

تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين

دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مستشفى الإسكندرية العام⁺

زينب هادي الشريفي^{***}

عادل عباس عبد حسين^{**}

مؤيد يوسف الساعدي^{*}

المستخلص:

تهدف الدراسة الى اختبار تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المنظمات الصحية، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مستشفى الإسكندرية العام التي جرى اختيارها مجتمعا لإجراء الدراسة اختيرت منه عينة عشوائية بلغ حجمها (50) شخصا. وقد حاولت الدراسة الإجابة على تساؤلات عديدة منها ما عوامل المناخ التنظيمي الأكثر تأثيراً في حصول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، ولإجابة على التساؤلات المطروحة بنيت الدراسة على فرضيتين رئيسيتين تضمنت كل منهما ستة فرضيات فرعية، ومن اجل التحقق من صدق الفرضيات التي جرى بنائها فضلا عن معالجة البيانات التي تمخضت عنها اجابات عينة الدراسة استعين بالبرنامج الإحصائي (Spss)، بعد اختيار الوسائل الإحصائية الملائمة والتي تنسجم مع طبيعة الدراسة كونها دراسة لامعلمية (Nonparametric). وقد ابتغت الدراسة تحقيق هدفين كان من بينهما التحري عن مدى شيوع ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمة قيد الدراسة. اما اهميتها فتكمن في ان الكشف المبكر عن الظواهر السلبية في حياة المنظمات يساعدها في تجنبها مستقبلا او التقليل من آثارها.

THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE JOB BURNOUT OF EMPLOYEES AN ANALYTICAL SURVEY OF THE VIEWS OF A SAMPLE OF WORKERS IN THE ALEXANDRIA GENERAL HOSPITAL

Abstract:

This study aimed to Tested the impact of organizational climate in the Job Burnout in health organizations, prospective study of the views of a sample of workers in a public hospital in Alexandria, that have been selected communities to conduct the study in a total sample size (50) people. The study tried to answer several questions including what factors of organizational climate most influential in the career for the phenomenon of Job Burnout in a sample study? To answer the questions raised were built study on two major assumptions each included six hypotheses subset, in order to

⁺ تاريخ استلام البحث 2012/4/23 ، تاريخ قبول النشر 2013/1/9 .

^{*} أستاذ / المعهد التقني/المسيب

^{**} مدرس/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كريات

^{***} مدرس مساعد/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة

verify the authenticity of the hypotheses that have been built as well as data processing that emerged from the answers the study sample has been used to program the statistical (Spss), after the selection of statistical methods appropriate and consistent with the hypotheses of the study being (Nonparametric). The study wanted to achieve their goals was to investigate the prevalence of the phenomenon of combustion position in the organization under study. The importance lies early detection of adverse events in the life of organizations helping to avoid or minimize future impacts

المقدمة:

المناخ التنظيمي هو الجو العام الذي يسود المنظمات. لذا فهو يشكل حلقة من حلقات نجاحها او فشلها في احيان كثيرة وهو بذلك يؤدي دورين الأول ايجابي يتمثل بتوفير الاستقرار وعوامل الراحة للعاملين مثل، تلائم العمل مع طموحاتهم، توفير الدافعية العالية، القدرة على حل الصراعات وغيرها من العوامل، اما الدور الثاني فهو السلبي منها والذي يتمثل بعكس ما ذكر في الأول اذ يؤدي ذلك إلى نشوء الأمراض المهنية ومنها الاحتراق الوظيفي الذي يشار إليه بأنه حالة من التوتر النفسي الشديد الناشئة عن ثلاث عوامل هي الإعياء العاطفي،إلغاء الشخصية، انخفاض تقدير الذات. والتي تنشأ من عوامل عدة منها ضغط العمل، وانخفاض الصلات الاجتماعية في العمل، عدم وجود العدالة في المنظمة، ونظام المكافآت غير العادل، وغيرها.

ان المنظمات الصحية هي مثال المنظمات التي يقوم جانب كبير منها على التعامل مع الآخرين، وخصوصا المرضى لذلك فان توفير مناخ تنظيمي صحي كفيل بتجنب هؤلاء المرضى اي آثار سلبية تنعكس عليهم من خلال العاملين في المستشفى مدار الدراسة. لقد تجسدت مشكلة الدراسة بتساؤلات عديدة منها ما عوامل المناخ التنظيمي الأكثر تأثيراً في حصول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة؟. وقد ابتغت الدراسة تحقيق هدفين تمثل احدهما بالتحري عن مدى شيوع ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مستشفى الإسكندرية العام. اما أهميتها فقد نبعت من ان الكشف المبكر للظواهر السلبية في حياة المنظمات يساعد في تجنبها مستقبلا او التقليل من آثارها.

توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات المهمة، تكونت الدراسة من أربعة مباحث، تضمن الأول منهجية الدراسة ، فيما تناول الثاني التأطير النظري لكلا المتغيرين، اما الثالث فقد خصص لعرض الجانب التطبيقي، فيما خصص الأخير ليتضمن عرضاً لأهم ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات وما خرجت به من توصيات.

المبحث الأول: منهجية الدراسة:

تعد منهجية الدراسة الخريطة التي يجري من خلالها تتبع مسار المتغيرات والكشف عن طبيعة تداخلاتها ونشوء العلاقات بينها، وما يمكن القيام به من خطوات لغرض توضيح هذه العلاقات. لقد خصص هذا المبحث لعرض مسارات الدراسة وكما يلي:

أولاً: مشكلة الدراسة

تعرف مشكلة الدراسة بأنها "أي وضع او ظروف توجد فيها فجوة بين الحالة الحاضرة (الموجودة) وبين الحالة المرغوب فيها"^[1]، وفي ضوء التعريف السابق فان المنظمة المعنية بالبحث ملزمة بمعرفة الجو العام الذي يسودها وما ينبغي ان يكون عليه اذ ان تلك المعرفة ستؤثر اهم حلقة من حلقات نجاحها او فشلها وما يترتب عليه من توفير الاستقرار وعوامل الراحة للعاملين بشكل يلائم العمل مع طموحاتهم وما يترتب عليه من توفير الدافعية العالية وبالتالي تخفيض

الصراعات والعوامل السلبية وهذا سيحجم من الأمراض المهنية المتوفرة في اغلب المنظمات ومنها حالة التوتر النفسي الشديد الناشئة والمدمرة لنفسيات العاملين، لذا تحاول الدراسة الحالية تقديم الإجابة حول التساؤلات الآتية:

1. ما عوامل المناخ التنظيمي السائدة حاليا والأكثر تأثيرا في حصول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة؟
2. هل تملك إدارة مستشفى الإسكندرية العام مناخ تنظيمي سليم لتجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي؟
3. تحديد عوامل الاحتراق الوظيفي الأكثر أهمية بالنسبة لعينة الدراسة؟
4. بيان درجات الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة في مستشفى الإسكندرية العام؟

ثانيا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. تشخيص مدى شيوع ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مستشفى الإسكندرية العام.
2. التحري عن عوامل المناخ التنظيمي الأكثر تأثيرا في نشوء ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مستشفى الإسكندرية العام.

ثالثا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في سعيها لتقديم مؤشرات رقمية عن واقع المناخ التنظيمي السائد حاليا وما ينبغي ان يكون عليه ليساعد المنظمة المعنية في الكشف المبكر عن الظواهر السلبية الذي يساعدها على تجنبها ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتجنب الخسائر في المورد البشري مستقبلا.

رابعا: فرضيات الدراسة

من اجل الوصول إلى تقديم حل مؤقت لمشكلة الدراسة ومن ثم اختباره للتحقق من صحته ام عدمه فقد جرى صياغة الفرضيات التالية وكما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي. وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط القيادة والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط الاتصال والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
4. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
5. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة العمل والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
6. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام. وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
2. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نمط القيادة والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
3. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نمط الاتصال والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
4. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
5. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين طبيعة العمل والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.
6. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التكنولوجيا والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

خامسا: مجتمع الدراسة وعينها وحدودها

جرى اختيار مستشفى الإسكندرية العام مجتمعا لإجراء الدراسة في عينة بلغ حجمها (56) من العاملين في المستشفى المذكورة جرى اختيارهم بصورة عشوائية، وقد وزعت (56) استبانته، استرجع منها (50) جرى إخضاعها للتحليل الإحصائي وهي تشكل نسبة (89,28%) من العدد الكلي للاستبانته الموزعة، وقد حددت مدة انجاز الدراسة من 2011/11/23 ولغاية 2012/2/5.

سادسا: منهج الدراسة

استعمل لأغراض هذا البحث منهج البحث القائم والتحليل البعدي، وهو تقنية حديثة تسمح للباحثين بمزج نتائج البحوث التي تتشابه فيها فروع وعلوم مختلفة، وهو منهج يتصف بالشمول إذ انه يستند بنفس الوقت إلى مناهج أخرى في الوصول إلى غاياته، لذا فإن تطبيقات هذا المنهج تستلزم الاعتماد على المنهج المسحي كونه يحقق بيانات ومعلومات حول آراء الأشخاص وتوجهاتهم سواءً أكان مسحا مكتوبا استبيانياً أو شفويا، وهو منهج ملائم للدراسات التي تتوخى الوصول إلى العلاقة بين المتغيرات وتأثيرات تلك العلاقة. لذا فهو يستند الى المنهج التجريبي كونه يزود بأدلة تأخذ بالاعتبار السبب والتأثير [2] والتي يمكن الركون اليها من خلال نتائج العمليات الاحصائية التي تستند الى اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة.

