئيسي في تفسير تكيف الفرد مع بيئة العمل كما يتجسد في شعوره بالرضا والقناعة والاستقرار في الوظيفة.
- نظرية أخيرة تعتمد على عدة أمور هي:

1. الثقة: فالإنتاجية والثقة لا يمكن فصلهما.
2. الحذق والمهارة: وهنا يجب أن تكون الممارسة في العمل تتسم بالدقة والتهذيب وحدة الذهن.
3. الألفة والمودة: تعتمد عليها الرابطة المشتركة في الحياة والتي دعا إليها ديننا الحنيف وما يترتب على ذلك من عيش آمن وحياة مطمئنة واهتمام، ودعم للناس الآخرين وإقامة علاقات اجتماعية متينة وصداقات حميمة.

وهكذا تعبر النظريات السابقة عن وجهات النظر المتعددة لأصحابها وهي تحاول تفسير السلوك الإنساني ودافعيته ورضاه وطرق تحفيزه للوصول إلى أداء سليم وإنتاجية مرضية.

ويمكن القول بشكل عام: إنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا أو عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة.

وكثيراً ما يختلط مفهوم الرضا الوظيفي بمفهوم الروح المعنوية والذي يجب أن نؤكده هنا، أن مفهوم الروح المعنوية مرتبط بالجماعة، فالروح المعنوية ولاء يربط أفراد الجماعة ويدفعها إلى إنجاز عملها على أكمل وجه، بينما مفهوم الرضا الوظيفي أمر يتعلق بالفرد، فهو حالة يصل فيها الفرد إلى التكامل مع عمله من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه من خلال تحقيق أهداف العمل ذاته.

2.2. الدراسات السابقة

على الرغم من أن الاحتراق الوظيفي يعتبر من أبرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في القطاعات التعلمية المختلفة ويخلف آثارا سلبية على الموظفين سواء كأنت نفسية أو سلوكية مما يقلل من قدرتهم على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي مما يؤثر بدوره على جميع القطاعات إلا أن الموضوع يعاني من ندرة الدراسات التي تناولته بالبحث والدراسة على الصعيد المحلي والعربي خاصة في مجال العنصر البشري والإداري، ولذا قد تم رصد عدد من البحوث والدراسات التي تناولت الموضوع وفيما يلي عرض لعدد منها مرتبة حسب البيئة التي أجريت فيها والفترة الزمنية.

أولاً: الدراسات المحلية:

1- دراســـة النفيـــعي (2001) بعنوان: الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية في محافظة جدة:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية، وشملت الدراسة (376) موظفاً واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن أفراد العينة يعانون من ارتفاع الاحتراق الوظيفي في العمر للأقل عمراً، والخبرة لصالح الأقل خبرة، كما بينت النتائج أن أهم المصادر المسببة للاحتراق: مصادر تنظيمية، متطلبات الوظيفية، خصائص الدور، علاقات العمل الشخصية، الدعم الاجتماعي، التوقعات الشخصية.

2- دراسة الكلابي ورشيد (2001) بعنوان: الاحتراق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدنية الرياض بالمملكة العربية السعودية:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وتكونت عينة الدراسة من (654) موظفاً وموظفة يشغلون موقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتم قياس درجات الاحتراق الوظيفي باستخدام مقياس ماسلاك المكون من (22) فقرة، وأظهرت النتائج أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي ووجود فروق دالة في درجات الاحتراق لبعض من مقاييس الاحتراق الوظيفي تعزي إلى متغير العمر، وسنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق فيما يخص جنس الموظفين في عينة الدراسة.

3- دراسة الزهراني (2008) بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي – الاجتماعية – السيطرة – المسؤولية) وكذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة – العمر – المؤهل- الحالة الاجتماعية) لدى عينة العاملات، في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، وقد قامت الباحثة باختيار (150) عاملة بطريقة العشوائية، حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاك)، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته لطبيعة دراستها، وكشفت الدراسة عن النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة)، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسئولية، وتوصلت الباحثة إلى التوصية التالية: وضع بعض الحلول والبرامج الإرشادية التي تخفف من شدة الاحتراق وتساعد العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تحقيق تكيف أفضل مع ظروف وضغوط وصعوبات العمل.

ثانياً: الدراسات العربية:

1- دراسة النوري (2010) بعنوان: قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد:

هدفت إلى تعرف مدى وجود ظاهرة الاحتراق وعلى كيفية إدارة الاحتراق النفسي من خلال قياس أبعاده، وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية، وتتجلي أهمية البحث بكونه حاول الربط بين الاحتراق النفسي والفقرات التي ترتبط به وتحديد مستوى الاحتراق، والتعرف إلى مجالات قياس في ضوء عدة فرضيات منها ما يتعلق بالخصائص الشخصية للعينة، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (50) عضو هيئة تدريس من خلال توزيع استبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الذكور أكثر احتراقاً من الإناث، وأن هناك تأثيراً لمتغير العمر على الاحتراق الوظيفي، حيث إن الأكثر عمراً أكثر احترقاً وظيفياً، وأن بعد استنزاف المشاعر (عدم الإنسانية) أكثر أبعاد الاحتراق لدى أفراد العينة.

2- دراسة ابي مسعود (2010) بعنوان: ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة- أسبابها وكيفية علاجها:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس – العمر – الراتب- المؤهل العلمي- المسمى الإداري- الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب انتشارها ومصادرها والسبل الكفيلة بعلاجها، وطبقت الدراسة على (258) موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية يسيرة، وكانت نسبة الاسترداد (86%)، ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الاجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية)، وأظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من صلاحيات العمل وقل التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، في حين كانت هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزي إلى متغير الجنس، ووجود فروق تبعاً لمتغير العمر، حيث إن الأكبر عمراً أقل احتراقاً، وأن هناك فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

3- دراسة ادعيس (2012) بعنوان: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها – دراسة حالة:

هدفت إلى تعرف العلاقة بين تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي واستخدامها، أجريت الدراسة على (100) موظف من خلال الاستبانة، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة بين تطبيق التكنولوجيا وبين مستوى الاحتراق الوظيفي، وإلى عدم وجود اعراض الوظيفي لدى موظفي الشركة، كما دلت النتائج على وجود فروق في الاحتراق تعزي إلى متغير الجنس لصالح الذكور، كما وجدت فروق في مستوى الاحتراق تبعاً لمتغيرات العمر لصالح الفئة العمرية الأصغر (20- 29) وفي سنوات الخبرة لصالح الخبرة من (5-7) سنوات.

4- دراسة الطلاع (2015) بعنوان: واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي: "الانهاك العاطفي"، "عدم الإنسانية"، و"تدني الإنجاز الشخصي، وإلى معرفة المسببات التنظيمية لظاهرة الاحتراق، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو واقع الاحتراق الوظيفي تعزى لبعض الخصائص الديموغرافية والتنظيمية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي والمؤلف من (22) فقرة، ومقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي والمكون من (31) فقرة تم توزيعها عشوائياً على (69) موظفاً وموظفة من العاملين في الشركة، وأظهرت النتائج توافر درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، وأن هناك توافر مرتفع لمجال الانهاك العاطفي ومتوسط لمجال عدم الإنسانية، بينما كانت درجة مجال تدني الإنجاز الشخصي منخفضة، كما دلت النتائج على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين باستثناء مجال العلاقات الاجتماعية الذي كان بدرجة متوسطة وكان ترتيب المسببات كالتالي (ضعف التحفيز المادي، محدودية صلاحيات العمل، ضغوط العمل، صراع القيم، ضعف العلاقات الاجتماعية) كما دلت النتائج عدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، العمر، وسنوات الخدمة في تصورهم لواقع الاحتراق الوظيفي، وقد اوصى الباحث بضرورة العمل على معالجة مسببات الاحتراق التنظيمي، وزيادة الاهتمام بالعاملين.

5- دراسة التلباني، والاغا، وسعد الله (2015) بعنوان: علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك إلى دراسة علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية النظامية في محافظات غزة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته طبيعة البحث، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة، وقد تكون مجتمع البحث من (958) عضو هيئة تدريس العاملين في جامعة الأزهر، والجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، حيث بلغ عدد أفراد العينة (320) مفردة، كما تم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، وبلغ عدد الاستبانات من أهم نتائج البحث أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية النظامية بمحافظات غزة متوسطاً، كما توصل البحث إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية النظامية في محافظات عزة،

كما بين البحث أن العوامل التنظيمية (تناقض القيم، انعدام الاجتماعية، محدودية صلاحيات العمل) هي أفضل العوامل للتنبؤ بالاحتراق الوظيفي، وكان من أهم توصيات البحث ضرورة دعم وتشجيع البحث العلمي حول هذه الظاهرة بالجامعات الفلسطينية، وتعزيز مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة عملهم.

6- دراسة داود (2016) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي "دراسة ميدانية على العاملين في مكتبة الأسد الوطنية في محافظة دمشق":

هدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين الإداريين في مكتبة الأسد الوطنية في محافظة دمشق، ومعرفة علاقة كل من متغيرات البحث (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) في كل من الاحتراق الوظيفي والولاء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (120) عاملا وعاملة في مكتبة الأسد الوطنية في محافظة دمشق، واستخدم الباحث مقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس الولاء التنظيمي وقد بينت النتائج ما يلي: أنَّ أكثر ابعاد مصادر الاحتراق الوظيفي شيوعاً هو البعد الثاني "عدم الانسانية" إذ بلغ متوسطة (18) ونسبته المئوية (72%)، وجاء ثانياً البعد الاول "الانهاك النفسي " إذ بلغ متوسطة (12) ونسبته المئوية (40%)، وجاء ثالثاً البعد الثالث "الإنجاز الشخصي" إذ بلغ متوسطة (10) ونسبته المئوية (33 %)، الدعم الاجتماعي والتوقعات الشخصية، وكانت الدرجة الكلية لنسبة شيوع مصادر الاحتراق الوظيفي بمتوسط وقدره (40) والنسبة المئوية لدرجة الشيوع (48.44 %)،وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والولاء التنظيمي لدى أفراد عينة البحث، وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية على مقياس الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الاحتراق الوظيفي لصالح العاملين الذين يملكون عدد سنوات الخبرة الأكثر، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الاحتراق الوظيفي لصالح العاملين الذين يملكون مؤهل علمي عالي إضافة الى الاجازة في قسم المكتبات، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الولاء التنظيمي بين مرتفعي ومنخفضي الولاء التنظيمي.

