

أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية

ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

الملخص:

يهدف هذا البحث إلي التعرف علي طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، و ما هو تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على أبعاد الالتزام التنظيمي ، وما هي المعوقات والأسباب التي تحد من الاحتراق الوظيفي بالشركات الصناعية محل البحث بالدقهلية ، و توصل البحث إلي مجموعة من النتائج أهمها يمكن حصرها فيما يلي : وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي،تبلد المشاعر،نقص الشعوربالإنجاز) على أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي ،الالتزام المستمر ، الالتزام المعياري) للعاملين بالشركات الصناعية بالدقهلية ، كما قدم البحث مجموعة من التوصيات، وكذلك تم تقديم إطار مقترح يمكن تطبيقه علي الواقع العملي للشركات الصناعية بالدقهلية .



Abstract:

This research aims to identify the nature of relationship between job burnout and organizational commitment , and what's the effect of job burnout dimension on organizational commitment , and what the causes which delay or effect of job burnout under industrial companies consideration in dakahlia . research found a range of results: there is a statistically significant effect for job burnout dimension on(Emotional Exhaustion , Depersonalization , Personal of Lack Accomplishment) organizational commitment dimension (Affective Commitment on industrial)Continuance Commitment Normative Commitment companies employee under consideration in dakahlia , The researcher sets out a number of recommendations.



المقدمة :

لقد أصبحت العلاقة بين الموظف والمنظمة من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام الباحثين وتعود جذور انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين إلى وجود العديد من الأسباب لذلك يرتبط ويتأثر الاحتراق الوظيفي بمستوى ودرجة العديد من المتغيرات وفقا لسلوك العاملين بالقطاع محل الدراسة. كما يعد الالتزام التنظيمي أحد الأهداف النهائية للجهود التي تبذلها المنظمات للحفاظ على وجودها . والسبب في ذلك هو أن الأشخاص الذين يكون لديهم مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي وكذلك مستوى منخفض من الإحترق الوظيفي سيكونون أكثر توافقا ورضا وإنتاجية ، كما أنهم يعملون مع شعور أكبر بالولاء والمسئولية مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة التي تتحملها المنظمات. وأخيرا يجب العمل على تقليل الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي (ضغوط العمل ، صراع القيم ، انعدام العلاقات الاجتماعية). وذلك في إطار سعي المنظمات لاستخدام مواردها البشرية بشكل أكثر فاعلية للحصول على ميزة تنافسية.

الجزء الأول: الدراسات السابقة:

قامت الباحثة بالإطلاع والمراجعة على الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوعات : الاحتراق الوظيفي ، والالتزام التنظيمي ، والدراسات التي ربطت بينهما ، والتي تمثل متغيرات الدراسة الحالية ، وذلك خلال الفترة (٢٠٠٦ / ٢٠١٦)

١- الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي من زوايا مختلفة كما يلي:
دراسة(عبدالله،٢٠١٥)^(١) هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء العاملين حسب المستوى التنظيمي (الموظفين الإداريين) فيما يتعلق بأبعاد جودة حياة العمل والاحتراق الوظيفي ، وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بينهما وأثر أبعاد جودة حياة العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي . أجريت هذه الدراسة على موظفي مستشفى زكاري التعليمي في أربيل ، وقد بلغ



حجم العينة المختارة (٢٧٢) مفردة من موظفي مستشفى زكاري التعليمي في أربيل .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود اختلاف معنوي في آراء العاملين حسب المستوى التنظيمي حول أبعاد جودة الحياة والاحتراق الوظيفي ، كذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة ، أيضا معنوية لبعض أبعاد جودة حياة العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مستشفى زكاري التعليمي في أربيل .

٢- الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي:-

دراسة (نوري ، ٢٠١٦)^(١) هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والميزة التنافسية ، كذلك التعرف على مدى تأثير المعنوي لأبعاد الالتزام التنظيمي على أبعاد الميزة التنافسية من العاملين في شركات القطاع الخاص بإقليم دهوك كردستان العراق . وطبقت الدراسة على عينة قوامها (٣٢٩) مفردة من العاملين في شركات القطاع الخاص بإقليم دهوك كردستان العراق .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود علاقة لها دلالتها الإحصائية بين أبعاد الالتزام التنظيمي و أبعاد الميزة التنافسية ، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير لأبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي ، المعيارى ، الاستمرارى) على أبعاد الميزة التنافسية (التميز، التكلفة ، التركيز ، الجودة ، الابتكار) . كما أضافت النتائج أنه يوجد فروق لها دلالتها الاحصائية على أبعاد الالتزام التنظيمي وفقاً للمستويات المختلفة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) على أبعاد الميزة التنافسية.