سابعا: أدوات جمع البيانات والمعلومات

جرى الاعتماد في جمع البيانات الخاصة بالجانب النظري للدراسة والتي صُيرت معلومات فيما بعد، من خلال استخلاص ما يصب منها في موضوعاتها، على العديد من المصادر منها الكتب، الرسائل والاطاريح ، فضلا عن البحوث وما توافر منها على الشبكة العنكبوتية العالمية. اما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد جرى الاعتماد على الاستبيان بوصفه أحد أدوات

القياس الوصفي، اذ عرضت على عدد من المحكمين لقياس مدى دقتها في تحقيق أهداف الدراسة محققة معامل ثبات بلغ (0.82) وهو معامل مرتفع يشجع على اعمامها على العينة المستهدفة.

ثامنا: أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

لاتسام الدراسة بالطبيعة اللامعلمية (Nonparametric) فقد استُعين بأدوات إحصائية متعددة منها:

1. الوسيط (Median) : احد مقاييس النزعة المركزية الذي يستعمل في إجراء الدراسات اللامعلمية، ويأتي من خلال ترتيب القيم تصاعدياً او تنازلياً، اذ تقسم القيم إلى قسمين متساويين في العدد، اذ يحتل الوسيط الموقع الأوسط تقنياً بحيث يكون عدد الإجابات مماثلاً لما فوق وتحت الإجابة المتوسطة، غير ان الإجابة المتوسطة هي من ضمن مجموعة كبرى وبهذا يكون عدد القيم الأصغر منه مساويا لعدد القيم الأكبر منه.
2. المدى (Range): هو الفرق بين اكبر قيمة واصغر قيمة في المجموعة [3].
3. التحليل العاملي (Factor Analysis): لاختزال المتغيرات إلى عوامل قليلة تضم تلك المتغيرات ذوات المعاملات المعنوية الكبيرة فحسب [4].
4. معامل ارتباط الرتب كندال (Kendal Correlation Coefficient): يعتمد قانون كندال على الإشارات فان كانت الرتب التي تقارن مع الرتبة المعنية اكبر أخذت إشارة موجبة ذلك لانها مع ترتيب الأعداد الطبيعية، وان كانت اصغر أخذت إشارة سالبة، ويكون معامل ارتباط الرتب مساويا للنسبة بين المجموع الجبري للإشارات بوضعها الحقيقي على مجموع الإشارات عندما تكون الرتب للقيم المرتبة تصاعدياً او تنازلياً [5].
5. معامل الانحدار البسيط (Simple Regression): من الادوات الاحصائية المتقدمة لقياس تاثير متغير تفسيري في متغير استجابي.
6. معامل انحدار المتعدد (Multiple Simple Regression) : اسلوب احصائي متقدم يبين تاثير عدد من المتغيرات التفسيرية في متغير استجابي.

تاسعا: متغيرات الدراسة ومقاييسها

تعد أبعاد الدراسة الفرعية الأدوات التي يجري من خلالها قياس طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسية ومدى تأثير احدها بالآخر. ولتحقيق هذا الهدف فقد جرى اعتماد مقاييس مختبرة في دراسات سابقة يبينها الجدول (1) في تحديد ستة أبعاد لمتغير المناخ التنظيمي هي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، المشاركة في اتخاذ القرارات، طبيعة العمل، التكنولوجيا)، اما متغير الاحتراق الوظيفي فقد حددت أبعاده ب (الإجهاد العاطفي، إلغاء الشخصية، انخفاض تحقيق الذات (الانجاز)، اعتمد فيها مقياس ليكرت ذي التدرجات الخمسة. وكما في الجدول (1):

الجدول (1) الدراسات المعتمدة في بناء مقياس الدراسة

الدراسة	المتغيرات الرئيسية	ن
	المناخ التنظيمي	1
(السعيد، 2005)	الهيكل	الأبعاد الفرعية
	التنظيمي	
(السعيد، 2005)	نمط القيادة	
(السكران، 2004)	نمط	
(السعيد، 2005)	المشاركة في	
	اتخاذ القرارات	
(السعيد، 2005)	طبيعة العمل	
(الشنطي، 2006)	التكنولوجيا	
الاحتراق الوظيفي		2
(Maslach&Jackson, 1981)	الإجهاد	الأبعاد الفرعية
	إلغاء	
	انخفاض	
	العاطفي	
	الشخصية	
	تحقيق الذات	

وقد اجري اختباري الصدق والثبات للاستبانة بصيغتها النهائية اذ حققت معامل اتساق بين فقراتها بلغ (0.83) على وفق مقياس (Alfa-Cronbach) لمتغير المناخ التنظيمي، فيما بلغ (0.81) على وفق مقياس (Alfa-Cronbach) لمتغير الاحتراق الوظيفي. اما معامل الثبات فقد بلغ (0.69) وذلك باستعمال طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method) وبذلك يعد المقياس صالحا للاستعمال.

عاشرا: بعض الدراسات السابقة

لا تزال الدراسات الميدانية التي تطرقت لموضوع المناخ التنظيمي تحتاج إلى الدراسة والتجديد خاصة على الصعيد العربي فقد تم الاطلاع على عدد من الدراسات التي استطعنا الحصول عليها والتي تناولت هذا الموضوع أو بعض جوانبه منها دراسات عربية وأخرى دراسات أجنبية ، وسوف نتعرض لما جاء هذه الدراسات وكما موضح في الجدول (2) .

الجدول (2) بعض الدراسات السابقة

ت	الباحث	عنوان الدراسة	السنة	مشكلة الدراسة	أهداف الدراسة	حجم العينة ومواصفاتها	ابرز النتائج
1	Maslach , Christina & Jackson , susan	The measurement of experienced Burnout قياس الاحتراق النفسي من ذوي الخبرة .	1981	تمثلت مشكلة الدراسة بزيادة الغموض والإحباط واليأس الذي يؤدي إلى التوتر المزمن ويكون عاطفياً والذي يشكل الاحتراق .	هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية لتجربة من الاحتراق .	أجريت الدراسة على عينة من (1025) عاملاً وكانت طبيعة الدراسة على مجموعة متنوعة من المهن الصحية والمستشارين والمعلمين والممرضات وعلماء النفس والأطباء في الولايات المتحدة .	من ابرز النتائج وجود اتفاق مع التوقعات النظرية بالرغم من أنها منفصلة ولكنها ذات صلة في جوانب الاحتراق .
2	ناصر محمد إبراهيم السكران	لمناخ التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي - دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض	2004	تتكرر مشكلة الدراسة في التعرف على توجهات العاملين في قطاع قوات الأمن الخاصة التنظيمي السائد وكذلك هدفت أيضا إلى مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة .	هدفت الدراسة إلى التعرف على توجهات ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي السائد وكذلك هدفت أيضا إلى مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة .	تم اختيار مفردات مجتمع الدراسة من (550) من الضباط العاملين في قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض وطبيعة الدراسة في جانبها الميداني في مدينة الرياض بالملكة العربية السعودية .	من ابرز النتائج التي وصلت اليها الدراسة هو وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محاور (الاتصالات) كأحد محاور المناخ التنظيمي وكذلك وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو الدرجة الكلية لمستوى أدائهم الوظيفي .

ت	الباحث	عنوان الدراسة	السنة	مشكلة الدراسة	أهداف الدراسة	حجم العينة ومواصفاتها	ابرز النتائج
3	محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي	تأثير المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية . دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة .	2006	تمثلت مشكلة الدراسة في ما اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الفلسطينية .	هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير إبعاد المناخ التنظيمي السائد في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على أداء الموارد البشرية وتقييم المناخ التنظيمي بهذه الوزارات .	تم اختيار عينة من الموظفين العاملين وظائف إشرافية والمتمثلة بـ(620) شخصا في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة .	توصلت الدراسة إلى وجود اثر ايجابي للمناخ التنظيمي السائد في الوزارات الفلسطينية على أداء الموارد البشرية وان هذا المناخ يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء .
4	Karabiyik , lale , Eker , melek & Adem , anbar	Determining the factors that affect Burnout among academicians . تحديد العوامل التي تؤثر على الاحتراق فيما بين الأكاديميين .	2007	تمثلت مشكلة الدراسة في المشاكل التي تواجه بعض الأكاديميين وعدم الاهتمام بها من قبل الجامعات والتي تؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي والالتزام ويتوقع أن يؤدي إلى مشاكل صحية مرتبطة بالتوتر والعمل المنخفض .	هدفت الدراسة إلى قياس مستويات الاحتراق النفسي بين الأكاديميين وعلى التحقيق في العوامل التي تؤثر على مستويات الاحتراق النفسي للاكاديميين في تركيا .	تم اختيار مفردات العينة والمتمثلة بالاكاديميين في عدد من كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية والمحاسبة وضمت العينة (160) شخصا من الأكاديميين في تركيا .	من ابرز النتائج التي أوصلت إليها الدراسة أن العمل كان مرتبطا بقوة مع البيئة التي يجري تحديدها من قبل الأكاديميين ومستويات الاحتراق النفسي الخاص بهم وفقا للتمايز العاطفي للاحتراق .
ت	الباحث	عنوان الدراسة	السنة	مشكلة الدراسة	أهداف الدراسة	حجم العينة ومواصفاتها	ابرز النتائج