7- دراسة إمام (2018) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى، وتم توزيع (390) استمارة، وتم الاعتماد على تحليل 364 استمارة صالحة للتحليل، وقد تم استخدام برنامج spss في تحليل بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 43.1%، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى أن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة يؤدي إلى تحسين الأداء هو بعد تبلع المشاعر، ثم بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ثم بعد الإجهاد العاطفي.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة سويدر وزيمرمان (Swider & Zimmerman.2010): بعنوان: ولدت لتحترق نموذج مسار تحليلي للشخصية، الاحتراق الوظيفي، ومخرجات العمل:

هدفت هذه الدراسة إلى تلخيص العلاقة بين نموذج الخمسة عوامل لصفات الشخصية وأبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي،

عدم الإنسانية، وتدني مستوى الإنجاز الشخصي) وعلاقتها بالغياب، ودوران العمل، والأداء الوظيفي، كما أن كل بعد من الأبعاد الخمسة للشخصية وجد له علاقة مع أبعاد الاحتراق الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتفسير النتائج، بينما استخدام الباحث أداة الدراسة الاستبيان، ومن أهم النتائج كما وجدت علاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مع ظاهرة الغياب، ودوران العمل، والأداء الوظيفي.

2- دراسة جانكومي وريتاكو (Jankome & Ritacco، 2013) بعنوان: أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي في شركة مرافق الكهرباء البتسوانية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين، وقد أجريت الدراسة على (93) موظفاً في الشركة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتفسير النتائج، بينما استخدم الباحث اداة الدراسة الاستبيان، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن فقدان الأرباح في الشركة له علاقة بالضغوط التي يتعرض لها الموظفون، وأن هناك أثراً سلبياً لهذا الضغوط أدى إلى ضعف الإنتاجية، وأن الضغوط أدت إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وأصبحوا غير قادرين على تحقيق نتائج على النحو الأمثل، بسبب التحديات السلوكية والمعرفية والفسيولوجية التي يتعاملون معها.

3- دراسة وود هيد وآخرين (Woodhead 2014.) بعنوان: ضغوط العمل والدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي لدى طاقم تمريض الرعاية على المدى الطويل.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل والدعم الاجتماعي وثلاثة متغيرات للاحتراق الوظيفي (الانهاك العاطفي، عدم الإنسانية، وتدني الإنجاز الشخصي) وأجريت الدراسة على (250) من طاقم التمريض، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتفسير النتائج، بينما استخدام الباحث أداة الدراسة الاستبيان، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين ضغوط العمل مع الإنهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني مستوى الإنجاز، وأن الدعم الاجتماعي يخفض من الاحتراق الوظيفي، واستخلصت الدراسة أنه لتخفيض الاحتراق الوظيفي يجب التركيز على عوامل ضغوط العمل والدعم الاجتماعي.

3. الإجراءات المنهجية للدراسة

1-3 تمهيد:

يتناول هذا الفصل المنهج المتبع في الدراسة والإجراءات المتبعة لتحقيق أهدافها، ويشتمل على: منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وأداة الدراسة المستخدمة لجمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

2-3 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الأكثر استخداماً في المجالات الاجتماعية والتربوية والنفسية حيث يزود الباحث بمعلومات حقيقية عن الوضع الراهن للظاهرة المدروسة،" والدراسات الوصفية لا تقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق بل تتجه إلى تصنيف هذه الحقائق وتلك البيانات، وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها، وتحديدها بالصورة التي هي عليها كمياً وكيفياً بهدف الوصول إلى نتائج نهائية يمكن تعميمها" (الأحمد،2010، ص191).

3-3 مجتمع و عينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة من الموظفين في الوظائف التعليمية والإدارية في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك، ممن يشغلون الوظائف (مدير، وكيل، معلم، موظف إداري، سكرتير) وذلك رغبة في تقليل نسبة التباين بين مفردات العينة وزيادة درجة تجانسها من جهة، ومن جهة أخرى لأهمية الدور الذي تقوم به هذه الفئة التي تمثل الإدارة التنفيذية وتتعامل مع القطاع بشكل مباشر يومياً، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (850) موظف وموظفة وسوف يتقرر إجراء الدراسة على عينة بحجم (157) موظف وموظفة من العاملين في القطاع.

تم اختيار عينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وهي منح افراد المجتمع فرصا متساوية في التمثيل للعينة،وذلك على بعض العاملين في قطاع التعليم الثانوي غرب تبوك وذلك من خلال عينة مقدرها (157) موظفاً وموظفة من العاملين في قطاع التعليم الثانوي غرب بمدنية تبوك.

4-3 أدوات الدراسة:

تم إعداد (استبانة) وهو مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط في بعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، و تم ارسال الاستبيان بالبريد و إلى مجموعة من المحكمين في التخصص أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث، وذلك حول الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي بالتطبيق على قطاع التعليم الثانوي في مدينة تبوك.

تكونت استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

1- القسم الأول: هو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب الأساسي، المستوي التعليمي).

2- القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من (60) فقرة موزعة على مجالين رئيسيين هما:

- المجال الأول: مقياس الاحتراق الوظيفي:

وهو عبارة عن أداة لقياس الاحتراق الوظيفي طورتها ماسلاك وجاكسون (1996)، والمعروفة بـ" قائمة ماسلاك للاحتراق الوظيفي" حيث ينقسم المقياس إلى (3) مجالات فرعية هي (الاجهاد الانفعالي ويتكون من (9) فقرات- عدم الإنسانية ويتكون من (5) فقرات- الإنجاز الشخصي ويتكون من (7) فقرات، وبذلك يكون مجموع الفقرات (21) فقرة في المجال الأول.

وسوف تكتفي الباحثة بتحديد مدى ما يعانيه الموظفين من احتراق وظيفي وبشكل عام، وذلك تيسيراً على عينة الدراسة للإجابة على عبارات الاستبانة بالإضافة لتسهيل عملية تحليل البيانات، وسوف يتم تحديد مدى ما يعانيه الموظفين من احتراق وظيفي وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس مستويات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

- المجال الثاني: مصادر الاحتراق الوظيفي:

وسوف ينقسم إلى (5) مجالات فرعية ويتكون من (39) فقرة:

1. صلاحيات العمل ويتكون من (5) فقرات)
2. العلاقات الاجتماعية ويتكون من (8) فقرات.
3. ضغط العمل ويتكون من (9) فقرات.

4. صراع القيم ويتكون من (8) فقرات.
5. قلة الإنتاجية وعدم الرضا (9) فقرات.

5-3 النتائج الخاصة بمجتمع البحث:

يستعرض هذا الجزء وصف لتوزيع البيانات المستقلة إحصائيا والتي تعكس خصائص وتوزيع أفراد العينة المشاركين في هذا الاستطلاع باستخدام النسب، الجداول، والرسوم البيانية، توزيع عينة البحث لأسئلة الدراسة.

الوصف الإحصائي للمتغيرات والتي تعكس خصائص أفراد العينة المشاركين في هذا الاستطلاع. الجداول (3-1) تبين توزيع عينة ما يلي:

1- النوع (الجنس) وفقا لعينة الدراسة:

جدول رقم (3-1) يحدد بيانات المبحوثين للدراسة وفقاً للنوع (الجنس)

النوع	التكرار	النسبة%
ذكر	**50**	**32%**
انثى	**107**	**68%**
المجموع	**157**	**100%**

يتضح من خلال كل من الجدول (3-1)، أن معظم إفراد عينة الدراسة في متغير النوع (الجنس) يكون (اناث) حيث بلغ عددهم (107) انثى، أي بنسبة 68٪ من حجم العينة الإجمالي، بينما بلغ عدد الذكور (50) ذكر،أي بنسبة 32% من الحجم الإجمالي للعينة.

وهذا يدل على أن عدد الاناث داخل قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك اكبر من الذكور وقد يوحي ذلك بأن نسبة الاناث العاملات بالقطاع الثانوي في المجالات الادارية والغير ادارية كبيرة حيث تشغل مناصب كثيرة منها مديرة ادارة، ومشرفة، وادارية ومعلمة بقطاع التعليم بالمرحلة الثانوية بمدينة تبوك.

2- المستوى العمري طبقا لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (3-2) يحدد بيانات المبحوثين للدراسة وفقاً للمستوى العمري

المستوى العمري	التكرار	النسبة%
20-29 سنة	**8**	**6%**
30-39 سنة	**66**	**42%**
40-49 سنة	**65**	**41%**
أكثر من 50 سنة	**18**	**12%**
المجموع	**157**	**100%**

يتضح من خلال كل من الجدول (3-2) أن معظم إفراد عينة الدراسة في متغير المستوى العمري للاحتراق الوظيفي، نجد المستوى العمري لديهم من (30-39 سنة) حيث بلغ عددهم (66) فرداً،

أي بنسبة 42% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، بينما المستوى العمري من (40-49سنة) حيث بلغ عددهم (65) فرداً أي بنسبة وقدرها 41%، بينما نجد المستوى العمر من (أكثر من50 سنة)، حيث بلغ عددهم (18) فردً أي بنسبة 12%، بينما نجد الفئة الأخيرة للمستوى العمري (من 20-29 سنة)،حيث بلغ عددهم (8) فرداً أي بنسبة 5% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، وهذا ان دل يدل على أن المستوى العمري لعينة الدراسة في الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي تعتمد على الفئة العمرية من (30-39 سنة) حيث يمثلون الشباب الاكثر طموحا وتطويرا لأنفسهم مما يعود عليهم وعلى المؤسسة التعليمية بالنفع، وهم خريجي بكالوريوس حيث يمثلون النسبة الاعلى في الدراسة.

3- الحالة الاجتماعية طبقا لمتغيرات الدراسة

جدول(3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج/ة	**126**	**80%**
اعزب/ة	**22**	**14%**
مطلق/ة	**9**	**6%**
المجموع	**157**	**100%**

يتضح من خلال كل من الجدول (3-3) أن معظم إفراد عينة الدراسة في متغير الحالة الاجتماعية، يكون (متزوج/ة) حيث بلغ عددهم (126) فرداً، أي بنسبة 80% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، بينما يكون (أعزب/ة) حيث بلغ عددهم (22) عامل أي بنسبة وقدرها 14%، بينما يكون (مطلق/ة)، حيث بلغ عددهم (9) أي بنسبة 6%، من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، وهذا ان دل يدل على أن الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة هو (متزوج) في الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي هو السائد لدى عينة الدراسة لما يكون الاستقرار الاسري يساعدهم في الاستقرار الوظيفي.