٣- الدراسات التي تناولت علاقة الاحتراق الوظيفي بالالتزام التنظيمي :

(Kumar,et. al ., ٢٠١٥)^(٣) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إجهاد الموظف دراسة على التزامهم بأداء عملهم ، كذلك الكشف عن مدى تقدم العمل . (2015)

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : إكتشاف العلاقة بين مستوى إجهاد الموظف و إلتزامه في العمل ، وتبنت نموذج عام يربط



بين أشكال الالتزام بالعمل وخاصة الالتزام التنظيمي وإجهاد الموظف ، أشارت الدراسة إلى النزاع بين الموظفين وتناقضهم فيما بينهم ، وذلك يتضح من اتجاهاتهم وسلوكهم ومستوى انتمائهم وولائهم نحو المنظمة نتيجة إجهادهم في العمل .

الجزء الثاني: الإطار العام للبحث

أولاً: مشكلة البحث:

حيث تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية أن الروتينية والنمطية في أنظمة الشركات العامة لها دور كبير في ظهور وانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، وكذلك قصور الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركات الصناعية بالدقهلية ، وذلك من خلال الظواهر التالية :

- ١- ارتفاع معدلات غياب العاملين ، وذلك من خلال تقارير تقييم الأداء بالشركات محل البحث فقد كانت عام ٢٠١٠ (١٦.٤٣%) ، وأصبحت في عام ٢٠١٣ (٢١.٩٣%)^(٤) .
- ٢- ارتفاع نسبة اجازات ، وذلك من خلال تقارير تقييم الأداء بالشركات محل البحث فقد كانت عام ٢٠١٠ بنسبة (٩.٥٦%) وأصبحت في عام ٢٠١٣ (١٧.٢٩%) ، و هذا يعني انخفاض درجة الثقة و التوافق بين العاملين والشركات الصناعية^(٥) .
- ٣- استقرار نسب تأخير مما يعني أن هناك مجموعة من العاملين تحاول المحافظة على بقائها حتى اقتناص الفرصة المناسبة فقد كانت عام ٢٠١٠ (٧.٤٤%) ، وأصبحت في عام ٢٠١٣ (٦.٣٣%)^(٦) .
- ٤- إنخفاض معدلات الأجور بنسب تتراوح من (٢.٣% إلى ٤.١%) ، مما ترتب عليه أيضا زيادة معدلات الإنسحاب الوظيفي ، زيادة معدل الدوران الوظيفي ، زيادة معدلات ترك العمل ، زيادة معدلات الحوادث ، مما سبق يتضح أن الشركات تعاني من ارتفاع شديد في الاحتراق الوظيفي واتضح ذلك من خلال مظاهر المشكلة التي تم عرضها وقد انعكس ذلك بالسلب على التزام وولاء العاملين وثقتهم في الشركات الصناعية بالدقهلية وبالتالي يجب تنسيق الأهداف بين الشركات والعاملين بها والتأكيد على ضرورة تحقيقها،



كذلك زيادة كفاءة العاملين والتزامهم نحو المنظمة وإمتداد أثرها الإيجابي إلى جميع المراحل التنظيمية بدءاً من نظم الترقى والأجور واتخاذ القرار إلى قواعد ولوائح وتشريعات العمل مما له من آثار في استقطاب الكوادر الجديدة المؤهلة المبتكرة والواعدة^(٧).

واختصاراً يمكن حصر المشكلة البحثية فيما يلي: "إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية".

ثانياً: أهمية البحث:

١- الأهمية العلمية:

- أنه يمثل إضافة معرفية لمفهوم الاحتراق الوظيفي من خلال التطرق لأطر النظرية المرتبطة بمفهومه و مدى حدوثه في الواقع العملي ، مما سيفتح الأبواب لدراسات مستقبلية تغني المكتبة العربية لتلافي النقص الكبير في هذا المجال.
- يستفاد من النتائج التي تكشف في كثير من الأحيان على جوانب القصور أو العلل في موضوع البحث ، وكذلك الحلول والتوصيات التي تخلص إليها الباحثة و رؤيتها من خلال دراستها للقواعد والمبادئ العلمية ومكونات وأبعاد ومستويات الاحتراق الوظيفي، وتأثيره على الالتزام التنظيمي للعاملين بالشركات محل البحث .

٢- الأهمية العملية :

- أن القطاع الذي تتناوله الدراسة وهو بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية . الذي يعد أحد ركائز الاقتصاد القومي الأمر الذي يستلزم دراسة بعض العوامل التي تساهم بالارتقاء بمستوى أداء هذا القطاع.
- معرفة وتحديد دور مفهوم الحد من الاحتراق الوظيفي في خلق وتحسين الالتزام التنظيمي عند العاملين علماً بأن هذه الدراسة هي الأولى "حسب



علم الباحثة" التي تجرى بالتطبيق على بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية في هذا الشأن.