5	صليحة شامي	المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين . - دراسة حالة جامعة " أمحمد بوقرة " بومرداس	2010	تتخصر مشكلة الدراسة بمدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للإفراد العاملين .	هدفت الدراسة إلى التوصل إلى مناخ تنظيمي يضع العنصر البشري ضمن أولى الأولويات ليولد لديه الاستعداد لاستخدام مخزونة الطاقوي كاملا واستثمار أخلاصه وكفاءته لتتمية ولائه .	تم اختيار مفردات العينة المتمثلة بالأساتذة الدائمين والموظفين الإداريين ، وتم اختيار (5) كليات تم توزيع (279) استمارة استبانته في عدد من كليات جامعة " أمحمد بوقرة " بومرداس في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .	من ابرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الموظفين يرون أن المناخ الحيادي هو السائد في الجامعة بينما الأساتذة يرون ان المناخ لسائد في الجامعة هو المناخ غير الملائم .
6	Darvish , Hassan , Ahmaed , Zare , Hamid Nekoie & Zaded , Hossein	Investigating the level of Burnout and Influencing factors on it among the workers : case study the petrochemical Industries national company التحقيق في مستوى الاحتراق والعوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات بين العمال : دراسة حالة للبتروكيمياويات في شركة الصناعات الوطنية	2011	تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على الأسباب المؤثرة على سلوكيات العاملين في المنظمة والتي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي فيها .	هدف الدراسة إلى التحقيق في مستوى الاحتراق الوظيفي والعوامل المؤثرة على ذلك .	أجريت الدراسة على عينة تمثلت ب(1742) من العاملين في الشركة الوطنية للبتر وكيمياويات الإيرانية .	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين الاحتراق الألم والتعب وكذلك العوامل الجسدية والنفسية وشعور عدم الكفاءة وعدم اللامبالاة الذي يظهر لدى العاملين في المنظمة .

بـ(المناخ الاجتماعي)، وعلى الرغم من المناقشات التي أثارها (Fleishman) حول تطور مواقف القيادة وانعكاساتها من خلال المقاييس السلوكية لكنه ركز فقط على مناخ القيادة بوصفه بناءً، ولم يوضح مفهوم المناخ التنظيمي بشكل متقن للغاية.

ان أول من حدد مفهوم المناخ التنظيمي بشكل شامل تقريباً هو (Argyris) سنة (1958) في محاولته تشخيص ديناميكيات الجماعة في عينة من المصارف وعرف مفهوم المناخ التنظيمي بأنه السياسات التنظيمية الرسمية، حاجات العاملين، القيم، والشخصيات لفتت هذه الدراسة الأنظار بشكل واسع للكشف حول مفهوم الثقافة والمناخ التنظيمي في مجال الدراسات التنظيمية، واستمرت حتى أواخر السبعينات، وقد فتح الكتاب الشهير (الجانب الإنساني في المنظمة) عام 1960 افقاً جديداً للعلوم الإدارية ثم توالى بعد ذلك الدراسات حول المناخ التنظيمي وادخل مفهومه في مجال علم النفس الصناعي [6].

2. مفهوم المناخ التنظيمي.

ان كلمة (مناخ) هي تعبير مجازي يطلق عادة على البيئة والموقع الجغرافي لوصف فصول السنة والتقلبات الجوية التي تميز موقعا عن آخر، ثم انصرفت هذه التسمية فيما بعد على المنظمة على اعتبار ان المنظمات كيان عضوي يتفاعل مع البيئة المحيطة يؤثر ويتأثر بها [7]. وبشكل عام يوصف مناخ المنظمة بأنه الجو العام الذي يسود فيها. ويعرفه [8] بأنه "البيئة الداخلية- مادية وغير مادية التي يعمل الفرد في إطارها". اما (Litwin & Stringer) فقد عرفاه "مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة من الافراد الذين يعملون في هذه البيئة والتي يكون لها انعكاس او تأثير على دوافعهم وسلوكهم [9]. ويراه [10] بأنه مجموعة الخصائص التي تميز بيئة المنظمة الداخلية والتي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه واتجاهاته وآرائه لأنها تمتاز بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي. اما (السالم وصالح) فيشيران إلى انه "جو المنظمة يستدل عليه من خلال تصورات الأفراد، اتجاهاتهم مواقفهم تجاه التنظيم الذي ينتمون اليه، معنوياتهم رضائهم، مواظبتهم على الدوام ورجبتهم في الاستقرار [11]. اما [12] فأشار إلى انه مجموعة من الخصائص التي تمتاز بها بيئة المنظمة الداخلية وتدفع العاملين لتبني أنماط سلوكية معينة سواء في نفس المستوى الإداري او بين المستويات الأخرى، ويمكن التعرف على هذه الخصائص من خلال تصورات العاملين وادراكاتهم كي يستخلصوا منها اتجاهاتهم ومساراتهم التي تؤثر على سلوكياتهم.

يستدل من عرض وجهات النظر السابقة ان للمناخ التنظيمي تأثير على سلوك العاملين وقد يكون هذا التأثير بصورة ايجابية او بصورة سلبية. ففي السياق نفسه يشير [13] إلى انه على الرغم من ان المناخ التنظيمي لا يمكن لمسه كالأشياء المادية، ولكن من دون شك ان الإحساس بتأثيره على العديد من الظواهر التنظيمية والتعرف على آثاره سواء أكانت ايجابية ام سلبية على العاملين وإنتاجيتهم وروحهم المعنوية هو أمر موجود. فعلى وفق [14] ان المناخ التنظيمي يؤثر على سلوك العاملين في مكان العمل، ويؤدي دوراً حاسماً في أي عملية تتطلب تحسين تنظيمي.

2. ابعاد المناخ التنظيمي.

تحدد أبعاد المناخ التنظيمي بعوامل البيئة الداخلية والتي اجملت من قبل الباحث [15] بشكل نوجزها بتصريف، وكما

ياتي:

أ. مرونة التنظيم: وهي قدرة المنظمة على الاستجابة والتأقلم مع التغيرات الداخلية والخارجية.

ب. العاملين ، يجسد تعاون وثقة هؤلاء العاملين وحرصهم مصلحة المنظمة والحالة معاكسة ايضاً.

ج. متطلبات العمل: ان طبيعة العمل تسهم في بناء مناخ المنظمة. فالروتينية في العمل قد يؤدي إلى الملل و الحد من الإبداع، ويعكسها طبيعة العمل التي تثير الحماس لدى العاملين فهي تتيح لهم القابلية على الإبداع.

د. التركيز على الانجاز: تؤكد المنظمات على الانجاز بوصفة اساس للترقية والمكافأة في العمل .

هـ. أهمية التدريب: يشار إلى التدريب بأنه الجهد المخطط الذي يسهل التعلم الوظيفي للعاملين والمرتبطة بالمعرفة، المهارات، السلوك [16] وهو يؤدي إلى تجديد ثقة المتدرب في نفسه وإكسابه المهارات المطلوبة للعمل، فضلا عن رفع معنوياته، وتحقيق أهداف المنظمة.

و. أنماط السلطة: تشدد السلطة المركزية على مركزية اتخاذ القرارات، وعدم المرونة وبالتالي تحد من إبداع العاملين لأنهم لا يملكون حرية المشاركة اتخاذ القرارات، بعكس اللامركزية التي تفسح لهم المجال للإبداع واقتراح الحلول البديلة.

ز. أسلوب التعامل بين العاملين والإدارة: ان الإدارة التي تتبع الصدق والثقة والأمانة في تعاملها مع العاملين، تحصل على إخلاصهم و ولائهم بوصفها محصلة لصدق تعاملها، وعلى النقيض منها الإدارة التي لا تتبع أسلوب الصدق والثقة، والتي تلجأ إلى الأساليب التي تفرق بين العاملين.

ح. أنماط الثواب والعقاب: عندما يكون الهدف من المكافأة او العقوبة هو تهذيب السلوك وتعديله، والتشجيع على الحسن منه، فالعقاب أساسا ينبغي ان ينصب على السلوك المنحرف لا على الشخص ذاته.

ط. الأمن الوظيفي: ان إشاعة الأمن الوظيفي في المنظمة من قبيل عدم الخوف من فقدان الوظيفة او ممارسة إجراءات ظالمة في المنظمة يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين والاستقرار النفسي لهم.

والملاحظ ان الباحثان أعلاه قد اوردا جل أبعاد المناخ التنظيمي هنا والتي تتمثل في البيئة العراقية التي طبقت فيها الدراسة بشكل واقعي لذا كانت موضع اهتمام الباحثين لأغراض هذه الدراسة.

3. عناصر المناخ التنظيمي.

اشار [17] ان عناصر المناخ التنظيمي تتمثل بما يلي:

أ. الهيكل التنظيمي: يعبر عن الهيكل التنظيمي بالشكل الرسمي للعلاقة بين الأفراد والجماعات في مجالات توزيع الأنشطة والسلطات والمسؤوليات في المنظمة [18]. ان طبيعة الهيكل التنظيمي عادة ما تحدد طبيعة العلاقات داخل المنظمة، فالهيكل المرن يوفر قدرة اكبر للعاملين من المشاركة والإبداع بعكس الهيكل غير المرن الذي يحد منها.