4- توزيع العينة طبقا لسنوات الخبرة:

جدول (3-4) يحدد بيانات المبحوثين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 4 سنوات	**15**	**10%**
من 4-7 سنوات	**24**	**15%**
من 8-11 سنة	**48**	**31%**
أكثر من 12 سنة	**70**	**45%**
المجموع	**157**	**100%**

يتضح من خلال كل من الجدول (4-3) أن معظم أفراد عينة الدراسة في متغير سنوات الخبرة يكون لديهم خبرة (أكثر من 12سنة)،حيث بلغ عددهم (70) فرداً، أي بنسبة 45% من حجم العينة الإجمالي، بينما نجد مما لديهم خبرة في قطاع التعليم وهم من(8 -11سنة)، حيث بلغ عددهم (48) فرداً، أي بنسبة 16%، بينما الفئة الثالثة ممن لديهم خبرة داخل قطاع التعليم هم (4-7 سنوات) حيث بلغ عددهم (24) فرداً، أي بنسبة15%، بينما الفئة الرابعة في الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي هم من (أقل من 4سنوات) حيث بلغ عددهم (15) فرداً، أي بنسبة 10% من الحجم الإجمالي للعينة، و بذلك فإن الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل قطاع التعليم يكون لمن لديهم خبرة (أكثر من 12 سنة) في مجالاتهم.

5- المؤهل العلمي وفقا لعينة الدراسة

جدول رقم (5-3) يحدد بيانات المبحوثين للدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
دبلوم	**15**	**10%**
بكالوريوس	**125**	**80%**
ماجستير	**16**	**10%**
دكتوراه	**1**	**1%**
المجموع	**157**	**100%**

يتضح من خلال كل من الجدول (5-3) أن معظم إفراد عينة الدراسة في متغير المؤهل العلمي للاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي، نجد انهم حاصلين على بكالوريوس جامعي حيث بلغ عددهم (125) فرداً، أي بنسبة 80%، من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة وهي النسبة الأعلى في الاحتراق الوظيفي لما لديهم خبرة بالتطوير والتدريب داخل قطاع التعليم وكيفية العمل، بينما نجد الحاصلين على (ماجستير) بلغ عددهم (16) فرداً، أي بنسبة 10%، بينما بعض العاملين في قطاع التعليم حاصلين علي (دبلوم) حيث بلغ عددهم (15) فرداً، أي بنسبة 10%، بينما بعض العاملين بقطاع التعليم حاصلين علي دكتوراه حيث بلغ عددهم (1) فرداً، أي بنسبة 1% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، وهذا يدل على أن الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل القطاع التعليمي يعتمد على الاشخاص ذوو الكفاءات والدرجات العلمية العالية من التعليم والتي تنعكس ايجابياً على ادائها.

6- الراتب الاساسي لعينة الدراسة:

جدول (6-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الراتب الاساسي.

الراتب الاساسي	التكرار	النسبة
من 5000-6000 ريال	**38**	**241%**

من 7000-8000 ريال	14	10%
من 8000-9000 ريال	17	11%
أكثر من 10000 ريال	88	56%
المجموع	157	100%

يتضح من جدول (6-3)، أن الراتب الأساسي لغالبية أفراد عينة الدراسة أكثر من (10000ريال) أي بنسبة 56%، بينما 38 من أفراد العينة يتراوح الراتب الأساسي لديهم من (5000-6000 ريال) أي بنسبة 24%، و 17 موظف يتراوح رواتبهم من (8000-9000ريال) أي بنسبة 11% بينما تراوح رواتب 14 موظف من(7000-8000 ريال)أي بنسبة 9%، فنجد أن الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل القطاع التعليمي يؤثر أكثر للفئة التي يكون الراتب الاساسي لها (اكثر من 10000 ريال) وهم الفئة الاكثر خبرة بالتعليم.

7- توزيع العينة وفقاً للمسمى الوظيفي:

جدول (7-3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
معلم /ة	111	71%
اداري/ة	24	151%
قائد/ة	15	10%
وكيل /ة	7	4%
المجموع	157	100%

يتضح من جدول (7-3)، أن المسمى الوظيفي لغالبية أفراد عينة الدراسة هو (معلم/ة) حيث بلغ عددهم (111) أي بنسبة 71%، بينما نجد أن 24 من أفراد العينة من المسمى الوظيفي (أداري/ة) أي بنسبة 15%، و 15 من أفراد العينة من المسمى الوظيفي (قائد/ة) أي بنسبة 10%، و 7 من أفراد العينة من المسمى الوظيفي (وكيل/ة) أي بنسبة 4%.

وهذا يدل على ان اكثر فئة تعاني من الاحتراق الوظيفي داخل قطاع التعليم هم فئة المعلمين و المعلمات.

6-3 مصادر البيانات:

استخدمت الباحثة مصادر متنوعة لجمع البيانات ومنها الكتب والمقالات والمراجع النظرية التي تناولت الموضوع وكذلك الاطلاع على الوثائق والتقارير الخاصة بالموضوع، وكذلك أدوات جمع البيانات وتحليلها وأيضا استخدمت الدراسة:

أ- مصادر أولية:

وهي البيانات التي جمعتها الباحثة عن المشكلة موضوع الدراسة الميدانية من خلال الاستبانة التي سيتم التطرق إليها في النتائج لاحقاً من هذا الفصل.

ب- مصادر ثانوية:

هي مصادر تعتمد في معلوماتها ومادتها أساساً على المصادر الأولية مثل الكتب و الأبحاث العلمية و الدوريات العلمية.

3-7 الدراسة الميدانية:

تم ارسال رابط الاستبانة إلى (200) موظف من المهتمين بالاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم من مجتمع الدراسة، واستغرق توزيع رابط الاستبيانات والإجابة عليها (7) أيام. بعد الإجابة على جميع الاستبيانات، وجدت الباحثة أن بعضها يمكن أن يعد غير صالح للدراسة إما:

1. لأن البيانات الشخصية غير مذكورة مطلقاً أو ناقصة.
2. لأن الإجابة كانت على نمط واحد، فلم تتغير.
3. لأن الإجابة متناقضة فتجد أكثر من علامة على بند واحد.
4. لأن الإجابة غير كاملة للاستبانة كلها بنسبة 50%.
5. لأن بعضهم تركوا الإجابة على الاستبانة فلم يجيبوا على أي بند فيها.
6. فأصبحت الاستبيانات الصالحة للدراسة 157 استبانة تمثل نسبة (78.5%) من الاستبيانات الموزعة.

3-8 طرق جمع البيانات:

- أداة جمع البيانات:

1- البيانات الأولية – الاستبيان: حيث تم استخدام قوائم الاستبيان المعدة لهذا الغرض والتي أشرفت عليها الدكتورة المشرفة في إعدادها وصياغتها وإخراجها بالشكل المناسب، وتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان ذات الإجابات المغلقة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس عبارات والتي تعادل خمس أوزان كما يلي:

جدول رقم (3-8) أوزان العبارات حسب مقياس ليكرت الخماسي

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

وتم تحديد المدى لبداية ونهاية كل عبارة حسب مقياس ليكرت والتي قسمت إلى خمس درجات كما في الجدول التالي:

جدول (9-3) تحديد الاتجاه لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	من 1 إلى 1،79	من 1،80 إلى 2،59	من 2،60 إلى 3،39	من 3،40 إلى 4،19	من 4،20 إلى 5
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

2- المصادر الثانوية: اعتمدت الباحثة في الجزء الخاص بالإطار النظري من البحث على مصادر ثانوية كالكتب والدوريات العلمية والأبحاث والدراسات السابقة والوثائق والمطبوعات ومواقع الانترنت، وكذلك أدوات جمع البيانات وتحليلها.

9-3 طرق تحليل البيانات:

أ. **الإحصاء الوصفي:**

استخدمت الباحثة في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرفه (العساف،2003) بأنه "ذلك النوع من البحوث التي يتم بواسطتها استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بغرض تبسيط عرض البيانات المستخرجة من أداة البحث حيث تم ترميز الاستبيانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة البحث ووصف عينة البحث.

ب. اختبارات صدق وثبات أداة البحث:

ب-1 صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس:

قامت الباحثة بحساب صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) وذلك بحساب معاملات الارتباط لبيرسون بين مقياس بالاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي، وبين جميع فقرات المقياس، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في جدول رقم (9) والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01) وذلك يدل على أن فقرات المقياس مرتبطة فيما بينها ويعتبر المقياس صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (10-3) معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس

الاجهاد الانفعالي			عدم الإنسانية			الانجاز الشخصي		
رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.389	0.001	1	0.366	0.001	1	0.266	0.011
2	0.549	0.001	2	0.485	0.001	2	0.422	0.001
3	0.440	0.001	3	0.537	0.001	3	0.279	0.05
4	0.453	0.001	4	0.361	0.001	4	0.497	0.001

0.001	0.328	5	0.006	0.266	5	0.001	0.463	5
0.001	0.327	6				0.001	0.444	6
0.016	0.168	7				0.001	0.430	7
						0.001	0.464	8
ضغط العمل			العلاقات الاجتماعية			صلاحيات العمل		
0.001	0.346	1	0.001	0.212	1	0.002	0.203	1
0.001	0.480	2	0.001	0.413	2	0.001	0.417	2
0.001	0.490	3	0.001	0.577	3	0.001	0.408	3
0.001	0.393	4	0.001	0.394	4	0.001	0.523	4
0.05	0.426	5	0.001	0.414	5	0.004	0.230	5
0.001	0.428	6	0.001	0.501	6	0.008	0.212	6
0.001	0.520	7	0.001	0.490	7			
0.001	0.453	8	0.001	0.500	8			
0.001	0.532	9						
قلة الإنتاجية وعدم الرضا						صراع القيم		
0.001	0.256	7	0.014	0.196	1	0.001	0.468	1
0.005	0.223	8	0.007	0.264	2	0.001	0.494	2
0.017	0.217	9	0.001	0.273	3	0.001	0.459	3
			0.011	0.257	4	0.001	0.463	4
			0.001	0.326	5	0.001	0.479	5
			0.001	0.336	6	0.001	0.523	6

** مستوى الدلالة عند 0.01%

*مستوى دلالة عند 0.05%

يتضح من الجدول (3-10) أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمقياس داله إحصائيا عند مستوى 0.01، 0.05 وتوضح أن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للفقرات تتراوح ما بين موجب (0.212 و 0.577) أي أن علاقة الارتباط تتراوح ما بين أقل من الوسط إلى فوق المتوسط، وبما أن جميع قيم الارتباط موجبة فإن العبارات تسهم إيجابيا في الدرجة الكلية للمقياس، وإجمالا نجد أن الفقرات تتمتع بقدر عال من صدق الاتساق الداخلي بما يمكنه من قياس الظاهرة محل البحث بقدر عال من الاستقرار.

ب-2 صدق أداة البحث (Validity)

يقصد بصدق الأداة أي قياس الأداة لما وضعت من اجله، حيث قامت الباحثة بالتحقق من صدق محتوى الأداة content validity وذلك تم اعتماد التحليل العاملي Factor Analysis للتأكد من مصداقية الأداة، حيث تشير النتائج إلى أن المتغيرات المستقلة كان لها القدرة على تفسير 70.7% من المتغير التابع وهذه النتيجة تدل على مصداقية جيدة جداً للأداة (كونها أكبر من 60%) و تخدم الغاية التي وضعت من أجلها.

كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان (الصدق البنائي) وذلك بحساب معاملات الارتباط لبيرسون بين بالاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي، ومحاور الاستبيان، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في جدول رقم (11) والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01) وذلك يدل على أن محاور البحث مرتبطة فيما بينها ويعتبر المقياس صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (11-3) معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاحتراق الوظيفي	0.577	دالة عند 0.01
1. الاجهاد الانفعالي	0.816	دالة عند 0.01
2. عدم الإنسانية	0.656	دالة عند 0.01
3. الانجاز الشخصي	0.261	دالة عند 0.01
مصادر الاحتراق الوظيفي	0.474	دالة عند 0.01
1. صلاحيات العمل	00.273	دالة عند 0.01
2. العلاقات الاجتماعية	0.470	دالة عند 0.01
3. ضغط العمل	0.614	دالة عند 0.01
4. صراع القيم	0.620	دالة عند 0.01
5. قلة الإنتاجية وعدم الرضا	0.395	دالة عند 0.01

** مستوى الدلالة عند 0.01%

يتضح من الجدول (11-3) أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إلية داله إحصائيا عند مستوى 0.01، وتوضح أن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للمحاور تتراوح ما بين موجب (0.261 و 0.816) أي أن علاقة الارتباط تتراوح ما بين أقل من الوسط إلى عالية جدا، وبما أن جميع قيم الارتباط موجبة فإن العبارات تسهم إيجابيا في الدرجة الكلية للمقياس، وإجمالا نجد أن الفقرات تتمتع بقدر عال من صدق الاتساق الداخلي بما يمكنه من قياس الظاهرة محل البحث بقدر عال من الاستقرار.

- **المحور الأول (الاحتراق الوظيفي):** إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.577) أي أن علاقة الارتباط متوسطة ويتضمن ثلاث ابعاد وهي:

- البعد الأول: (الاجهاد الانفعالي) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.816) أي أن علاقة الارتباط عالية جدا
- البعد الثاني: (عدم الإنسانية) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.656) أي أن علاقة الارتباط عالية.
- البعد الثالث: (الانجاز الشخصي) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.261) أي أن علاقة الارتباط ضعيفة.

- **المحور الثاني (مصادر الاحتراق الوظيفي):** إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.474) أي أن علاقة الارتباط متوسطة.

- البعد الأول: (صلاحيات العمل) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.273) أي أن علاقة الارتباط متوسطة.
- البعد الثاني: (العلاقات الاجتماعية) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.470) أي أن علاقة الارتباط متوسطة.
- البعد الثالث: (ضغط العمل) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.614) أي أن علاقة الارتباط فوق المتوسطة
- البعد الرابع: (صراع القيم) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.620) أي أن علاقة الارتباط عالية
- البعد الخامس: (قلة الإنتاجية وعدم الرضا) إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للبعد (0.395) أي أن علاقة الارتباط أقل من المتوسط.

ب-3 ثبات الأداة (Reliability):

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبًا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995: 430)[1]، وقد اجريت الباحثة خطوات الثبات على العينة نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

[1]-العساف صالح حمد.(1995). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان.

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (12) أن هناك معامل ثبات كبير نسبيًا لفقرات المقياس حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات المقياس 0.63 مما يطمئن الباحثة على استخدام المقياس بكل طمأنينة.

جدول رقم (12-3) معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

الابعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
الاحتراق الوظيفي			
الاجهاد الانفعالي	8	0.732	0.739
عدم الإنسانية	5	0.592	0.606
الانجاز الشخصي	7	0.458	0.521
مصادر الاحتراق الوظيفي			
صلاحيات العمل	6	0.610	0.757
العلاقات الاجتماعية	8	0.452	0.514
ضغط العمل	9	0.452	0.542
صراع القيم	6	0.481	0.502
قلة الإنتاجية وعدم الرضا	9	0.390	0.433
المتوسط العام للمقياس	58	0.520	0.576

من الجدول (12-3) نجد أن معاملات سبيرمان لمحاور الاستبانة قد بلغ للأداة ككل (0.576) وهي درجة عالية على الثبات العالي للاستبيان، مما يدل على سلامة المعلومات المستخرجة من مجتمع الدراسة.

ب-4 طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معادلة معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ والتي تعتمد على تباينات أسئلة الاختبار، وتشترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط والهدف من هذه الخطوة التحقق بثبات النتائج إذا ما أعيدت البحث على عينة أخرى تحت نفس الظروف، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبانة والتي تتراوح قيمتها بين (صفر، 1)، ولذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل فقرة من فقرات البحث على انفراد، ثم حساب معامل ثبات المقياس الكلي كما هو مبين في الجدول(13).

تشير النتائج أن معاملات الثبات لإجابات المبحوثات على الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي.

جدول رقم (13-3) معامل الاتساق الداخلي الفا كرونباخ لمحاور الدراسة

محاور الدراسة	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الاحتراق الوظيفي	0.645	20
الاجهاد الانفعالي	0.776	8
عدم الإنسانية	0.649	5
الانجاز الشخصي	0.512	7
مصادر الاحتراق الوظيفي	0.621	37
صلاحيات العمل	0.616	6
العلاقات الاجتماعية	0.584	8
ضغط العمل	0.580	9
صراع القيم	0.771	6
قلة الإنتاجية وعدم الرضا	0.550	9
الثبات الكلي العام	0.630	57

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن معاملات الفا كورنباخ تتراوح ما بين (0.512-0.771) بمعدل كلي 0.630 نستنتج مما سبق أن أداة البحث أوفت بالشروط السيكومترية للاختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض الدراسة.

10.3- الإحصاء التحليلي:

عالجت الباحثة البيانات التي تم الحصول عليها من البحث الميداني إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وتتمثل فيما يلي:

1. التوزيعات التكرارية
2. مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت.
3. النسب المئوية.
4. معامل بيرسون لتحليل معاملات الارتباط لصدق الاستبيان.
5. معامل الفاكرونباخ لثبات الأداة.
6. اختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرات.
7. معامل الارتباط بيرسون.
8. اختبار T-test

9. اختبار ON WAY ANOVA للتباين بين اراء عينة الدراسة للبيانات الديموغرافية.

4. تحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها

4-1 تمهيد:

في الفصل السابق تم عرض إجراءات الدراسة من خلال بيان الهدف من الدراسة ومنهجها، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة من حيث بنائها وتقنيتها، وحساب صدقها وثباتها، وتحديد المعالجات الإحصائية في التحليل الكمي لاستجابات عينة الدراسة.

وفي هذا الفصل ستناول تحليل نتائج الدراسة وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة ومعالجتها إحصائيًا باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه الإحصائية وصولًا إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة المتعلقة بالاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك.

4-2 نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الرئيسي ينص على:

ما مدى أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدنية تبوك.

وللإجابة عن هذا السؤال؛ تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي، والجدول (4-14) يوضح النتائج التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

4-2-1 المحور الأول: الاحتراق الوظيفي

البعد الأول: الاجهاد الانفعالي:

جدول (4-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غر موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
7	أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي	ت	50	77	18	12	-	4.1	0.86	82%	1
		%	31.8	49	11.5	7.6	-				
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في	ت	60	57	19	21	-	3.9	1.02	78%	2
		%	38.2	36.3	12.1	13.4	-				

	نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.										
1	اشعر بأنني استنزفت عاطفياً.	ت	42	53	31	31	-	3.6	1.1	75%	3
		%	26.8	33.8	19.7	19.7	-				
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	ت	27	42	28	60	-	3.2	1.1	74%	4
		%	17.2	26.8	17.8	38.2	-				
8	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي	ت	17	35	26	79	-	2.9	1.1	71%	5
		%	10.8	22.3	16.6	50.3	-				
4	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.	ت	10	44	23	80	-	2.8	1.04	69%	6
		%	6.4	28	14.6	51	-				
6	أشعر بالإحباط في عملي.	ت	14	22	29	92	-	2.7	0.9	65%	7
		%	8.9	14	18.5	58.6	-				
5	أشعر بالضجر والملل بسبب	ت	13	20	25	99	-	2.6	0.99	63%	8
		%	8.3	12.7	15.9	63.1	-				

										عملي.	
				-	59	25	44	29	ت	المعدل العام	
				-	37.5	16	28	18.5	%		
محايد	72%	1.01	3.2								

يتضح من الجدول (4-14) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو الاجهاد الانفعالي، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (محايد) بمتوسط حسابي وقدره(3.2) وانحراف معياري وقدره (1.01) ونسبة مئوية 72% فنجد الفقرة السابعة وهي أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.1) ونسبة مئوية (82%)، وهي درجة (موافق)، احتلت الفقرة الخامسة درجة (محايد)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (2.6) ونسبة مئوية (63%) وهي الفقرة التي أشعر بالضجر والملل بسبب عملي، وبشكل عام فإن الاجهاد الانفعالي من خلال الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(82%) إلى (63%) وهي درجة (محايدة).

ترى الباحثة ان يوجد اثر ضعيف للاحتراق الوظيفي ويرجع السبب في ذلك الى ضرورة العمل على تحسين الجهد الانفعالي الموجود بين العاملين في قطاع التعليم بمنطقة تبوك ومنها ظروف العمل وما يواجهه العاملون في عملهم من مشاكل وكيفية التغلب على هذا المشاكل من خلال بذل جهد مضاعف.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة النوري (2010) بعنوان: قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد التي هدفت إلى تعرف مدى وجود ظاهرة الاحتراق وعلى كيفية إدارة الاحتراق النفسي من خلال قياس أبعاده، وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية.

البعد الثاني: عدم الإنسانية:

جدول (4-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غر موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
5	أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعاني منها	ت	7	35	31	84	-	2.8	0.94	76%	1
		%	4.5	22.3	19.7	53.5	-				
4	إنني في الواقع لا أعبأ بما	ت	3	7	14	133	-	2.6	1.1	72%	2
		%	1.9	4.5	8.9	84.7	-				

	يحدث للآخرين.										
3	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.	ت	14	21	13	109	-	2.6	1.1	72%	3
		%	8.9	13.4	8.3	96.4	-				
1	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها	ت	9	14	20	114	-	2.4	0.88	65%	4
		%	5.	8.9	12.7	72.6	-				
2	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.	ت	7	11	11	128	-	2.3	0.79	62%	5
		%	4.5	7	7	81.5	-				
المعدل العام		ت	8	18	18	114	-	2.5	0.96	69%	محايد
		%	5.1	11	11.5	72.6	-				

يتضح من الجدول (15-4) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو عدم الإنسانية، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (محايد) بمتوسط حسابي وقدره(2.5) وانحراف معياري وقدره (0.96) ونسبة مئوية69%، فنجد الفقرة الخامسة وهي أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعاني منها، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.8) ونسبة مئوية (76%)، وهي درجة (محايد)، واحتلت الفقرة الثانية درجة (محايد)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (2.3) ونسبة مئوية (62%) وهي الفقرة " أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل "، وبشكل عام فإن عدم الانسانية من خلال الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(76%) إلى (62%) وهي درجة محايدة.