ثالثاً: أهداف البحث:

تركز أهداف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الاحتراق الوظيفي، وكذلك ما تأثيره على التزام العاملين تنظيمياً في الشركات محل الدراسة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الالتزام التنظيمي في الشركات محل الدراسة .
- 2- تحديد طبيعة تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي في بيئة العمل الداخلية .
- 3- التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي و الالتزام التنظيمي بالمنظمات محل الدراسة .
- 4- التعرف على المعوقات التي تحد من الاحتراق الوظيفي وبالتالي تؤثر إيجابياً على الالتزام التنظيمي .
- 5- قياس التأثير المباشر للاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي .
- 6- تقديم عدد من الاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تحسين وزيادة مستوى الالتزام التنظيمي داخل بيئة العمل في الشركات محل الدراسة .

رابعاً: فروض البحث:

تقوم الدراسة الحالية على فروض رئيسية تم تحديدها في ضوء أهداف البحث وبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وتم صياغة هذه الفروض على النحو التالي:

الفرض الرئيسي الأول :

" لا توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الشركات محل الدراسة "



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

الفرض الرئيسي الثاني :

" لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى الشركات محل الدراسة " .

الفرض الرئيسي الثالث :

" لا توجد فروق ذو دلالة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي في درجة تأثيرها على أبعاد الالتزام التنظيمي " .

الفرض الرئيسي الرابع :

"لايوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاحتراق الوظيفي بالشركات محل الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية" .

الفرض الرئيسي الخامس :

"لايوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الالتزام التنظيمي بالشركات محل الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية" .

الفرض الرئيسي السادس :

تقديم إطار مقترح للحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين الالتزام التنظيمي للعاملين .

الجزء الثالث: الاحتراق الوظيفي وأثره على الالتزام التنظيمي في الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام محافظة الدقهلية جمهورية مصر العربية

أولاً : الاحتراق الوظيفي :-

• تعريف الاحتراق الوظيفي :

يعرفه (Ronen & Pines، ٢٠٠٨)^(٨) هو حالة من الإرهاق البدني والعاطفي والعقلي .



ويعرفه (Demerouti et al ، ٢٠٠٩)^(٩) على أنه رد فعل طبيعي لاستمرار العمل لفترات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية من العمل . ويشير (Caldwell ، ٢٠١٤)^(١٠) بالعوامل الداخلية التي تخص الموظف والعوامل الخارجية التي تتعلق ببيئة المنظمة.

وتري الباحثة من خلال التعريفات السابقة أن " الاحتراق الوظيفي Job Burnout " يُمثل حالة من الإنهاك العقلي والعاطفي والجسمي التي يتعرض الفرد لها نتيجة الضغوط النفسية المستمرة ، وتنعكس على عدم الرضا عن العمل والظروف الاجتماعية والمهنية ، ووجود العديد من المشكلات وعدم الارتياح وانخفاض الروح المعنوية والانسحاب وعدم القدرة على المواجهة نتيجة الخبرة النفسية السلبية التي عاشها الفرد .

• مؤشرات الإحترق الوظيفي :

تعتبر محاولة تحديد مؤشرات وأعراض الإحترق الوظيفي مهمة ذات أولوية في البحوث الحالية . وتشمل مؤشرات الإحترق الوظيفي الجوانب البدنية والنفسية والاجتماعية . فإذا نجحنا في إكتشاف هذه المؤشرات في وقت مبكر أصبح من السهل التنبؤ وتلافي المشاكل المستقبلية الناجمة عنه ، كما يمكن إستخدامه في معرفة الأشخاص الذين لديهم إحتتمالات مرتفعة للإصابة في وقت مبكر، وإجراء التدخلات الوقائية . ويبين الجدول التالي بعض المؤشرات المبكرة المحتملة للإحترق الوظيفي^(١١).

جدول رقم (١)

مؤشرات الإحترق الوظيفي

| المؤشرات الاجتماعية | المؤشرات النفسية | المؤشرات البدنية |
|-------------------------------|----------------------------|------------------|
| *العداء وإنتقاد العمل والأسرة | التوتر ، القلق ، الإحباط ، | *الإجهاد ونقص |



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

| | | |
|---|---|---|
| والأصدقاء *إهمال النواحي الأسرية والاجتماعية *الخلافات الزوجية *عدم الوفاء بالالتزامات *عدم التواصل مع الآخرين | الغضب ، تغير الحالة المزاجية، إنخفاض القدرة على التركيز، التهكم، إنخفاض دافعية العمل، السلوكيات الإدمانية ،الشعور بالذنب ، السلوكيات الانسحابية | الطاقة *الأرق *تغير الشهية *الصداع *آلام الظهر *ارتفاع ضغط الدم |
|---|---|---|

Thomas,G.(2011).” Burnout,and Work Engagement Levels
Source :in Community Pharmacists
Residing in Three Counties of the United Kingdom Thesis
(MSc), University of Portsmouth , Pp
61 -73 .