ب. نمط القيادة: تعرف القيادة بأنها علاقة التأثير بين القادة والتابعين بقصد إحداث تغيير فعلي يعكس أغراضهم المشتركة [19]. نتيج القيادة اللامركزية للعاملين قدرا اكبر من المشاركة، بعكس القيادة التسلطية التي تحد من اسهامات العاملين ومبادراتهم.

ج. نمط الاتصال: ان طبيعة الاتصال تعد ايضا من العوامل التي تسهم في تحديد المناخ التنظيمي فالاتصال الفاعل هو الاتصال باتجاهين اذ يمكن من خلاله إتاحة المجال للعاملين لإبداء آرائهم وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات. وعلى العكس منه فان الاتصال ذي الاتجاه الواحد الذي يحمل التعليمات والأوامر من أعلى إلى أدنى يؤدي بالفرد إلى عدم الاكتراث والخمول في التفكير على اعتبار ان أفكارهم وآرائهم لا قيمة لها لدى رؤوسائهم.

د. المشاركة في اتخاذ القرارات: تعرف عملية اتخاذ القرار بانها عملية واعية للمفاضلة بين واحد او أكثر من البدائل مع النية بالاتجاه نحو بعض شؤون الحالة المطلوبة [20] إن إتاحة الفرصة للعاملين بإبداء آرائهم والمشاركة في عملية صنع القرارات يؤدي إلى رفع معنوياتهم وتحقيق الانسجام في بيئة العمل.

هـ. طبيعة العمل: يؤدي العمل الروتيني إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التجديد والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الشخص بان عمله ليس بذى قيمة.

و. التكنولوجيا: تسهم التكنولوجيا بتحقيق العديد من المزايا للمنظمات، إلا أنها بجانب ذلك تؤدي إلى آثار سيئة منها الانعزالية، لأن الشخص يشعر بأنه يتعامل مع آلة وليس مع عناصر بشرية كفريق عمل. فضلاً عن انخفاض الروح المعنوية التي تعكس شعوره بأنه مجرد آلة بيولوجية تتعامل مع آلة ميكانيكية.

ثانياً: الاحتراق الوظيفي.

1. التطور المفاهيمي للاحتراق الوظيفي.

استعمل مفهوم الاحتراق لأول مرة من قبل (Freudenberger) في عام (1974) [21]، إذ أشار إلى أن الاحتراق هو رد فعل إلى التوتر المزمن للعاملين وهو أكثر شيوعاً في المهن ذات التماس المباشر بالناس [22] [23]. كما لاحظ أعراض نضوب عاطفي وفقدان الدافع بالالتزام بين المتطوعين الذين كانوا يعملون في وكالة الرعاية الصحية، في نفس الوقت قامت (Maslach) عام (1976) بدراسة العواطف في مكان العمل إذ قامت بإجراء مقابلات واسعة مع العاملين في الخدمات الإنسانية حول الضغط النفسي الذي تسببه وظائفهم [24]. إن التعريف الأكثر شيوعاً لمفهوم الاحتراق هو التعريف الذي قدمته [25] وزميلاتها إذ عرفتا الاحتراق بأنه متلازمة من الإعياء العاطفي أو الإجهاد العاطفي، وإلغاء أو تبديد الشخصية، وانخفاض تحقيق الذات والذي يحدث من خلال التعامل المباشر مع الناس. كما أنه الشعور بالضيق من الروح التي تعد القوة الدافعة، وعطب تلك القوة الغامضة التي يحصل التحرك من خلالها إذا دمرت. ولذلك يمكن أن يسمى الاحتراق بـ(الاكتئاب الوظيفي) [26]، وهو تأثير داخلي يتسبب بحالة من اللاتوازن النفسي أو الجسمي داخل الشخص، يحدث نتيجة عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الشخص نفسه [27]. كما أنه استنزاف انفعالي وبدني وعقلي نتيجة للإعياء والمتطلبات التي يتعرض لها الفرد، وإن كان من الصعب تحديد جميع العوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بالاحتراق النفسي، كما أن هذه العوامل تختلف من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر [28].

ومن جهة أخرى يعرف الاحتراق بأنه الأعراض الناتجة عن التعرض لمدة طويلة من الضغوط [29]، أو أنه "الاستنزاف الكلي للموارد المادية والعقلية التي يحدثها الصراع من أجل الوصول لهدف غير واقعي مرتبط بالعمل [30]. فالاحتراق هو حالة من الإجهاد العاطفي والعقلي، والجسدي الذي يسببه التوتر المفرط وطويل الأمد. يحدث عندما يشعر الشخص بأنه غير قادر على تلبية المطالب بشكل ثابت، إن استمرار التوتر يبدأ عند فقدان الاهتمام أو الدوافع التي تأخذ القام الأول وتأخذ دوراً معيناً، فالاحتراق يقلل الإنتاجية ويستنزف الطاقة، ويترك شعوراً متزايداً بالعجز، واليأس، والسخرية، والاستياء وفي النهاية يشعر المرء وكأنه غير قادر على إعطاء أي شيء [31]. فالعاملين تحت الضغط المستمر من غير الممكن أن يكونوا فاعلين ومنتجين وهم أكثر عرضة لحالات التغيب ودوران العمل [32].

إن توفير صحة نفسية وبدنية للعاملين يحقق في نهاية الأمر مستوى عالي من الكفاءة للمنظمة [33]. قبل التطرق إلى أعراض الاحتراق الوظيفي وأبعاده من الضروري كشف بعض اللبس عن مفهومين يبدوان متداخلين مع مفهوم الاحتراق الوظيفي (Burnout)، وهما الضغط (Stress)، والإجهاد (Strain). وفقاً لـ [34] فإن المقصود بالضغط "تمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط (Stressors) الخارجية"، أما الإجهاد (Strain) فهو التأثير المتجمع للضغط والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة". أما الاحتراق الوظيفي كما ورد آنفاً فهو التعرض المستمر للضغوطات. مما يعني أن الاحتراق هو ناتج عن الإجهاد [35] [36] وعليه يمكن القول إن العاملين عندما يتعرضون للضغط المستمر يصابون بالإجهاد بعدها ثم الاحتراق الوظيفي أخيراً وهو أقصى حالات التوتر العصبي. والشكل (1) يبين التسلسل التراتبي للتداخلات المفاهيمية مع الاحتراق الوظيفي.





الشكل (1) التسلسل التراتبي للتداخلات المفاهيمية مع الاحتراق الوظيفي

2. أعراض الاحتراق الوظيفي.

وفقا لما ذكره [37] فلكي نعرف ان شخصا ما قد أصيب بالاحتراق الوظيفي فان العوارض التالية هي ما سيبدو عليها، فالعاملين يشكون من نوع من الإعياء العاطفي او النضوب، وربما لا يحصل ذلك لشخصين بنفس المستوى، فيصيبهم الإحباط في بداية الأمر ثم الغضب، وفي مرحلة لاحقة يظهر القلق والخوف، ثم الاكتئاب، واليأس في الحالات القصوى. ويرافق هذا أعراض جسدية من قبيل مشاكل في الأداء، والانسحاب، ومشاكل شخصية، وتعاطي المخدرات في محاولة للتخفيف عن النفس. ويخلص [38] وزميله أعراض الاحتراق الوظيفي بثلاث مجموعات يوضحها الجدول (3) أدناه:

الجدول (3) أعراض الاحتراق الوظيفي

الأداء في العمل	التغيرات السلوكية	الحالة العضوية (البدنية)
■ انخفاض الكفاءة	■ زائد القابلية للإثارة	■ صداع
■ انخفاض القدرة على المبادأة	■ غير الحالة المزاجية	■ لارق
■ فقدان الرغبة في العمل	■ زائد القابلية للإحباط	■ انخفاض الوزن
■ خفيض القدرة على الأداء بفعالية تحت الضغوط	■ زائد الشك والعمل بنظرية المؤامرة	■ اضطرابات المعدة
■ لتفكير المتشدد غير المرن	■ زائد عدم الرغبة في تحمل المخاطر	■ لإرهاق والتعب
	■ استخدام المهذئات والكحوليات	■ ارتفاع ضغط الدم

المصدر جرينبرج، جيرالد & بارون، روبرت، (2009)، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض. ص 676، بتصرف الباحثين

3. أبعاد الاحتراق الوظيفي:

ان أبعاد الاحتراق الأكثر شيوعا هي الأبعاد التي جاءت بها دراسة (Christina) وزملائها عام (2001) والتي تعد أساسا استند إليه العديد من الباحثين من بعدها من خلال المقياس الذي أعدته لقياس الاحتراق والتي حملت اسمها [39] وهو مسوغ كاف لاعتماده لأغراض هذه الدراسة لكونه يتطابق مع توجهاتها وهي:

أ. الإعياء العاطفي او الإجهاد العاطفي: يمثل التوتر والإرهاق. وهو يشير إلى تزايد استنزاف المشاعر أي موارد المرء النفسية والجسدية. إذ يشعر الموظف بالإرهاق والتعب وفقدان القدرة على التوافق مع العمل [40]، لاسيما اذا كان التعب مستمرا لمدة طويلة [41].