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك يشعرون بدرجة متوسطة وضعيفة بعدم الانسانية، حيث انهم يضطرون الي تنفيذ بعض الاجراءات والمهام التي قد لا تتفق مع شعورهم الانساني في المشاكل التي

تواجههم داخل قطاع تعليم الثانوي بمدينة تبوك.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة الكلابي ورشيد (2001) بعنوان: الاحتراق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدنية الرياض بالمملكة العربية السعودية التي هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة بدرجة متوسطة وضعيفة بعدم الانسانية.

البعد الثالث: الانجاز الشخصي:

جدول (4-16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غر موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
3	أشعر بالنشاط والحيوية	ت	37	82	28	10	-	4.3	0.61	87%	1
		%	23.6	52.2	17.8	6.4	-				
2	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين	ت	68	72	15	2	-	4.1	0.69	80%	2
		%	43.3	45.9	9.6	1.3	-				
7	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	ت	71	74	6	6	-	3.8	0.72	77%	3
		%	45.2	47.1	3.8	3.8	-				
4	استطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	ت	37	88	24	8	-	3.5	0.79	74%	4
		%	23.6	56.1	15.3	5.1	-				
5	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين.	ت	35	82	32	8	-	3.4	0.77	72%	5
		%	22.3	52.2	20.1	5.1	-				
6	في عملي	ت	34	79	27	17	-	3.2	0.89	70%	6

	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	%	21.7	50.3	17.2	10.8	-					
1	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي	ت	25	87	30	15	-	2.7	0.82	68%	7
		%	15.9	55.4	19.1	9.6	-				
المعدل العام		ت	44	80	23	9	-	3.4	0.76	75%	اوافق
		%	28	51	15	6	-				

يتضح من الجدول (4-16) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو الانجاز الشخصي، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (اوافق) بمتوسط حسابي وقدره(3.4) وانحراف معياري وقدره (0.76) ونسبة مئوية75%، فنجد الفقرة الثالثة وهي " أشعر بالنشاط والحيوية " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.3) ونسبة مئوية (87%) وهي درجة عالية (اوافق بشدة)، واحتلت الفقرة الأولى درجة (محايد) وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (2.7) ونسبة مئوية (68%) وهي " أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي "، وبشكل عام فإن الانجاز الشخصي من خلال الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(87%) إلى (68%) وهي درجة عالية (موافق).

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك يشعرون بدرجة متوسطة من تدني الانجاز، وان انجازهم منخفض ومتدني رغم كثر المشاكل التي تحيط بهم ورغم الاجهاد الانفعالي او العاطفي لديهم، والتعامل القاسي مع المراجعين في بعض الاوقات.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة النفيـــعي (2001) بعنوان: الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية في محافظة جدة، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة.

المجال الكلي لمقياس الاحتراق الوظيفي:

جدول (4-17) المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والنسب المئوية (ن= 175)

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
الاجهاد الانفعالي	3.2	1.01	72%	2
عدم الانسانية	2.5	0.96	69%	3
الانجاز الشخصي	3.4	0.76	75%	1
المجموع الكلي	3.03	0.91	72%	

نلاحظ من الجدول السابق ان جميع الابعاد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.4- 2.5) وهي بين متوسطة وعالية ونسب مئوية ما بين (75% الى 69%) حيث ان الانجاز الشخصي حصل على النسبة الأعلى وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (3.4) ونسبة مئوية وقدرها (75%) بينما بعد عدم الانسانية بمتوسط حسابي وقدرة (2.5) ونسبة مئوية وقدرها (69%) وترى الباحثة السبب في ذلك الي وجود ظروف صعبة تمر على العاملين بقطاع التعليم بمنطقة تبوك منها سوء فهم للمشاكل الي بتواجههم وطريقة التعامل معها.

2-2-4 المحور الثاني: مصادر الاحتراق الوظيفي

ويتدرج منه خمس ابعاد:

البعد الاول: صلاحيات العمل.

جدول (4-18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي	ت	37	81	22	17	-	3.8	0.89	85%	1
		%	23.6	51.6	14	10.8	-				
5	تتاح لي أحيانا فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل.	ت	30	77	26	24	-	3.7	0.94	81%	2
		%	19.1	49	16.6	15.3	-				
2	حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي وطموحاتي.	ت	31	73	22	31	-	3.6	1	78%	3
		%	19.7	46.5	14	19.7	-				
3	هناك مجالا كافيا من السلطة والصلاحيات متاح لي لأداء مهام	ت	29	62	29	37	-	3.5	1	75%	4
		%	18.5	39.5	18.5	23.6	-				

	وظيفتي.										
4	يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.	ت	30	63	33	31	-	3.4	1.1	72%	5
		%	19.1	40.1	21	19.7	-				
6	يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعملي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.	ت	19	64	24	50	-	3.3	1.01	68%	6
		%	12.1	40.8	15.3	31.8	-				
المعدل العام		ت	29	70	26	32	-	3.6	0.99	77%	اوافق
		%	18.4	44.5	17	20	-				

يتضح من الجدول (18-4) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو صلاحيات العمل، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (اوافق) بمتوسط حسابي وقدره(3.6) وانحراف معياري وقدره (0.99) ونسبة مئوية77%، فنجد الفقرة الأول وهي " لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي "، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.8) ونسبة مئوية (85%)، وهي درجة (اوافق)، واحتلت الفقرة السادسة درجة (محايد)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (3.6) ونسبة مئوية (68%) وهي " يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعملي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل "، وبشكل عام فإن صلاحيات العمل من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(85%) إلى (68%) وهي درجة متوسطة (اوافق).

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك يشعرون بدرجة عالية من صلاحيات العمل الممنوحة لهم، وبشكل عام كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف او العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمنطقة تبوك، قل شعورة بالاحتراق الوظيفي، حيث مشاركة الافراد في اتخاذ القرارات يؤدي الى شعورهم بالسعادة والى اهميتهم وارتفاع ادائهم مما يعود على ارتفاع مستوى رضاهم الوظيفي.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة النفيـــعي (2001) بعنوان: الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية في محافظة جدة،

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة.

البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية:

جدول (19-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
4	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين.	ت	34	40	27	56	-	3.3	0.97	76%	1
		%	21.7	25.5	17.2	35.7	-				
8	أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية و المصالح الشخصية.	ت	16	28	28	85	-	2.8	0.98	74%	2
		%	10.2	17.8	17.8	54.1	-				
3	العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.	ت	10	39	31	77	-	2.8	0.99	68%	3
		%	6.4	24.8	19.7	49	-				
5	لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في عملي	ت	16	26	25	90	-	2.7	1.01	65%	4
		%	10.2	16.6	15.9	57.3	-				
6	لا أتبادل الزيارات والاتصالات والمجاملات مع زملائي خارج العمل	ت	17	22	17	101	-	2.7	1.1	65%	5
		%	10.8	14	10.8	64.3	-				
7	لا أشعر بأنني منتمي اجتماعيا لزملائي	ت	18.5	39.5	18.5	23.6	-	2.5	0.91	64%	6
		%	30	63	33	31	-				

	ومكان عملي.										
1	لا يمكنني التوجه إلي رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة ما.	ت	6	14	18	119	-	2.4	0.81	62%	7
		%	3.8	8.9	11.5	75.8	-				
2	لا يمد الزملاء يد المساعدة لي وللآخرين عند الحاجة.		6	9	16	126	-	2.3	0.75	60%	8
			3.8	5.7	10.2	80.3	-				
المعدل العام		ت	17	30	24	86	-	2.7	0.94	67%	محايد
		%	11	19	15	55	-				

يتضح من الجدول(19-4) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو العلاقات الاجتماعية، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (محايد) بمتوسط حسابي وقدره(2.7) وانحراف معياري وقدره (0.94) ونسبة مئوية67%، فنجد الفقرة الرابعة وهي " الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين "، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.3) ونسبة مئوية (76%)، وهي درجة (محايد)، واحتلت الفقرة الثانية درجة (غير موافق)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (2.3) ونسبة مئوية (60%) وهي " لايمد الزملاء يد المساعدة لي وللآخرين عند الحاجة "، وبشكل عام فإن عبارات العلاقات الاجتماعية العمل لمصادر الاحتراق الوظيفي،تراوحت النسب المئوية للفقرات من(76%) إلى (60%) وهي درجة متوسطة (محايد).

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك، يشعرون بدرجة متوسط من ضعف العلاقات الاجتماعية في قطاع التعليم وذلك من الامور المهمة في حياتهم، ويرجع السبب في ذلك الى ان الانسان كائن اجتماعي لدية الحاجة الى التفاعل مع الجماعة التي ينتمي اليها سواء داخل القطاع التعليمي او خارجة، فان ضعف العلاقات الاجتماعية بين العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمنطقة تبوك يؤدي الى مشاكل سلوكية وإلي الاحتراق الوظيفي. فان الدعم الاجتماعي بالتالي يخفض من الاحتراق الوظيفي وعدم الرضى الوظيفي لديهم.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة إمام (2018) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية التي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

البعد الثالث: ضغط العمل.

جدول (20-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
2	أشعر بالتعب و الإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي	ت	45	65	26	21	-	3.8	0.98	86%	1
		%	28.7	41.4	16.6	13.4	-				
1	أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمالي في المنزل.	ت	40	45	16	56	-	3.4	1.02	84%	2
		%	25.5	28.7	10.2	35.7	-				
6	أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات أو مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض	ت	23	57	33	44	-	3.3	1.1	81%	3
		%	14.6	36.3	21	28	-				
4	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.	ت	27	39	25	66	-	3.2	1.2	78%	4
		%	17.2	24.8	15.9	42	-				
7	أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.	ت	17	49	25	66	-	3.1	1.1	71%	5
		%	10.8	31.2	15.9	42	-				

3	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.	ت	20	35	26	76	-	2.9	1.1	68%	6
		%	12.7	22.3	16.6	48.4	-				
5	لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.	ت	19	30	29	79	-	2.9	1.1	68%	7
		%	12.1	19.1	18.5	50.3	-				
8	أعاني من ازدحام المراجعين و سوء تصميم مكان العمل	ت	14	27	36	80	-	2.8	1.1	64%	8
		%	89	17.2	22.9	51	-				
9	أشعر بالاكتئاب و ضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي.	ت	5	19	25	108	-	2.4	0.82	54%	9
		%	3.2	12.1	15.9	68.8	-				
المعدل العام		ت	23	41	27	66	-	3.1	1.1	73%	محايد
		%	15	26	17	42	-				

يتضح من الجدول(20-4) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو ضغط العمل، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (محايد) بمتوسط حسابي وقدره(3.1) وانحراف معياري وقدره (1.1) ونسبة مئوية 73%، فنجد الفقرة الثانية وهي " أشعر بالتعب و الإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي "، احتلت المرتبة الأول بمتوسط حسابي (3.8) ونسبة مئوية (86%)، وهي درجة (موافق)، واحتلت الفقرة التاسعة درجة (محايد)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (2.4) ونسبة مئوية (54%) وهي " أشعر بالاكتئاب و ضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي "، وبشكل عام فإن ضغط العمل من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(86%) إلى (54%) وهي درجة متوسطة (محايد).