ثانياً: الالتزام التنظيمي :

• تعريف الالتزام التنظيمي :

لقد تعددت تعاريف مفهوم الالتزام تنظيمي على النحو التالي :
ويعرف (صديق ،٢٠١٤) (١٢) الالتزام التنظيمي على أنه أحد سلوكيات
دعم العاملين للمنظمة التي ينتمون إليها ، ووسيلة من وسائل رد الجميل لها.
ويعرف (نايف ،٢٠١٦) (١٣) الالتزام التنظيمي على أنه درجة إنسجام الفرد
وتطابق أهدافه وقيمه مع منظمته وشعوره بالانتماء إليها بفخر وإعتزاز ، والحفاظ
على عضويتها والرغبة القوية بالاستمرار فيها ، بما ينعكس إيجاباً على سلوكيات
الفرد الشاملة والتركيز على تحقيق الأهداف التنظيمية.

هذا وترى الباحثة أن " الالتزام التنظيمي Organizational
Commitment " هو درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت



الذي يكرسه له ومدى اعتباره لعمله أنه جانباً رئيسياً في حياته . تعهد نفسى بين طرفين هما العاملين وشركاتهم يعبر عن استعداد العامل لقبول ما تفرضه المنظمة من إجراءات وقواعد مع بذل قصارى جهده فى سبيل تحقيق التحسين المستمر مع الرغبة القوية فى الاستمرار والعطاء بها .

• مراحل الالتزام التنظيمي :

ويشير (الخالدي، ٢٠١٤) (١٤) (ابتسام، ٢٠١٥) (١٥) على أن الالتزام

التنظيمي يمر بثلاث مراحل وهي كالآتي :

- أ- مرحلة التجربة : وهي تبدأ من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعاً للإعداد والتدريب والإختبار ، ويكون توجهه الأساسى السعى لتأمين قبوله فى التنظيم والتعايش مع البيئة الجديدة التى يعمل فيها.
- ب- مرحلة العمل والإنجاز: وهي مرحلة تتراوح مدتها ما بين عامين إلى أربع أعوام تلى مرحلة التجربة ، حيث يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز.
- ت- مرحلة الثقة فى التنظيم : وهي مرحلة تبدأ فى السنة الخامسة من التحاق الفرد بالتنظيم وتستمر إلى ما بعد ذلك .

ثالثاً: الاحتراق الوظيفي وأثره على الالتزام التنظيمي للعاملين بالشركات الصناعية.

• سبل مواجهة الاحتراق الوظيفي وتحسين مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين :

يؤكد (جاد الرب، ٢٠٠٩) (١٦) أن العنصر البشرى هو القوة المحركة لكافة الموارد المتاحة الموجودة داخل أى منظمة . فالتركيز على الأفراد العاملين داخل المنظمة وتطويرهم وتنميتهم وتمكينهم يؤدي إلى التحسين المستمر فى الأداء والجودة ، وبالتالي زيادة النصيب السوقى للمنظمة ودعم قدرتها التنافسية .



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

ويشير (Thomas,2011) (١٧) أن هناك بندين رئيسيين هما أعراض الاحتراق الوظيفي ومسببات الاحتراق الوظيفي :
البند الأول : فيما يتعلق بالأعراض فإن سبل المواجهة تكون بإستخدام عدد من الأساليب السلوكية مثل :

- ١- الإسترخاء ويتمثل في حلول بسيط للإرهاق.
- ٢- إعادة تنظيم برنامج الحياة وتتمثل في القيام بالأنشطة المفضلة لدى الموظف.
- ٣- إستخدام الموارد الخارجية وتتمثل في الدعم الاجتماعي أو إعادة تنظيم المهام .

البند الثاني : أما بالنسبة لمسببات الاحتراق الوظيفي فيفضل استخدام الأساليب المعرفية ، على سبيل المثال :

- ١- تطوير أفكار عقلانية حول المسائل الشخصية وكيفية التفاعل مع الآخرين في العمل .
- ٢- افضل السبل لإدارة التعب والإجهاد .
- ٣- إعادة تقييم تصورات الشخص عن المنظمة.
- ٤- التدريب على ضبط النفس وكيفية التعامل في المنظمة.

• طرق تنمية الالتزام التنظيمي وخفض مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين :

يتواجد العديد من الأساليب المختلفة التي تخرج عن نطاق سيطرة الإدارة بالنسبة للالتزام التنظيمي ، وذلك يساعد على تقييد الفرص المتاحة لغرس وتقوية الالتزام . ولكن يتحتم على إدارات المنظمات والشركات اغتنام أى فرص تتاح لاستغلال الوسائل والممارسات الحديثة فى تنمية الالتزام :

ويتفق كل من (الغامدى،٢٠٠٩) (١٨) (البطل،٢٠١٣) (١٩) أنه يمكن تنمية

الالتزام التنظيمي للعاملين عن طريق ما يلي :

- أ- جودة القيادة وأسلوبها عناصر مهمة لكسب التزام العاملين .
- ب- اتخاذ القرارات بشكل تعاوني وجماعي وتقييم الإسهامات .