- ب. إلغاء او تبديد الشخصية: ويشير إلى اللامبالاة في التعامل مع الغير او الاستجابة السلبية تجاه الآخرين. كما يشعر بان كل ما يعمل له قيمة [42].
- ج. انخفاض تحقيق الذات او الإحساس بعدم الفاعلية: يشير إلى مشاعر العجز وقلة الانجاز والإنتاجية في العمل. ويشعر الموظف ايضا بأنه لم يفعل شيئاً ذا قيمة في الماضي ولا يأمل ذلك مستقبلاً [43].

4.العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي.

هناك ستة مجالات ينشأ من خلالها الاحتراق الوظيفي [44]، وهي:

أ. عبء العمل: بشكل عام يتخذ عبء العمل طريقتين الأولى منها حينما يكلف الشخص بأعباء وظيفية تفوق طاقته، مما يسبب له إرهاق متزايد، والأخرى حينما لا تتطابق أعباء العمل مع المهارات التي يحملونها، حتى لو كلفوا بمهام معقولة. يؤدي ذلك إلى استنزاف عواطف الأشخاص. ان عبء العمل هو العامل الأكثر تأثيراً على استنفاد الطاقة والتسبب بالاحتراق.

ب. السيطرة: يرتبط هذا العامل بضيق الصلاحيات المعطاة للأشخاص لاتخاذ القرارات في بعض الحالات مما يؤثر حالة سلبية لهم لعدم قدرتهم على الإيفاء بالتزامات العمل مع تقييد حرية تصرفهم.

ج. المكافأة: ان عدم توفر المكافآت بنوعها (المادي والمعنوي)، او عدم تناسبها مع ما يؤديه الأشخاص من جهد، يعد احد العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي.

د. المجتمع: عندما يفقد الأشخاص الشعور الايجابي للاتصال مع الآخرين في مكان العمل، أي عندما تضعف الصلات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة، فالوظيفة تكون أفضل عندما تزدهر العلاقات الاجتماعية بين العاملين فمن حين إلى آخر يحتاج الموظفون للحصول على قسط من السعادة وروح الدعابة والثناء مع الآخرين. فالموظفين بحاجة إلى التبادل العاطفي والمساعدة الفاعلة مع أقرانهم. هناك بعض الوظائف التي تتطلب ان يعزل العاملين عن غيرهم، او قد لا يتمكنون من إجراء اتصالات اجتماعية مع غيرهم.

هـ. الإنصاف او العدالة: ان احد مسببات الاحتراق الخطيرة هي عندما يدرك الموظف فقدان العدالة في مكان العمل. ان ضعف الإنصاف يحدث عندما يكون هناك ظلم وجور من خلال عبء العمل او الأجر، او عندما يكون هناك غش في التعامل، او عندما يجري التعامل مع تقييمات الموظفين بشكل غير عادل. او عند تظلم احد الموظفين وعدم استماع الإدارة لهذا التظلم وغيرها من التصرفات التي يحكم بانها غير عادلة. ان تقاوم انعدام الإنصاف يؤدي إلى الاحتراق من خلال طريقتين:

(اولاً). ان تجربة المعاملة غير العادلة هي مزعجة ومرهقة عاطفياً. (ثانياً). الظلم يعطي شعوراً عميقاً بالسخرية من مكان العمل.

و. القيم: العامل الأخير المسبب للاحتراق يحدث عندما يكون هناك صراع بين القيم. ففي بعض الحالات قد يشعر الموظف بأنه مجبور على أداء مهام لا تتفق مع المبادئ التي يعتنقها او يؤمن بها. فمثلاً عندما يضطر الشخص للكذب لتحقيق هدف ما. او يحدث تضارب في القيم عندما لا تتناسب قيم الشخص مع قيم المنظمة، أي يكون هناك صراع في القيم.

وفضلاً عن العوامل التي أشارت اليها (Maslach) وزملاء سنة 2001، فقد أشار باحثون آخرون إلى عوامل أخرى تسهم في نشوء ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، ومن هذه العوامل ما ذكره [45] وفقاً لـ (Pareek) التي حددها عام (1982) وهي كما يأتي:

1. مستوى الضغط النفسي على الشخص. 2. نوع الضغط. 3. السمات الشخصية للشخص. 4. دور او طبيعة العمل. 5. نمط الحياة خارج بيئة العمل. 6. نمط الحياة. 7. الأساليب التي تستعمل للتعامل مع الضغوط النفسية.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتفسير نتائجها

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مستوى تشبع فقرات الاستبانة واختبار علاقات الارتباط والتأثير من خلال ثلاث محاور، يختص المحور الأول بإجراء التحليل العاملي لفقرات استبانة الدراسة، فيما يختص المحور الثاني باختبار وتحليل علاقات الارتباط، لينتهي المبحث بمحور ثالث وأخير يهتم باختبار اتجاهات التأثير بين متغيرات الدراسة، وكما يأتي:

المحور الأول: التحليل العاملي لفقرات متغيرات الدراسة

سيجري في أثناء هذا المحور تحليلاً عاملياً لفقرات استبانة الدراسة إذ ان هذا الجهد الإحصائي يعد ضرورياً وقيل البدء باختبار وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، بهدف التحقق من قوة وضعف فقرات الاستبانة، وذلك باستعمال أسلوب التحليل العاملي (Factors Analysis) للتحقق من مدى قدرة فقرات متغيرات الدراسة الفرعية، التي يتضمنها كل متغير رئيس لذلك فان الجهد الإحصائي لهذا المحور سيتجه إلى تحليل العوامل الرئيسية (Principals Component Analysis) التي في ضوءها تجري عملية تحديد نسب التشبع وتحديد درجة التميز من خلال استخراج مصفوفة العوامل (Component Matrix) أولاً، ومن ثم مصفوفة التدوير (Rotated Matrix) للبحث عن اقوى نسب للتشبع، وكما يأتي :

ومن خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) رشح أسلوب التحليل العاملي (11) عامل (جذر) من العوامل التي تتحكم في اتجاه تميز فقرات الاستبانة لمصفوفة المكونات، وهي نسبة تفسح مجالاً واسعاً امام الباحثين لاختيار الفقرات المميزة. فقد بينت التحليلات الإحصائية للتباين الكلي لهذه العوامل انها قادرة على تفسير ما نسبته (86.84%) من العوامل التي تتحكم بفقرات الاستبانة وبما يشير إلى واقعية نسب التشبع يتضح ذلك من خلال معطيات الجدول (4).
وبهدف التحقق من إمكانية الحصول على نسب تشبع أعلى فقد جرى تحليل البيانات من خلال تدوير البيانات للحصول على مصفوفة التدوير، الا ان عدد العوامل الكبير التي رشحتها مصفوفة المكونات وقوتها مكنت الدراسة من الوصول الى الحل الأمثل عن طريق مصفوفة المكونات من دون اللجوء الى مصفوفة التدوير، وسيرد تحليل فقرات الاستبانة تباعاً كل من ضمن بعدها، وكما في الجدول (5).

أولاً: التحليل العاملي لفقرات استبانة الدراسة

سيجري تحليل فقرات الاستبانة لمتغير المناخ التنظيمي و كما يأتي:

لاشك ان استبانة الدراسة تألفت من (21) فقرة مثلت متغيري البحث (المناخ التنظيمي و الاحترق الوظيفي) وما تضمناه من أبعاد فرعية متمثلة ب(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، المشاركة في اتخاذ القرارات، طبيعة العمل، التكنولوجيا، الإجهاد العاطفي، تبدد او إلغاء الشخصية، انخفاض تحقيق الذات(الانجاز)، وسيصار الى تحليل الاستبانة عاملياً بحسب تسلسل متغيراتها وكما جاء في عنوان الدراسة.(تأثير المناخ التنظيمي على الاحترق الوظيفي للعاملين).