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك يشعرون بدرجة متوسط من ضغط العمل التي يتعرضون اليها، وعليه يجب ضرورة معالجة هذه الضغوط من خلال توفر مناخ عمل جيد يساعد على التخلص من الاحتراق الوظيفي الموجود لدى العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمنطقة تبوك، بالتالي كلما زاد ضغط العمل زاد معاناة العاملين بقطاع التعليم الثانوي بمنطقة تبوك من الاحتراق الوظيفي حيث ازدياد كمية العمل لدى العاملين يؤدي الى زيادة الانهاك الوظيفي لهم.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة جانكومي وريتاكو (Jankome&Ritacco، 2013 بعنوان: أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي في شركة مرافق الكهرباء البتسوانية التي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.

البعد الرابع: صراع القيم:

جدول (4-21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
4	هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.	ت	26	36	32	63	-	3.2	1.1	73%	1
		%	16.6	22.9	20.4	40.1	-				
2	تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم و لا ترضي البعض الآخر.	ت	22	42	28	65	-	3.2	1.2	72%	2
		%	14	26.8	17.8	41.4	-				
3	أشعر بوجود سيطرة للولاء الحزبي على	ت	21	25	28	83	-	2.8	1.2	68%	3
		%	13.4	15.9	17.8	52.9	-				

	العلاقات الاجتماعية والوظيفية في عملي.										
5	الثقافة و القيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة و الانتماء لعملي.	ت	13	18	33	93	-	2.6	0.97	64%	4
		%	8.3	11.5	21	59.2	-				
1	يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم و المبادئ التي احملها.	ت	5	16	21	115	-	2.4	0.80	54%	5
		%	3.2	10.2	13.4	73.2	-				
6	أعمل في ظل سياسات و قوانين تتعارض مع قيمي.	ت	9	19	21	108	-	2.4	0.86	54%	6
		%	5.7	12.1	13.4	68.8	-				
المعدل العام		ت	16	26	27	88	-	2.8	1.02	64%	محايد
		%	10	16	18	56	-				

يتضح من الجدول(21-4) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو صراع القيم، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (محايد) بمتوسط حسابي وقدره(2.8) وانحراف معياري وقدره (1.02) ونسبة مئوية 64%، فنجد الفقرة الرابعة وهي " هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية."، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.2) ونسبة مئوية (73%)، وهي درجة (اوافق)، واحتلت الفقرة السادسة درجة (محايد)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (2.4) ونسبة مئوية (54%) وهي" أعمل في ظل سياسات و قوانين تتعارض مع قيمي "، وبشكل عام فإن صرع القيم من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من (73%) إلى (54%) وهي درجة متوسطة (محايد).

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك يعانون من صراع القيم بأعمال تتعارض مع قيمهم ومبادئهم التي يؤمنون بها او التي يعملون بها في حياتهم، وهذا يحدث عندما لا يوجد توافق وانسجام بين طبيعة العمل التي يشاركون به وطبيعة الانسان والمبادي المنخرطة في اداء ذلك العمل.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة الطلاع (2015) بعنوان: واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة والتي هدفت إلى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي.

البعد الخامس: قلة الانتاجية وعدم الرضا

جدول (4-22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

م	العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
6	يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.	ت	35	80	27	15	-	3.9	0.87	72%	1
		%	22.3	51	17.2	9.6	-				
8	هناك تقدير لجهودي و عملي من قبل المشرفين و الرؤساء.	ت	41	73	17	26	-	3.8	1.01	71%	2
		%	26.1	46.5	10.8	16.6	-				
9	تسعى الإدارة دوما لإكسابنا مهارات جديدة من خلال برامج تدريبية و تطويرية.	ت	45	64	20	28	-	3.8	1.01	71%	3
		%	28.7	40.8	12.7	17.8	-				
7	تمنح حوافز تشجيعية في العمل تحفزنا على الابتكار و	ت	18	47	37	55	-	3.7	1.01	69%	4
		%	11.5	29.9	23.6	35	-				

	الإبداع.										
1	هناك فرص للحصول على حوافز معنوية (كتب شكر، تقدير،.. الخ) في عملي.	ت	35	74	23	25	-	3.7	0.97	69%	5
		%	22.3	47.1	14.6	15.9	-				
2	الترقية في عملي تتم بعدالة و موضوعية ومرتبطة بالأداء و محفزة لي.	ت	26	44	40	47	-	3.6	1.1	68%	6
		%	16.6	28	25.5	29.9	-				
3	يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي و هو محفز لي.		26	51	24	56	-	3.2	1.1	65%	7
			16.6	32.5	15.3	35.7	-				
4	العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة و مرتبطة بالأداء.		19	49	29	60	-	3.1	1.1	62%	8
			12.1	31.2	18.5	38.2	-				
5	فرص الترقية و التقدم الوظيفي في عملي متوفرة.	ت	19	35	32	71	-	3	1.1	58%	9
		%	12.1	22.3	20.4	45.2	-				

المعدل العام	ت	29	57	28	43	-	3.5	1.03	67%	موافق
	%	18	36	18	27	-				

يتضح من الجدول (22-4) أن متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو قلة الانتاجية وعدم الرضا، فالرأي السائد لمعظم عبارات هذا البعد وللبعد ككل يقع في فئة (موافق) بمتوسط حسابي وقدره(3.5) وانحراف معياري وقدره (1.03) ونسبة مئوية67%، فنجد الفقرة السادسة وهي" يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية."، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.9) ونسبة مئوية (72%)، وهي درجة (موافق)، واحتلت الفقرة الخامسة درجة (محايد)، وذلك بمتوسط حسابي وقدرة (3) ونسبة مئوية (58%) وهي " فرص الترقية و التقدم الوظيفي في عملي متوفرة "، وبشكل عام فإن قلة الانتاجية وعدم الرضا من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(72%) إلى (58%) وهي درجة متوسطة (اوافق).

ترى الباحثة ان العاملين في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك يشعرون بضعف الرضا الوظيفي لديهم، حيث حصول العاملين بقطاع التعليم الثانوي على الدعم المادي والمعنوي يعد احد الطرق التي من خلالها يستطيع الفرد قياس مستوى ادائهم ومستوى نظرة الاخرين إليهم وان الضعف او انعدام الحوافر له اثر كبيرا على فعالية الفرد وحدوث الاحتراق الوظيفي.

وقد اتفقت النتيجة دراسة داود (2016) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي "دراسة ميدانية على العاملين في مكتبة الأسد الوطنية في محافظة دمشق" التي هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين الإداريين في مكتبة الأسد الوطنية في محافظة دمشق.

المجال الكلي لمقياس مصادر الاحتراق الوظيفي.

جدول (23-4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والنسب المئوية (ن= 175)

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
صلاحيات العمل	3.6	0.99	77%	1
العلاقات الاجتماعية	2.7	0.94	67%	5
ضغط العمل	3.1	1.1	73%	3
صراع القيم	2.8	1.02	64%	4
قلة الانتاجية وعدم الرضا	3.5	1.03	67%	2
المجموع الكلي	3.1	1.01	70%	

نلاحظ من الجدول السابق ان جميع الابعاد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.7- 3.6) وهي بين متوسطة وعالية ونسب مئوية ما بين (77% الى 64%) حيث حصل صلاحيات العمل على النسبة الأعلى وذلك

بمتوسط حسابي وقدرة (306) ونسبة مئوية وقدرها (77%) بينما نجد البعد الاخير العلاقات الاجتماعية حيث حصل على متوسط حسابي وقدرة (2.7) ونسبة مئوية وقدرها (67%) وترى الباحثة السبب في ذلك الي وجود عوامل ومسببات مختلفة تساهم بدرجة قوية في الاحتراق الوظيفي وعدم الرضي الوظيفي لدى عينة الدراسة وهم العاملين داخل قطاع التعليم الثانوي بمنطقة تبوك.

3-2-4 المحور الثالث: فروض الدراسة:

الفرض الاول: توجد علاقه ارتباطيه بين الاحتراق الوظيفي وانتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي.

وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية ومعامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (4-24) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون

المحور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
الاحتراق الوظيفي	157	122.1	7.7	156	0.606	0.01
انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي		101.2	4.6			

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وانتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي حيث حصل الاحتراق الوظيفي على متوسط حسابي قدره (122.1) وانحراف معيار (7.7)، بينما نجد انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي بمتوسط حسابي (101.2) بانحراف معياري (4.6)، وذلك عند درجة حرية (156) وذلك عند معامل ارتباط وقدرة (0.06) بمستوى دلالة (0.001) وهي دالة احصائيا، وعليه يوجد علاقة ذات دلالة طردية بين الاحتراق الوظيفي وانتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي.

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة التلباني، والاغا، وسعد الله (2015) بعنوان: علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك إلى دراسة علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية النظامية في محافظات غزة.

الفرض الثاني: لا يوجد فروق معنويه بين اراء العاملين او الموظفين حول الاحتراق تبعا لمتغيرات البحث الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية ومعامل T-Test، والجدول التالي توضح ذلك:

السؤال الأول: متغير الجنس طبقا للاحتراق الوظيفي:

جدول (4-25) متغير الجنس طبقا للاحتراق الوظيفي

الابعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T-TEST	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	ذكر	50	25.2	5.9	155	-1.4	غير دالة
	انثى	107	26.6	5.4			
عدم الإنسانية	ذكر	50	12.2	3.02		-0.812	غير دالة
	انثى	107	12.6	33.2			
الانجاز الشخصي	ذكر	50	28	3.9		-0.228	غير دالة
	انثى	107	28.1	3.8			
الدرجة الكلية	ذكر	50	56.3	6.7		-1.56	غير دالة
	انثى	107	67.4	8.03			

يتضح لنا من خلال الجدول السابق بانه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقاً لمتغير الجنس (النوع) في الاحتراق الوظيفي لدى الابعاد الثالثة وهي (الاجهاد الانفعالي – عدم الانسانية – الانجاز الشخصي)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ادعيس (2012) بعنوان: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها – دراسة حالة التي هدفت إلى تعرف العلاقة بين تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي واستخدامها.