- ت- الاتصال بالموظفين قدر المستطاع والاستعداد للحديث معهم واستماع لآرائهم .
- ث- إشباع الاحتياجات الفكرية والنفسية والعاطفية للأفراد .
- ج- الاستماع للموظفين غير السعداء الذين قد يشيرون إلى وجود مشكلة خطيرة في بيئة المنظمة .
- ح- الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة .
- خ- تحديد مهام ذات هدف واضحة ونتائج إيجابية يمكن قياسها .

الجزء الرابع: منهجية البحث

أولاً: منهج البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية على النحو التالي:

١- الدراسة النظرية

استهدفت الدراسة النظرية الحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وقد اعتمدت الباحثة في تكوين الإطار النظري للدراسة على استقراء الدوريات العلمية المتخصصة والدراسات السابقة ، هذا بالإضافة إلى الاستعانة بالكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث أو أحد جوانبه.

٢- الدراسة الميدانية

اعتمدت الباحثة على أسلوب المقابلات الشخصية وقوائم الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية.

ثانياً: مجتمع البحث:

مجتمع الدراسة عبارة عن الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية جمهورية مصر العربية ، ويبلغ إجمالي العاملين في الشركات وفقاً للعينة التي تم إختيارها (٢٣٧٠٨) من العاملين في كافة المستويات الإدارية ، وبحسب التخصصات المختلفة في تلك الشركات .



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

ثالثاً: عينة البحث:

ويتضح من النسب الجدولية أن إجمالي القوائم بالنسبة للشركات محل البحث ، بلغ عددها (٣٠٤) ، بينما بلغ عدد القوائم الصحيحة (٢٦٣) أى أن نسبة الاستجابة تبلغ (٨٦,٥١%) .

رابعاً: أداة البحث: تصميم قائمة الاستقصاء:

١- قائمة استقصاء الاحتراق الوظيفي :

قامت الباحثة في محاولة لتحقيق أهداف البحث واختبار الفروض بتصميم قائمة استقصاء لقياس تقييمات -المستقصي منهم- العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية ، وعمل الباحث علي تصميم قائمة الاستقصاء لتتكون من قسمين هما :

- المتغير المستقل (X) : أبعاد الاحتراق الوظيفي وتضمنت (٢٢عبارة) قسمت إلى ثلاثة أبعاد فرعية حيث : (X1) الإجهاد العاطفي(٩عبارة)- (X2) تبدل المشاعر (٥عبارة)- (X3) نقص الإنجاز الشخصي (٨عبارة).

٢- قائمة استقصاء الالتزام التنظيمي :

قامت الباحثة في محاولة لتحقيق أهداف البحث واختبار الفروض بتصميم قائمة استقصاء لقياس تقييمات -المستقصي منهم- الممولين بمصلحة الضرائب المصرية، وعمل الباحث علي تصميم قائمة الاستقصاء لتتكون من الأسئلة الخاصة بأبعاد إدارة العلاقة مع الممولين وتضمن (٢٢ عبارة). وقد صممت الاستمارة بطريقة "ليكرت" على مقياس خماسي الاتجاه حيث كان لكل إجابة وزن مرجح.

- المتغير التابع (Y) : أبعاد الالتزام التنظيمي وتضمنت (٢٢عبارة) قسمت إلى ثلاثة أبعاد فرعية حيث : (X1) الالتزام العاطفي(٧عبارة)- (X2) الالتزام المستمر (٧عبارة)- (X3) الالتزام المعيارى (٨عبارة).



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية المطبقة:

قامت الباحثة بعد الانتهاء من جمع البيانات بالاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج (Statistical package for social science) SPSS22 لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة فروض الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالآتي:

١- الإحصاء الوصفي :

تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها ، وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة.

٢- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمدت الباحثة في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:
تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis) هو أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد بطريقة المربعات الصغرى (OLS) والذي يحتوي على اختبار معاملات الانحدار (t) واختبار النموذج الكلي (F) وبعض اختبارات التحقق من افتراضات المربعات الصغرى.