الجدول (4) تحليل التباين الكلي لجذور مصفوفة المكونات

العامل (الجذر)	قيم التشبع لمجموع المربعات		
	النسبة المتركمة للتباين	النسبة المئوية للتباين	الكلي
1	30.922	30.922	12.059
2	44.245	13.324	5.196
3	52.516	8.270	3.225

4	2.413	6.188	58.704
5	2.098	5.380	64.084
6	1.879	4.819	68.903
7	1.696	4.348	73.252
8	1.567	4.017	77.269
9	1.337	3.429	80.698
10	1.254	3.215	83.913
11	1.145	2.936	86.849

الجدول (5) الحل الأمثل على وفق مصفوفة المكونات لمتغير المناخ التنظيمي

الفقرة	المضمون	الحل الأمثل على وفق مصفوفة المكونات	تميز الفقرة
X1	الهيكل التنظيمي	مرونة الاتصالات وتبادل المعلومات والمعرفة في العمل	مميزة
X2		توازن وتكافؤ السلطات والمسؤوليات	مميزة
X3		الشعور بانتشار سلطة اتخاذ القرارات وعدم تركها بيد الإدارة العليا	مميزة
X4	نمط القيادة	تقبل كافة الآراء والمقترحات لتطوير وتحسين العمل	مميزة
X5		السعي لتعزيز ثقة العاملين	مميزة
X6		نمط المركزية في سلوك الإدارة العليا	مميزة
X7	نمط الاتصال	سرعة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين	مميزة
X8		درجة اعتماد الإدارة على الاتصال المناسب لتنفيذ الأوامر والتعليمات	مميزة
X9		اعتماد الإدارة العليا الاتصال ذي الاتجاه الواحد في معظم الأحيان	مميزة
X10	المشاركة في اتخاذ القرارات	المشاركة والحوار في عملية اتخاذ القرارات	مميزة
X11		الثقة والاطمئنان في طرح الآراء والمقترحات	مميزة
X12		درجة طرح الأوامر من قبل الإدارة العليا من دون تشاور للعاملين	مميزة
X13	طبيعة العمل	درجة إيمانك بان عملك له قيمة وأهمية اجتماعية	مميزة
X14		درجة إيمانك بان عملك يوفر فرص جديدة لمستقبل أفضل	مميزة
X15		درجة شعورك بالملل من عملك	مميزة
X16	التكنولوجيا	استخدام المنظمة للتكنولوجيا بصورة كبيرة	مميزة
X17		شعوري ان التكنولوجيا تعيق اتصالي بزملاء العمل	مميزة
X18		اسهام التكنولوجيا في تسهيل العمل	مميزة

1. التحليل العاملي ل فقرات المناخ التنظيمي

يتكون هذا المتغير من (18) فقرة حققت درجة اتساق عالية فيما بينها اذ بلغ معامل (الفـا_ كرونباخ) (0.83) وهو معامل جيد جدا يعكس درجة اتساق عالية لهذا البعد، وقد عكست نتائج التحليل العاملي لفقرات المناخ التنظيمي نسب التشبع المبينة وكما يأتي:

أ. الهيكل التنظيمي

(أولاً). حققت الفقرة (1) نسبة تشبع بلغت (0.519) وهي تشير إلى مرونة الاتصالات وتبادل المعلومات والمعرفة في العمل.

(ثانياً). أما الفقرة (2) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت(0.656) مما يدل على توازن وتكافؤ السلطات والمسؤوليات. ثالثاً. في حين حققت الفقرة (3) نسبة تشبع بلغت(0.499)لشير إلى الشعور بانتشار سلطة اتخاذ القرارات وعدم تمركزها بيد الإدارة العليا.

ب. نمط القيادة

(أولاً).حققت الفقرة (4) نسبة تشبع بلغت(0.625) مما يشير الى تقبل كافة الآراء والمقترحات لتطوير وتحسين العمل.

(ثانياً).أما الفقرة (5) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت(0.851) وهي تدل على السعي لتعزيز ثقة العاملين.

(ثالثاً). في حين حققت الفقرة (6)نسبة تشبع بلغت(0.773) وهي تدل على ارتفاع نمط المركزية في سلوك الإدارة العليا.

ج. نمط الاتصال:

(أولاً). حققت الفقرة (7) نسبة تشبع بلغت(0.559) مما يشير الى سرعة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

(ثانياً).أما الفقرة (8) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت(0.664) مما يدل على درجة اعتماد الإدارة على الاتصال المناسب لتنفيذ الأوامر والتعليمات.

(ثالثاً). في حين حققت الفقرة (9) نسبة تشبع بلغت(0.619) مما يؤكد اعتماد الإدارة العليا الاتصال ذي الاتجاه الواحد في معظم الأحيان.

د. المشاركة في اتخاذ القرارات:

(أول). حققت الفقرة (10) نسبة تشبع بلغت(0.702) مما يشير الى المشاركة والحوار في عملية اتخاذ القرارات.

(ثانياً).أما الفقرة (11) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت(0.838) مما يؤكد الثقة والاطمئنان في طرح الآراء والمقترحات.

(ثالثاً). في حين حققت الفقرة (12) نسبة تشبع بلغت(0.443) مما يؤكد درجة طرح الأوامر من قبل الإدارة العليا من دون تشاور للعاملين.

هـ. طبيعة العمل:

(أولاً). حققت الفقرة (13) نسبة تشبع بلغت(0.684) مما يشير إلى إيمان عينة الدراسة بقيمة عملهم وأهميته اجتماعياً.

(ثانياً).أما الفقرة (14) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت(0.520) مما يشير إلى إيمان عينة الدراسة بان عملهم يوفر فرصاً لمستقبل أفضل.

(ثالثاً). في حين حققت الفقرة (15) نسبة تشبع بلغت(0.466) وهي تشير إلى شعور العاملين بالملل من العمل.

و. التكنولوجيا:

(أولاً). حققت الفقرة (16) نسبة تشبع بلغت(0.787) وهي تؤكد استخدام المنظمة التكنولوجيا بصورة كبيرة.

(ثانياً).أما الفقرة (17) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت(0.408) وهي تؤكد شعوري ان التكنولوجيا تعيق اتصالي بزملاء العمل.

(ثالثاً). في حين حققت الفقرة (18) نسبة تشبع بلغت(0.392) مما يشير اسهام التكنولوجيا في تسهيل العمل.

على وفق ما تقدم فان عوامل المناخ التنظيمي الأكثر تأثيراً في حصول ظاهرة الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة هي على التوالي (نمط القيادة،المشاركة في اتخاذ القرارات،نمط الاتصال) اما الأبعاد الأخرى فقد جاءت بمراتب اقل من مثيلاتها وهي على التوالي (الهيكل التنظيمي،طبيعة العمل،التكنولوجيا)، وهذا يجيب عن تساؤل مشكلة الدراسة الأول.

2. التحليل العاملي لفقرات الاحتراق الوظيفي:

يتكون هذا المتغير من (21) فقرة حققت درجة اتساق عالية فيما بينها اذ بلغ معامل (الفا_ كرونباخ) (0.81) وهو معامل جيد جدا يعكس درجة اتساق عالية لهذا البعد، وقد عكست نتائج التحليل العاملي لفقرات الاحتراق الوظيفي نسب التشبع المبينة وكما في الجدول (6):

أ. الإجهاد العاطفي:

(اولا). حققت الفقرة (1) نسبة تشبع بلغت (0.234) وهي تشير إلى العاملين لا يشعرون بانهم مستنزفون عاطفيا خلال عملهم.

(ثانيا). اما الفقرة (2) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.602) مما يؤكد ان العمل يستنزف كل وقت وجهد العاملين.

(ثالثا). في حين حققت الفقرة (3) نسبة تشبع بلغت (0.279) وهي تشير إلى ان العاملين لا يشعرون بالكسل عندما يبدأون يوم عمل جديد.

(رابعا). حققت الفقرة (4) نسبة تشبع بلغت (0.447) وهي تؤكد ان التعامل يوميا مع المراجعين يسبب ضغطا للعاملين.

(خامسا). اما الفقرة (5) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.313) وهي تؤكد ان العمل يسبب احباطا للعاملين.

(سادسا). في حين حققت الفقرة (6) نسبة تشبع بلغت (0.271) وهي تشير ان العاملين لا يواجهون صعوبة عند تأدية عملهم.

(سابعا). اما الفقرة (7) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.402) وهي تؤكد ان العمل مع الاخرين يسبب توترا عاليا للعاملين.

(ثامنا). في حين حققت الفقرة (8) نسبة تشبع بلغت (0.392) وهي تشير إلى شعور العاملين بالضيق عند أدائهم واجباتهم.

ب. تبديد او إلغاء الشخصية:

(اولا). حققت الفقرة (9) نسبة تشبع بلغت (0.360) وهي تشير إلى شعور سلبي لدى العاملين. اشعر عند التعامل مع المراجعين كما لو كنت أتعامل مع أشياء وليس بشر

(ثانيا). اما الفقرة (10) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.257) وهي تشير إلى عدم شعور العاملين بالقسوة تجاه المراجعين.

(ثالثا). في حين حققت الفقرة (11) نسبة تشبع بلغت (0.489) وهي تؤكد شعور العاملين بالقلق من سلوكياتهم بسبب العمل.

(رابعا). اما الفقرة (12) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.536) مما يشير إلى ان العاملين لا يعيرون اهتماما بما يحدث للمراجعين.

(خامسا). في حين حققت الفقرة (13) نسبة تشبع بلغت (0.513) وهي تؤكد شعور العاملين بان المراجعين يلقون باللوم عليهم تجاه ما يحدث لهم.

ج. انخفاض تحقيق الذات (الانجاز):

(اولا). حققت الفقرة (1) نسبة تشبع بلغت (0.632) وهي تؤكد ان العاملين يستطيعون بسهولة فهم ما يشعر به المراجعين.

(ثانيا). اما الفقرة (2) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.408) مما يدل على ان العاملين يتعاملون بشكل فاعل مع مشاكل المراجعين.

(ثالثا). في حين حققت الفقرة (3) نسبة تشبع بلغت (0.544) مما يدل على شعور العاملين بانهم يؤثرون بشكل ايجابي في الآخرين.

(رابعا). حققت الفقرة (4) نسبة تشبع بلغت (0.723) مما يؤكد شعور العاملين بالنشاط.

(خامسا). اما الفقرة (5) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.468) مما يدل على امكانية العاملين من انشاء جو مريح مع المراجعين.

(سادسا). في حين حققت الفقرة (6) نسبة تشبع بلغت (0.381) ما يدل على شعور العاملين بالبهجة بعد التعامل مع المراجعين.