السؤال الثاني: لا يوجد فروق معنويه بين اراء العاملين او الموظفين حول الاحتراق تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ON WAY A NOVA) للتعرف إلى الفروق في عوامل الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة .

جدول (4-26) تم استخدام اختبار (Anova) لمقياس الاحتراق الوظيفي لعينة الدارسة (ن=175)

المقياس	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات	72.33	3	24.11	0.756	غير دالة
	داخل المجموعات	4882.67	153	31.9		
	المجموع	4955.00	156			
عدم الإنسانية	بين المجموعات	6.400	3	2.133	0.213	غير دالة
	داخل المجموعات	1532.4	153	10.02		
	المجموع	2136.4	156			
الانجاز الشخصي	بين المجموعات	29.034	3	9.678	0.653	غير دالة
	داخل المجموعات	2268.9	153	14.8		

	المجموع	2297.9	156			
المجموع الكلي	بين المجموعات	38.72	3	12.9	0.217	غير دالة
	داخل المجموعات	9119.4	153	59.6		
	المجموع	9158.1	156			

يتضح لنا من خلال الجدول السابق بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقا لمتغير المؤهل العلمي لعينة الدراسة في محور الاحتراق الوظيفي وذلك من خلال الابعاد الثلاثة وهي (الاجهاد الانفعالي – عدم الانسانية – الانجاز الشخصي)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة النوري (2010) بعنوان: قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد التي هدفت إلى التعرف على مدى وجود ظاهرة الاحتراق وعلى كيفية إدارة الاحتراق النفسي من خلال قياس أبعاده، وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية.

السؤال الثالث: لا يوجد فروق معنويه بين اراء العاملين او الموظفين حول الاحتراق تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ON WAY A NOVA) للتعرف إلى الفروق في عوامل الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة .

جدول (27-4) تم استخدام اختبار (Anova) لمقياس الاحتراق الوظيفي لعينة الدارسة (ن=175)

المقياس	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات	290.497	3	96.8	3.17	0.026
	داخل المجموعات	466.510	153	30.4		
	المجموع	756.006	156			
عدم الإنسانية	بين المجموعات	151.13	3	50.37	5.55	0.01
	داخل المجموعات	1387.7	153	9.07		
	المجموع	1538.9	156			
الانجاز الشخصي	بين المجموعات	63.17	3	21.05	1.44	غير دالة
	داخل المجموعات	2234.7	153	14.6		
	المجموع	2297.9	156			
المجموع الكلي	بين المجموعات	531.4	3	177.13	3.14	0.027
	داخل المجموعات	8626.7	153	56.4		
	المجموع	9158.1	156			

يتضح لنا من خلال الجدول السابق بأنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقا لمتغير سنوات الخبرة وذلك في بعد الاجهاد الانفعالي عند قيمة "ف" (3.17) بمستوى دلالة (0.026) وهي دالة احصائيا.

يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في بعد عدم الانسانية عند قيمة "ف" (5.55) بمستوى دلالة (0.01) وهي دالة احصائيا.

بينما لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في بعد الانجاز الشخصي و اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ادعيس (2012) بعنوان: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها – دراسة حالة،

التي هدفت إلى تعريف العلاقة بين تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي واستخدامها، وذلك لعدم ارتباطها بمتغير الدراسة الحالية.

الفرض الثالث: لا توجد فروق معنويه حول انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي تبعا لمتغيرات البحث الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة

وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية ومعامل T-Test، والجدول التالي توضح ذلك:

السؤال الأول: متغير الجنس طبقا لا نتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي.

جدول (4-28) متغير الجنس طبقا لا نتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي

الابعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T-TEST	مستوى الدلالة
صلاحيات العمل	ذكر	50	22.4	4.2	155	1.4	غير دالة
	انثى	107	21.3	4.6			
العلاقات الاجتماعية	ذكر	50	22.02	5.08		0.271	غير دالة
	انثى	107	21.8	5.6			
ضغط العمل	ذكر	50	26.5	6.5		-2.2	0.026
	انثى	107	29.02	6.7			
صراع القيم	ذكر	50	16.7	4.1		-0.79	غير دالة
	انثى	107	16.8	5.1			
قلة الإنتاجية وعدم الرضا	ذكر	50	31.8	6.4		0.866	غير دالة
	انثى	107	30.9	6.7			
الدرجة الكلية	ذكر	50	122.4	14.7		0.155	غير دالة
	انثى	107	120.1	15.1			

يتضح لنا من خلال الجدول السابق بانه يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقاً لمتغير الجنس (النوع) في بعد ضغط العمل وذلك عند قيمة T-test (-2.2) بمستوى دلالة (0.026) وذلك لصالح الاناث في محور انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي لأنها من الاسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي.

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الجنس (النوع) في الابعاد الاربع وهي (صلاحيات العمل– العلاقات الاجتماعية – صراع القيم– قلة الانتاجية وعدم الرضا)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ابي مسعود (2010) بعنوان: ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة- أسبابها وكيفية علاجها،

التي هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة.

السؤال الثاني: لا توجد فروق معنويه حول انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ON WAY A NOVA) للتعرف إلى الفروق في عوامل انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي لدى عينة الدراسة .

جدول (29-4) تم استخدام اختبار (A nova) لمقياس انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي لعينة الدارسة (ن=175)

المقياس	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
صلاحيات العمل	بين المجموعات	81.28	3	27.1	1.32	غير دالة
	داخل المجموعات	3141.2	153	20.5		
	المجموع	3222.50	156			
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	39.3	3	13.1	0.435	غير دالة
	داخل المجموعات	4602.4	153	30.1		
	المجموع	4941.7	156			
ضغط العمل	بين المجموعات	44.3	3	14.8	0.318	غير دالة
	داخل المجموعات	7105.7	153	46.4		
	المجموع	7150.0	156			
صراع القيم	بين المجموعات	64.1	3	21.36	0.974	غير دالة
	داخل المجموعات	3354.6	153	21.6		
	المجموع	3418.7	156			
قلة الإنتاجية وعدم الرضا	بين المجموعات	99.96	3	33.3	0.757	غير دالة
	داخل المجموعات	6738.7	153	44.04		
	المجموع	7739.03	156			

المجموع الكلي	بين المجموعات	117.14	3	39.01	0.172	غير دالة
	داخل المجموعات	34760.60	153	227.2		
	المجموع	3583.74	156			

من خلال الجدول السابق يتضح لنا، بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقا لمتغير المؤهل العلمي لعينة الدراسة في محور انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي وذلك من خلال الابعاد الخمسة وهي (الاجهاد صلاحيات العمل– ضغط العمل - العلاقات الاجتماعية – صراع القيم– قلة الانتاجية وعدم الرضا)،

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الطلاع (2015) بعنوان: واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة التي هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي.

السؤال الثالث: لا توجد فروق معنويه حول انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي طبقاً لمتغير سنوات لخبرة

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ON WAY A NOVA) للتعرف إلى الفروق في انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي لدى عينة الدراسة .

جدول (4-30) تم استخدام اختبار (A nova) لمقياس انتاجيه الموظف ورضاه الوظيفي لعينة الدارسة (ن=175)

المقياس	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
صلاحيات العمل	بين المجموعات	155.2	3	51.7	2.58	0.056
	داخل المجموعات	3067.3	153	20.04		
	المجموع	32222.3	156			
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	526.2	3	175.4	6.52	0.001
	داخل المجموعات	4115.4	153	26.9		
	المجموع	4641.6	156			
ضغط العمل	بين المجموعات	664.2	3	221.4	5.22	0.002
	داخل المجموعات	6485.8	153	2.4		
	المجموع	7150.0	156			
صراع القيم	بين المجموعات	657.8	3	219.3	12.2	0.001
	داخل المجموعات	2760.8	153	18.04		
	المجموع	3418.6	156			
قلة الإنتاجية وعدم الرضا	بين المجموعات	152.7	3	50.9	1.16	غير دالة
	داخل المجموعات	6685.9	153	43.7		

	المجموع	6838.6	156			
المجموع الكلي	بين المجموعات	3142.4	3	1047.5	5.05	0.002
	داخل المجموعات	31735.3	153	207.4		
	المجموع	34877.7	156			

يتضح لنا من خلال الجدول السابق بأنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية طبقا لمتغير سنوات الخبرة وذلك في بعد صلاحيات العمل عند قيمة "ف" (2.58) بمستوى دلالة (0.056) وهي دالة احصائيا.

يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في بعد العلاقات الاجتماعية عند قيمة "ف" (6.52) بمستوى دلالة (0.001) وهي دالة احصائيا.

يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في بعد ضغط العمل عند قيمة "ف" (5.22) بمستوى دلالة (0.002) وهي دالة احصائيا.

يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في بعد صراع القيم عند قيمة "ف" (12.2) بمستوى دلالة (0.001) وهي دالة احصائيا.

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في بعد قلة الإنتاجية وعدم الرضا، لم تتفق هذه النتيجة مع دراسة الطلاع (2015) بعنوان: واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، التي هدفت الى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي.

5. الخاتمة والتوصيات:

5-1 الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدنية تبوك. وبيان ابعاد الاحتراق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل قطاعات التعليم الثانوي، والكشف عن العوامل التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل قطاعات التعليم الثانوي.

5-2 ملخص الدراسة وأهم النتائج:

يمكن عرض نتائج الدراسة من خلال المحاور التالية، والتي يعبر كل محور منها عن سؤال من أسئلة الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بأفراد مجتمع البحث:

أفراد عينة الدراسة في متغير النوع (الجنس) كانت غالبيتهم من الإناث حيث بلغ عددهم (107) أي بنسبة 68٪، بينما متغير المستوى العمري كانت الغالبية لمن أعمارهم من (30-39 سنة) حيث بلغ عددهم (66) فرداً أي بنسبة 42%،أما من ناحية متغير الحالة الاجتماعية فكان 126 فرداً من فئة (متزوج/ة) أي بنسبة 80%،

و 70 فرداً من أفراد العينة كانت سنوات الخبرة لديهم (أكثر من 12سنة) أي بنسبة 45%، بينما متغير المؤهل العلمي كانت غالبية أفراد العينة حاصلين على البكالوريوس حيث بلغ عددهم (125) فرداً أي بنسبة80%، و من ناحية متغير الراتب الاساسي 88 من أفراد العينة كانت رواتبهم (أكثر من 10000 ريال) أي بنسبة 56%، و أخيراً متغير المسمى الوظيفي كانت غالبية أفراد العينة من فئة (معلم/ة) حيث بلغ عددهم (111) أي بنسبة 71%.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمحور ابعاد الاحتراق الوظيفي:

أ. معظم افراد العينة يوافقن بدرجة (المحايدة) على ان عبارات الاجهاد الانفعالي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(82%) إلى (63%) وذلك في ثمانية عبارة من عبارات الاجهاد الانفعالي، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي
2- أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.
3- اشعر بأنني استنزفت عاطفياً.
4- أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.
5- التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي
6- التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.
7- أشعر بالإحباط في عملي.
8- أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.