سادساً: قياس صدق وثبات قوائم الاستقصاء:

تم حساب معاملي الصدق و الثبات (Cronbach Alpha) لأسئلة الاستقصاء في كل فئة من فئات الدراسة، وذلك لبحث مدى ثبات أسئلة الاستبيان و



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية

ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

لبحث مدى إمكانية الاعتماد على هذه الأسئلة في التحليل وكانت قيم معاملي الصدق والثبات في الجداول التالية:

جدول (٢)

معاملات الصدق والثبات لأبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

| المحاور | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------|--------------------------|---------------------------------------|
| المتغير الثاني : الالتزام التنظيمي | | | | المتغير الأول : الاحتراق الوظيفي | | | |
| معامل ألفا (معامل الثبات) | معامل الصدق | الدرجة الكلية للأبعاد | الأبعاد | معامل ألفا (معامل الثبات) | معامل الصدق | الدرجة الكلية للأبعاد | الأبعاد |
| ٠,٨٣٨ | ٠,٨٨٢ | ٧ | البعد الأول : الالتزام العاطفي | ٠,٨٦٧ | ٠,٨٤١ | ٩ | البعد الأول : الإجهاد العاطفي |
| ٠,٦٣٦ | ٠,٧٣٣ | ٧ | البعد الثاني : الالتزام المستمر | ٠,٧١٩ | ٠,٧٠٧ | ٥ | البعد الثاني : تبدل المشاعر |
| ٠,٧٦٩ | ٠,٨٦٨ | ٨ | البعد الثالث : الالتزام المعياري | ٠,٦٣٢ | ٠,٦٢٩ | ٨ | البعد الثالث : نقص الشعور بالإنجاز |
| ٠,٨٥٠ | ٠,٨٢٧ | ٢٢ | الدرجة الكلية للأبعاد | ٠,٨٠٠ | ٠,٧٢٥ | ٢٢ | الدرجة الكلية للأبعاد |

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي .

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الصدق والثبات مقبولة لأسئلة الاستبيان ككل، لأن جميع قيمة معاملي الصدق والثبات تجاوزت (٠.٥) في فئة العاملين وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، و بالتالي يمكن الاعتماد عليها في التحليل مع عدم استبعاد أي عنصر من عناصر المتغيرات محل الدراسة.

الجزء الخامس: التحليل الإحصائي ونتائج اختبار الفروض

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل فقرات قوائم الاستقصاء لاستخلاص بعض النتائج التطبيقية وتوضيح اتجاهات آراء الباحثين بشأن متغيرات البحث، بالإضافة إلى اختبار مدى صحة فروض البحث، وذلك من خلال التقسيم التالي :



أولاً: تحليل فقرات قائمتي استقصاء الاحتراق الوظيفي، والالتزام التنظيمي للعاملين.

وبعرض لنتائج الإحصاء الوصفي في فنتي الدراسة حيث اعتمد الباحث على الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري و كذلك الأهمية النسبية كانعكاس لقيمة المتوسط المرجح في صورة نسبة مئوية وذلك لكل فئة من فئات الدراسة لتحليل فقرات قوائم الاستقصاء، حيث تُعد الفقرة إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون على مضمونها إذا كانت القيمة الاحتمالية لها أقل من (٠.٠٥) والوزن النسبي أكبر من (٦٠%)، وتُعد الفقرة سلبية أي أن أفراد العينة لا يوافقون على مضمونها إذا كانت القيمة الاحتمالية لها أقل من (٠.٠٥) والوزن النسبي أقل من (٦٠%)، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية للفقرة أكبر من (٠.٠٥) فذلك يعني أن آراء أفراد العينة في الفقرة محايدة.

ومن خلال نتائج الاختبار يتبين ما يلي :

أظهرت نتائج تحليل استمارة الاستقصاء بعض أوجه الضعف والقصور في تعامل وإدارة علاقات الرؤساء والمشرفين في الهيكل التنظيمي مع (فئة العاملين) تمثلت في:

- ١- قصور في أنظمة العمل بالنسبة للشركات محل الدراسة.
- ٢- قصور في برامج التدريب بالنسبة للشركات محل الدراسة.
- ٣- قصور في وعي العاملين بحساسية التعامل مع المعدات والآلات بالشركات محل الدراسة.
- ٤- عدم إحاطة العاملين بشكل كافٍ بأدلة العمل، في أنظمة العمل بالشركات محل الدراسة.
- ٥- اختيار العاملين ، بطريقة غير مناسبة لمهام الوظائف في الشركات محل الدراسة .
- ٦- ضغوط العمل في أوقات الذروة في الشركات الصناعية.
- ٧- ضغوط العمل في نظام التوريدات في الشركات محل الدراسة .
- ٨- تقادم بعض المعدات وتكرار الأعطال بالشركات محل الدراسة.



- ٩- صعوبة التنسيق في مكان العمل بين الجهات المختلفة بين العاملين والشركات محل الدراسة.
- ١٠- عدم توافر بيئة عمل ملائمة من حيث (الاضاءة ، التهوية ، الثواب والعقاب ، الترفيه ، الأجور والحوافز).