(سابعا). اما الفقرة (7) فقد جاءت بنسبة تشبع بلغت (0.483) وهي تشير إلى ان العاملين يشعرون بالفخر تجاه انجازاتهم.

(ثامنا). في حين حققت الفقرة (8) نسبة تشبع بلغت (0.374) مما يشير إلى تعامل العاملين بهدوء مع المشاكل العاطفية. على وفق ما تقدم فان عوامل الاحتراق الوظيفي الأكثر تأثيرا في حصول ظاهرة الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة هي على التوالي (انخفاض تحقيق الذات بالدرجة الأولى يليه إلغاء الشخصية ثم الإجهاد العاطفي أخيرا، وهذا يجيب عن تساؤل مشكلة الدراسة الثالث).

الجدول (6) الحل الأمثل على وفق مصفوفة المكونات لمتغير الاحتراق الوظيفي

الفقرة	المضمون	الحل الأمثل على وفق مصفوفة المكونات	تميز الفقرة
Y1	الإجهاد العاطفي	اشعر بانني استنزفت عاطفيا من خلال عملي	غير مميزة
Y2		اشعر ان العمل يستنزف كل جهد ووقتي	مميزة
Y3		اشعر بالكسل عندما استيقظ صباحا، وخاصة ان علي البدء بيوم جديد في العمل	غير مميزة

Y4		التعامل مع المراجعين يوميا يسبب لي الضغط	0.447	مميزة
Y5		عملي يشعرنني بالإحباط	0.313	مميزة
Y6		اشعر بصعوبة تأدية عملي	0.271	غير مميزة
Y7		العمل مع الآخرين بشكل مباشر يسبب لي الكثير من التوتر	0.402	مميزة
Y8		اشعر بالاختناق والضيق وأنا أؤدي واجباتي الوظيفية	0.392	مميزة
Y9	تبدد أو إلغاء الشخصية	اشعر عند التعامل مع المراجعين كما لو كنت أتعامل مع أشياء وليس بشر	0.360	مميزة
Y10		لقد أصبحت أكثر قسوة تجاه المراجعين بعد ان بدأت بهذا العمل	0.257	غير مميزة
Y11		اشعر بالقلق لأنني في كثير من الأحيان أبدو غير عاطفي بسبب العمل	0.489	مميزة
Y12		لا اهتم بما يحدث للمراجعين	0.536	مميزة
Y13		اشعر بأن المراجعين يلقون باللوم علي عند حصول بعض المشاكل معهم	0.513	مميزة
Y14	انخفاض تحقيق الذات (الانجاز)	استطيع ان افهم بسهولة ما يشعر به المراجعين تجاه الأشياء	0.632	مميزة
Y15		أتعامل بشكل فاعل مع مشاكل المراجعين	0.408	مميزة
Y16		اشعر إنني أؤثر بشكل ايجابي في الآخرين من خلال عملي	0.544	مميزة
Y17		اشعر أنني نشيط جدا	0.723	مميزة
Y18		يمكنني بسهولة إنشاء جو مريح مع المراجعين	0.468	مميزة
Y19		اشعر بالبهجة بعد التعامل مع المراجعين	0.381	مميزة
Y20		أنجزت أشياء كثيرة جديرة بالاهتمام من خلال عملي	0.483	مميزة
Y21		في عملي أتعامل مع المشاكل العاطفية بهدوء جدا	0.374	مميزة

المحور الثاني: اختبار وتحليل فرضيات الارتباط بين متغيري الدراسة

يختص هذا المبحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري الدراسة (المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي) وذلك باعتماد معاملات ارتباط كندال بين الابعاد الرئيسة والفرعية لمتغيرات الدراسة، اذ تحققت (55) علاقة ارتباط كان جميعها معنوي باستثناء (8) علاقات لم تحقق اي مستوى معنوية، وسيجري عرض علاقات الارتباط بين هذه المتغيرات وكما جاء بفرضيات الدراسة الرئيسة وما تفرع عنها من فرضيات فرعية، وكما يأتي:

اولا: الفرضية الرئيسة الأولى

أفادت فرضية الدراسة الأولى بأنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام). وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول (7):

الجدول (7) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي

المتغير	المناخ التنظيمي	الاحتراق الوظيفي	درجة الحرية	القيمة المحسوبة L-(t)	القيمة الجدولية L-(t)
المناخ التنظيمي	1	-0.351**	49	-2.597	2.682
الاحتراق الوظيفي	- 0.351**	1			

** مستوى معنوية 0.01

ويهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (0.99)، وهذا يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي).

1. الفرضية الفرعية الأولى:

أفادت هذه الفرضية (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام). وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول(8):

الجدول (8) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي

المتغير	الهيكل التنظيمي	الاحتراق الوظيفي	درجة الحرية	القيمة المحسوبة L-(t)	القيمة الجدولية L-(t)
الهيكل التنظيمي	1	-0.216*	49	-10.875	2.011
الاحتراق الوظيفي	-0.216*	1			

مستوى معنوية 0.05

ويهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي).

2. الفرضية الفرعية الثانية:

أفادت هذه الفرضية (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط القيادة والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام). وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول(9):

الجدول (9) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نمط القيادة والاحتراق الوظيفي

المتغير	نمط القيادة	الاحترق الوظيفي	درجة الحرية	القيمة المحسوبة -t)	القيمة الجدولية -t)
نمط القيادة	1	-0.272*	49	-1.958	2.011
الاحترق الوظيفي	-0.272*	1			

مستوى معنوية 0.05

ويهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط القيادة والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي.

3. الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط الاتصال والاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول (10):

الجدول (10) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نمط الاتصال والاحترق الوظيفي

المتغير	نمط الاتصال	الاحترق الوظيفي	درجة الحرية	القيمة المحسوبة -t)	القيمة الجدولية -t)
نمط الاتصال	1	-0.310**	49	-2.29	2.682
الاحترق الوظيفي	-0.310**	1			

** مستوى معنوية 0.01

ويهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (0.99)، وهذا يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط الاتصال والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي).

4. الفرضية الفرعية الرابعة:

افادت هذه الفرضية (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام) وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول (11):

الجدول (11) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحترق الوظيفي

المتغير	المشاركة في	الاحترق	درجة الحرية	القيمة المحسوبة	القيمة الجدولية
---------	-------------	---------	-------------	-----------------	-----------------

	اتخاذ القرارات	الوظيفي		ل (t)	ل (t)
المشاركة في اتخاذ القرارات	1	-0.492**	49	-3.915	2.682
الاحترق الوظيفي	-0.492**	1			

** مستوى معنوية 0.01

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (0.99)، وهذا يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي).

5. الفرضية الفرعية الخامسة:

افادت هذه الفرضية (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة العمل والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام) وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول (12):

الجدول (12) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين طبيعة العمل والاحترق الوظيفي

المتغير	طبيعة العمل	الاحترق الوظيفي	درجة الحرية	القيمة المحسوبة ل (t)	القيمة الجدولية ل (t)
طبيعة العمل	1	0.186	49	1.334	2.682
الاحترق الوظيفي	0.186	1			

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية وهذا ما يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط بين طبيعة العمل والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي).

6. الفرضية الفرعية السادسة:

أفادت هذه الفرضية (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام) وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين من خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية، وكما في الجدول (13):

الجدول (13) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين التكنولوجيا والاحترق الوظيفي

المتغير	التكنولوجيا	الاحترق الوظيفي	درجة الحرية	القيمة المحسوبة ل (t)	القيمة الجدولية ل (t)
التكنولوجيا	1	-0.455**	49	-3.539	2.682
الاحترق الوظيفي	-0.455**	1			

** مستوى معنوية 0.01

ويهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت ان قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) ويحدود ثقة (0.99)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط بين التكنولوجيا والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي).

المحور الثالث: اختبار وتحليل علاقات التأثير

يختص هذا المحور باختبار فرضيات التأثير بين متغيري الدراسة وما تفرع عنها من فرضيات فرعية وذلك من خلال أسلوب الانحدار المتعدد للكشف عن قوة علاقات التأثير بين هذين المتغيرين، وكما يأتي:

اولاً: الفرضية الرئيسية الثانية:

أفادت هذه الفرضية (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام).