ب. معظم افراد العينة يوافقن بدرجة (المحايدة) على أن عبارات عدم الانسانية، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(76%) إلى (62%) وذلك في خمسة عبارات من عبارات عدم الإنسانية، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين.
2- أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.
3- أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها
4- أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.

ت. معظم أفراد العينة يوافقن بدرجة (موافقة) على إن عبارات الانجاز الشخصي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(87%) إلى (68%)، وذلك في سبعة عبارات من عبارات الإنجاز الشخصي، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- أشعر بالنشاط والحيوية.
2- أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين.
3- حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.

4- استطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
5- أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين.
6- في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.
7- أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي.

ثالثا: النتائج المتعلقة بمحور مصادر الاحتراق الوظيفي:

أ. معظم أفراد العينة يوافقن بدراجة (موافقة) على أن عبارات صلاحيات العمل، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(85%) إلى (68%) وذلك في خمسة عبارات من عبارات صلاحيات العمل، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي
2- تتاح لي أحيانا فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل.
3- حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي وطموحاتي.
4- هناك مجالا كافيا من السلطة والصلاحيات متاح لي لأداء مهام وظيفتي.
5- يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.

ب. معظم افراد العينة يوافقن بدرجة (المحايدة) على أن عبارات العلاقات الاجتماعية العمل لمصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(76%) إلى (60%) وذلك في سبعة عبارات من عبارات العلاقات الاجتماعية، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين.
2- أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية و المصالح الشخصية.
3- العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.
4- لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في عملي
5- لا أتبادل الزيارات والاتصالات والمجاملات مع زملائي خارج العمل
6- لا أشعر بأنني منتمي اجتماعيا لزملائي ومكان عملي.
7- لا يمكنني التوجه إلي رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة ما.
8- لا يمد الزملاء يد المساعدة لي وللآخرين عند الحاجة.

ت. معظم افراد العينة يوافقن بدرجة (المحايدة) على أن عبارات ضغط العمل من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(86%) إلى (54%) وذلك في سبعة عبارات من عبارات ضغط العمل، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- أشعر بالتعب و الإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي
2- أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمالي في المنزل.

3- أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات أو مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض
4- أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.
5- أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.
6- إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.
7- لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.

ث. معظم افراد العينة يوافقن بدرجة (المحايدة) على أن عبارات صرع القيم من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من (73%) إلى (54%) وذلك في خمسة عبارات من عبارات صراع القيم، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.
2- تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم و لا ترضي البعض الآخر.
3- أشعر بوجود سيطرة للولاء الحزبي على العلاقات الاجتماعية والوظيفية في عملي.
4- الثقافة و القيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة و الانتماء لعملي.
5- يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم و المبادئ التي احملها.

ج. معظم أفراد العينة يوافقن بدراجة (موافقة) على أن عبارات قلة الانتاجية وعدم الرضا من خلال مصادر الاحتراق الوظيفي، تراوحت النسب المئوية للفقرات من(72%) إلى (58%) وذلك في تسعة عبارات من عبارات قلة الانتاجية وعدم الرضا، ومن أهمها مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.
2- هناك تقدير لجهودي و عملي من قبل المشرفين و الرؤساء.
3- تسعى الإدارة دوما لإكسابنا مهارات جديدة من خلال برامج تدريبية و تطويرية.
4- تمنح حوافز تشجيعية في العمل تحفزنا على الابتكار و الإبداع.
5- هناك فرص للحصول على حوافز معنوية (كتب شكر، تقدير،.. الخ) في عملي.
6- الترقية في عملي تتم بعدالة و موضوعية ومرتبطة بالأداء و محفزة لي.
7- يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي و هو محفز لي.
8- العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة و مرتبطة بالأداء.
9- فرص الترقية و التقدم الوظيفي في عملي متوفرة.

3-5 التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات، وهي كما يلي:

1. العمل على تخفيف العبء الملقى على عاتق العاملين لأنه كلما قلَّ العبء على العامل كلما قلَّ الاحتراق لديه وبذلك يكون الانجاز أفضل.

2. العمل على زرع روح الفريق الواحد والتعاون فيما بينهم حيث اظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي ومصادر الاحتراق.
3. عقد دورات وورش عمل حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكيفية التعامل مع ضغوط العمل و صراع القيم و تعزيز العلاقات الاجتماعية فيما بينهم داخل قطاع التعليم.
4. العمل على تطوير قدرات العاملين في مجال قطاع التعليم بمدينة تبوك وتطوير مهاراتهم من خلال عقد دورات تدريبية شاملة وطبقا لاحتياجات الموظفين من تطوير الذات لما يوجهنهم في عملهم.
5. عمل برامج مساعدة للعاملين في الشئون الادارية والادارات بمنقطة التعليم الثانوي بمدينة تبوك، على تقديم خدمات ذاتية لهم من خلال تقديم النصح والارشاد والاهتمام بالموظفين والاندماج في العمل.

4-5 دراسات مقترحة:

1. الاحتراق الوظيفي و أثره على إنتاجية الموظف دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الحكومية.
2. الاحتراق الوظيفي و أثره على تنمية الموارد البشرية.
3. الاحتراق الوظيفي و أثره على مقاومة التغيير.
4. العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الرضا الوظيفي.
5. تأثير الاحتراق الوظيفي على الإبداع و الموهبة.

المراجع والمصادر

أولاً: المصادر العربية:

1. أبو مسعود، سماهر مسلم (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية في غزة. فلسطين.
2. الزهراني، نوال. (2008): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الارشاد النفسي، جامعة أم القرى. السعودية.
3. النوري، مرتضى. (2011): قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الإدارة الاقتصادية، العدد السادس والثمانون، العراق.
4. الطلاع، سليمان أحد (2015)، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 2.
5. ادعيس، آلاء حمدي (2012) العلاقة بين تطبيق المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه، دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
6. الحايك، هيام، (2000) مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
7. الكلابي، سعد، ورشيد، مازن (2001) الاحتراق الوظيفي، دارسة استكشافية لمقياس ماسلاك على

الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، م13، العلوم الإدارية (1).

8. النفيعي، ضيف الله بن عبد الله (2000) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، مجلد 14، عدد 1.

9. إمام، محمود السيد (2018) أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال العدد السابع.

10. الحارثي، خالد (2012) الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوي بمحافظة الطائف، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، 36، (3).

11. الحريري، ديانا (2017) دراسة العلاقة بين مكونات القيادة والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بقطاع الخدمات الصحية بمحافظة الشرقية، دراسة مقارنة، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 39، (2).

12. الدويش، ريم (2017) الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأناء لدى الأطباء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

13. السبيعي، عبد الله (2014) الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

14. السلخي، محمود (2013) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات، مجلة دراسات العلوم التربوية، الأردن، 40، (4).

15. الشعلان، فهد (2016) مواجهة الاحتراق الوظيفي، نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، السعودية، 32، (65).

16. الشمري، غربي (2015) علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية، دراسة عبر ثقافية مقارنة، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة الملاك سعود، 27، (1).

17. الضمور، ختام (2008) الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.

18. الفضلى، خلف (2015) تأثير الاحتراق على كفاءة الأداء الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة في دولة الكويت، مجلة القراءة والمعرفة، مصر العدد 164، 177.

19. المسعودي، آلاء، (2016) الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

20. بوحارة، هناء (2012) الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاتي عناية والطارف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس، الجزائر.

21. جرار، سنابل (2011) الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

22. حجاج، خليل، (2013) العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد 31. 129- 164.

23. حراز، السيد (2015) أثر تطبيق سياسة التدوير الوظيفي على الاحتراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على جامعة دمياط، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارية، جامعة الزقازيق، مصر 37، (1).

24. حسن، فوزي (2008) الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي، دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمرحلة الابتدائية والإعدادية والثانوية بمدنية أسوان، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر.

25. دويدار، محمود والبصير، سليمان (2014) أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم، المجلة العلمية والتجارة، مصر، العدد الأول، 411- 477.

26. رحال، سامية (20169 الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئة التنظيمية، دار جامعة نايف للنشر، السعودية.

27. رمضان، رشيدة (2011) الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة التربوية، الكويت، العدد 101، 189- 246.

28. سليمان، محمد، نجم، عبد الحكيم والنجار، حميدة (2014) العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية: دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مصر، 38 (4)، 401، 423.

29. عبد الرحيم، خالد (2013) تأثير الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي للمدرسين بالتطبيق على مدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة مبارك الكبير التعليمية في دولة الكويت، مجلة فكر وإبداع، مصر 75، 515- 564.

30. عبد النبي، دينا (2017) الاغتراب الوظيفي واثرة على أداء العاملين، مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا، مصر، 1، (30)، 325- 357.

31. محمد، هبه (2016) تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، دارسة تطبيقية مقارنة على المستشفيات الجامعية، مجلة فكرة وإبداع مصر، 99، 329- 386.

32. مشاقبة، محمد (2016) الاحتراق النفسي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 17 (1)، 543- 564.

33. الغمري، إبراهيم، (1979م) الأفراد والسلوك التنظيمي، (الإسكندرية، دار الجامعات المصرية.

34. مكي، أحمد فاضل عباس، (1978م) التطوير التنظيمي،(الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة،برامج القادة

الإداريين،برامج الإدارة العليا، القاهرة،.

35. ماهر، أحمد (1997م) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط6، الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية.

36. النمر، سعود محمد، (1413) الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، بحث ميداني، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية.

37. الدلبحي، سيف بن صالح، (1423) أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء،(الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

38. القريوتي، محمد قاسم،(2000) السلوك التنظيمي دراسة السلوك الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، ط3، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.

39. العديلي، ناصر محمد،(1404) الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية) (معهد الإدارة العامة).

40. التلباني، نهاية، والاغا، مروان، وسعد الله، رأفت (2015) بعنوان: علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) المجلد 29 (4).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Jankome, Pule K. & Ritacco, M. Mangoriand (2013) The Impact of Stress and Burnout on Employees' Performance at Botswana Power Corporation, interdisciplinary journal of contemporary research in business, VOL 5, NO 6, October 2013, Pages 795-824
2. Swider, Brian W. & Zimmerman, Ryan D. (2010) Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, Journal of Vocational Behavior, Volume 76, Issue 3, June 2010, Pages 487–506
3. Woodhead, Erin L. & Northrop, Lynn & Edelstein, Barry (2014) Stress, Social Support, and Burnout Among Long-Term Care Nursing Staff, Journal of Applied Gerontology, 0733464814542465, August 6, 2014

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5