ثانياً : نتائج اختبار صحة / عدم صحة فروض البحث

تقوم الدراسة على ستة فروض رئيسية قامت الباحثة بصياغتها كما سبق : وحتى تتمكن الباحثة من اختبار الفروض الفرعية فئة العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية جمهورية مصر العربية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis) وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Ordinary Least Squares) بالإضافة لاختبار مقدرات الانحدار والنموذج الإجمالي (t) ، وبعض اختبارات التحقق من طريقة المربعات الصغرى وأسفرت نتائج التحليل الإحصائي للباحثة في الفروض على ما يلي :

جدول (٣)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط وتحليل التباين ANOVA للفروض الفرعية لفئة العاملين لمتغيرى الدراسة

| م | المتغير المستقل المتغير التابع | الاحتراق الوظيفي/الالتزام التنظيمي | | |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|------------------|------------------------|
| | | معامل الانحدار | مستوى الدلالة | معامل ارتباط بيرسون |
| ١ | الإجهاد العاطفي | ٠,٦٢٢ | ٠,٠١ | ٠,٥٠٦ |
| | /الالتزام العاطفي | ٠,٢٥٥ | | ٠,٢٤٥ |
| | الالتزام المستمر | ٠,٥٥٨ | | ٠,٤٨٧ |
| ٢ | تبلد المشاعر | ٠,٤٤٢ | ٠,٠١ | ٠,٣٧٧ |
| | /الالتزام العاطفي | | | ٠,٢٤ |



| | | | | | |
|----|-------|------|-------|---------------------------------------|---|
| ٧ | ٠،٢٧١ | | ٠،٢٦٩ | الالتزام المستمر | |
| ١١ | ٠،٣٣٤ | | ٠،٣٦٥ | الالتزام المعيارى | |
| ٢٠ | ٠،٤٤٦ | ٠.٠١ | ٠،٤٧٨ | نقص الإنجاز الشخصى | ٣ |
| ٥ | ٠،٢٣٣ | | ٠،٢١١ | الالتزام العاطفى | |
| ١٥ | ٠،٣٩٢ | | ٠،٣٨٢ | الالتزام المستمر الالتزام المعيارى | |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لقائمة الاستقصاء

مما تقدم يتضح صحة الفروض الرئيسية والفروض الفرعية وقبول فروض الدراسة.

الجزء السادس: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- ١- أثبت البحث أن العاملين ب يتأثرون بالإجهاد العاطفى والنفسى والانفعالى الذى يشعرون به خلال القيام بالأعمال والمهام التى توكل إليهم فى الشركات محل البحث.
- ٢- أظهر البحث أن العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال بالدقهلية ، معنيين بالأهمية النسبية لنقص الشعور بالإنجاز وتبدل الشعور فى تأدية مهام أعمالهم ، وذلك من شأنه أن يحد من القدرة على إدارة وتصحيح الأعطال وتصويب الأخطاء .
- ٣- أثبت البحث أن العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال بالدقهلية ، تدنى الشعور بالإنجاز وإجهدهم العاطفى لديهم ينبع من نزاع الصلاحيات التى تساعدهم فى تنفيذ المهام .



- ٤- توصل البحث إلى أن العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال بالدقهلية ، يتحتم على الرؤساء والمشرفين أن يمنحهم القدرة والثقة في تحديد الأهداف وتحقيقها .
- ٥- أوضح البحث أن العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال بالدقهلية ، يجب توفير الجو الملائم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية ، وكذلك تيسير الابتكار والإبداع لديهم .
- ٦- أظهر البحث أن العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال بالدقهلية ، لكي يحدث تحسن للالتزام التنظيمي لديهم يجب أن يملئهم الانتماء والشعور الإيجابي والإرتباط العاطفي والنفسي بالمنظمة . حتى يتحسن لديهم الإلتزام التنظيمي ويحد من احتراقهم الوظيفي يجب أن تكون شركاتهم لها مكانة وجو عائلي في نفوسهم .

ثانيا: التوصيات:

في ضوء الدراسة النظرية والنتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة الميدانية ، ومحاولة للتعرف على طبيعة الاحتراق الوظيفي وأثره على تحسين الإلتزام التنظيمي للعاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام محافظة الدقهلية جمهورية مصر العربية ، تقدم الباحثة فيما يلي بعض التوصيات وهي كما يلي :

- ١- العمل على دراسة أهم الأسباب التي أدت لمعاناة الموظفين من الاحتراق ونقص الإلتزام .
- ٢- ضرورة الاهتمام بوضع نظم تساعد في إتاحة الفرص العادلة للترقى والتقدم والتطور الوظيفي على أساس الكفاءة والجدارة ولاتحكمها معايير شخصية وغير موضوعية .
- ٣- تحديد المسؤوليات والسلطات من قبل المديرين والمشرفين بالشركات ووضع معايير فعالة لأداء العمل .



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

- ٤- ضرورة الاهتمام بوضع الأسس والقواعد التي تكفل المساواة للجميع والعمل على إزالة المعوقات سواء كانت إدارية أو مالية مما يكون له انعكاسات ايجابية على الفرد و أدائه .
- ٥- عقد دورات وتوزيع نشرات تثقيفية للحد من ظاهرة التحزب لدى العاملين ، مما يقضى على الصراعات الحزبية الملموسة ما بين الموظفين وزرع ثقافة الولاء والانتماء الوطنى .
- ٦- تركيز الشركات على العمل كوحدة واحدة وأن يتم العمل فيها بروح الفريق ، وأن يكون لها دور أخلاق فى المجتمع مما يؤدي إلى تحسين مستوى الالتزام التنظيمى للعاملين كما تحد من احتراقهم الوظيفى والنفسى .



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

المراجع:-

- ١- درارا رؤوف عبدالله ، (٢٠١٥)،"العلاقة بين جودة حياة العمل والإحترق الوظيفي : بالتطبيق على مستشفى رزكارى التعليمى التابع لوزارة الصحة حكومة إقليم كردستان /العراق" ، (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، جامعة المنصورة .
- ٢- شيروان سعيد نوري ، (٢٠١٦) . " دور الالتزام التنظيمى فى تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية على شركات القطاع الخاص فى محافظة دهوك بإقليم كردستان العراق "، (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، جامعة المنصورة .
- 3- Kumar,D. ,Kipkebut, J & Kamal ,A.(2015).” Organizational Commitment in A Non –Western Context : The Kenyan Case” .The IUP Journal of Organizational Behavior, Vol..3 ,No.(3 & 4).
- ٤- تقرير تقييم الأداء بشئون العاملين بالشركات الصناعية.
- ٥- المرجع السابق.
- ٦- تقرير منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي www.doingbusiness.org/rankings
- ٧- تقرير المركز المصري للدراسات الاقتصادية، (٢٠١٢) ، ECES ، " Towards Mobilizing Additional Fiscal Revenues and Boosting Economic Activity".
- ٨- محسن على عبده الكتبى، (٢٠١٢) . "السلوك التنظيمى بين النظرية والتطبيق" ، ص 240-238 .
- ٩- المرجع السابق، ص ٢٤٠-٢٣٨ .
- 10- Caldwell .، C (2014). “ Pracicing Self – Care Through Mindfulness : A Model to Decrease Burnout Among Mental Health Professionals : A Grant Proposal ”. Thesis Dissertation (MSc),University of California State.



أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية
ميادة محمد إبراهيم مصطفى الشاوي

- 11-Thomas,G.(2011).” Burnout,and Work Engagement Levels in Community Pharmacists **Residing** in Three Counties of the United Kingdom Thesis (MSc),University of Portsmouth , Pp9 –73.
- ١٢-محمد جلال سليمان صديق ، (٢٠١٤) . "نظرية التنظيم في ضوء الاتجاهات الحديثة"، جامعة المنصورة . د.م.ن، ص ٣٢٤.
- ١٣-نيبار تحسين نايف ، (٢٠١٦) .أثر تمكين العاملين على الالتزام التنظيمي "دراسة تطبيقية على العاملين بديوان محافظة دهوك / كردستان العراق" (رسالة ماجستير) ،كلية التجارة ،جامعة المنصورة.
- ١٤-مشعل خالد إسماعيل الخالدي ، (٢٠١٤) . "العلاقة بين ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة المتوسطة بدولة الكويت والالتزام التنظيمي للمعلمين والتحصيل الدراسي"، (رسالة دكتوراه) ، كلية التربية – جامعة المنوفية ، ص ٧١ .
- ١٥-إبتسام عاشور، (٢٠١٥) . "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات وعلاقتها بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية " (رسالة ماجستير) ، جامعة محمد خضير ، سكرة ، الجزائر .
- ١٦-سيد محمد جاد الرب ، (٢٠٠٩) . " مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء"، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ص ١٦٨-١٦٩.
- 17- Thomas,G.(2011) . Op. Cit ., Pp 61 –73.
- ١٨-مليحة مسعود مسفر الغامدي ، (٢٠٠٩) . "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين في المدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية تصور مقترح لتفعيل الالتزام التنظيمي" ، (رسالة دكتوراه) ، معهد الدراسات التربوية ، ص ١٢٢-١٢١ .
- ١٩-سهام فاروق محمد على البطل، (٢٠١٣) . " أثر العدالة المدركة لنظام الحوافز على الالتزام التنظيمي : دراسة تطبيقية على جامعة بنها" . (رسالة ماجستير) ، كلية التجارة ، جامعة بنها ص ٨١.