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار المتعدد إلى ان ابعاد المناخ التنظيمي ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) تؤثر في الاحترق الوظيفي (Y) في ان واحد، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لأبعاد المناخ التنظيمي ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) و الاحترق الوظيفي (Y)، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار المتعدد الآتية:

$$\beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_4 X_4 + Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

إذ أن (a) تمثل مقدار ثابت (Constant)

وهذه العلاقة تعني ان الاحترق الوظيفي (Y) هو دالة للقيمة الحقيقية لأبعاد المناخ التنظيمي، إما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة الدراسة البالغ (50) شخصاً، وكانت معادلة الانحدار المتعدد هي:

$$\text{الاحترق الوظيفي} = (4.434) + (-0.244) \text{ الهيكل التنظيمي} + (0.225) \text{ نمط القيادة}$$

$$+ (-0.200) \text{ نمط الاتصال} + (-0.320) \text{ المشاركة في اتخاذ القرارات} + (0.291) \text{ طبيعة العمل} + (-0.385) \text{ التكنولوجيا}$$

الجدول (14) تحليل التباين للعلاقة بين أبعاد المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	6	6.471	1.078	11.100	0.000
الخطأ	43	4.178	0.009		
المجموع	49	10.649			

وفي إطار هذه الصياغة فان جدول تحليل التباين أسفر عن نتائج جرى في ضوءها تحليل التباين بين هذه العلاقات وكما في الجدول (14). يتضح من جدول تحليل التباين للعلاقة بين أبعاد المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي، ان قيمة (F) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.01) وبدرجة حرية (6,43)، وهذا يدل على ان منحني الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X,Y) وبمستوى ثقة (0.99) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X) وعلى وفق

اختبار (t) فقد بلغت قيمة، $(tx_3 = -1.272)$ ، $(tx_2 = 1.113)$ ، $(tx_1 = -1.596)$ ، $(tx_4 = -2.022)$ ، $(tx_5 = 2.416)$ ، $(tx_6 = -2.966)$ ، وفي ضوء معادلة الانحدار يؤثر الثابت $(a = 4.434)$ ، وهذا يعني إن هناك وجوداً للاحتراق الوظيفي مقداره (4.434) عندما تكون قيمة المناخ التنظيمي (X) تساوي صفرًا.

أما قيمة قيمة الميل الحدي $(\beta_1 = -0.244)$ المرافقة لـ (X_1) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في الهيكل التنظيمي سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.244) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي. أما قيمة قيمة الميل الحدي $(\beta_2 = 0.225)$ المرافقة لـ (X_2) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نمط القيادة سيؤدي إلى تغير مقداره (0.225) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير جيد يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

أما قيمة قيمة الميل الحدي $(\beta_3 = -0.200)$ المرافقة لـ (x_3) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نمط الاتصال سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.200) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

أما قيمة قيمة الميل الحدي $(\beta_4 = -0.320)$ المرافقة لـ (x_4) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نمط الاتصال سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.320) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير سلبي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

أما قيمة قيمة الميل الحدي $(\beta_5 = 0.291)$ المرافقة لـ (x_5) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نمط الاتصال سيؤدي إلى تغير مقداره (0.291) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير مقبول يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

أما قيمة قيمة الميل الحدي $(\beta_6 = -0.385)$ المرافقة لـ (x_6) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نمط الاتصال سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.385) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

لقد أشارت قيمة معامل التحديد الزائف $(R^2 - P)$ إلى معامل مقداره (0.608) ، بما يعني إن أبعاد المناخ التنظيمي $(x_1, x_2, x_3, x_4, x_5, x_6)$ تفسر (0.608) من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي، وإن (0.392) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي تفيد بوجود علاقة تأثير بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي للعاملين على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

1. الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط إلى أن الهيكل التنظيمي (X) يؤثر في الاحتراق الوظيفي (Y) ، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار البسيط الآتية:

$$Y = a + B_1 X_1$$

وهذه العلاقة تعني أن الاحتراق الوظيفي هو دالة للقيمة الحقيقية للهيكل التنظيمي، وكانت معادلة الانحدار كما يأتي:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (4.108) + (0.386) \text{ الهيكل التنظيمي}$$

الجدول (15) تحليل التباين للعلاقة بين الهيكل التنظيمي والاحترق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	1.585	1.585	8.392	0.006
الخطأ	48	9.064	0.189		
المجموع	49	10.649			

يتضح من جدول تحليل التباين (15) ان قيمة (F) المحسوبة وبالغلة (8.392) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية، بمستوى معنوية (0.006)، وبدرجة حرية (1,48)، وهذا يدل على ان منحني الانحدار كافي لوصف العلاقة بين (X₁, Y) وبمستوى ثقة (94)، وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X₁) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (-2.897). أما قيمة قيمة الميل الحدي (β₁= -0.386) المرافقة لـ (X₁) فهي تدل على ان تغييراً مقداره (1) في الهيكل التنظيمي سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.386) في الاحترق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ما قيمته (a=4.108)، وهذا يعني ان هناك وجوداً للاحتراق الوظيفي مقداره (4.108) عندما تكون قيمة الهيكل التنظيمي تساوي صفراً. اما قيمة معامل التحديد وبالغلة (0.149) فقد أشارت إلى ان الهيكل التنظيمي فسر ما نسبته (0.149) من التباين الحاصل في الاحترق الوظيفي وان (0.851) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها (توجد علاقة تأثير بين الهيكل التنظيمي والاحترق الوظيفي).

2. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نمط القيادة والاحترق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط الى ان نمط القيادة (X) يؤثر في الاحترق الوظيفي (Y)، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لنمط القيادة والاحترق الوظيفي، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار البسيط الآتية:

$$Y = a + B_2X_2$$

وهذه العلاقة تعني ان الاحترق الوظيفي هو دالة للقيمة الحقيقية للهيكل التنظيمي، وكانت معادلة الانحدار كما يأتي:

$$\text{الاحترق الوظيفي} = (4.108) + (0.386) \text{ نمط القيادة}$$

يتضح من جدول تحليل التباين (25) ان قيمة (F) المحسوبة وبالغلة (17.851) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية، بمستوى معنوية (0.000)، وبدرجة حرية (1,48)، وهذا يدل على ان منحني الانحدار كافي لوصف العلاقة بين (X₂, Y) وبمستوى ثقة (100%)، وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X₂) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (-4.225). أما قيمة قيمة الميل الحدي (β₂= -0.521) المرافقة لـ (X₂) فهي تدل على ان تغييراً مقداره (1) في نمط القيادة سيؤدي إلى تغير عكسي مقداره (-0.521) في الاحترق الوظيفي.

الجدول (16) تحليل التباين للعلاقة بين نمط القيادة والاحترق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	2.887	2.887	17.851	0.000
الخطأ	48	7.762	0.162		
المجموع	49	10.649			

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ما قيمته (a= 4.117)، وهذا يعني ان هناك وجودا للاحتراق الوظيفي مقداره (4.117) عندما يكون نمط القيادة يساوي صفرا.

اما قيمة معامل التحديد والبالغة (0.271) فقد أشارت إلى ان نمط القيادة فسر ما نسبته (0.271) من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي وان (0.729) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي مفادها (توجد علاقة تأثير بين نمط القيادة والاحتراق الوظيفي).

3.الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نمط الاتصال والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط الى ان نمط الاتصال (X_3) يؤثر في الاحتراق الوظيفي (Y)، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لنمط الاتصال والاحتراق الوظيفي، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار البسيط الاتية:

$$Y = a + B_3X_3$$

وهذه العلاقة تعني ان الاحتراق الوظيفي هو دالة للقيمة الحقيقية لنمط الاتصال ، وكانت معادلة الانحدار كما يأتي:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (4.108) + (0.386) \text{ نمط الاتصال}$$

يتضح من جدول تحليل التباين (17) ان قيمة (F) المحسوبة والبالغة (15.536) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية، بمستوى معنوية (0.000)، وبدرجة حرية (1,48)، وهذا يدل على ان منحنى الانحدار كافي لوصف العلاقة بين (X_3, Y) وبمستوى ثقة (100%)، وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X_3) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (-3.942). أما قيمة قيمة الميل الحدي ($\beta_3 = -0.494$) المرافقة لـ (X_3) فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في نمط الاتصال سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.494) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

الجدول (17) تحليل التباين للعلاقة بين نمط الاتصال والاحتراق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	2.604	2.604	15.536	0.000
الخطأ	48	8.045	0.168		

المجموع	49	10.649			
---------	----	--------	--	--	--

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ما قيمته ($a=4.617$)، وهذا يعني ان هناك وجودا للاحتراق الوظيفي مقداره (4.617) عندما تكون قيمة نمط الاتصال تساوي صفرا. اما قيمة معامل التحديد والبالغة (0.245) فقد أشارت إلى ان نمط الاتصال فسر ما نسبته (0.245) من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي وان (0.755) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار، وعلى اساس هذه النتائج يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة ومفادها وجود علاقة تأثير بين نمط الاتصال والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام.

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط الى ان المشاركة في اتخاذ القرارات (X_4) يؤثر في الاحتراق الوظيفي (Y)، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار البسيط الاتية:

$$Y = a + B_4 X_4$$

وهذه العلاقة تعني ان الاحتراق الوظيفي هو دالة للقيمة الحقيقية للمشاركة في اتخاذ القرارات، وكانت معادلة الانحدار كما يأتي:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (4.108) + (0.386) \text{المشاركة في اتخاذ القرارات}$$

يتضح من جدول تحليل التباين (18) ان قيمة (F) المحسوبة والبالغة (35.155) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية، بمستوى معنوية (0.000)، وبدرجة حرية ($1,48$)، وهذا يدل على ان منحنى الانحدار كافي لوصف العلاقة بين (X_4, Y) وبمستوى ثقة (100%)، وهذا ما تؤكده قيمة معنوية (X_4) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (-5.929).

الجدول (18) تحليل التباين للعلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	4.502	4.502	35.155	0.000
الخطأ	48	6.147	0.128		
المجموع	49	10.649			

أما قيمة قيمة الميل الحدي ($\beta_4 = -0.650$) المرافقة لـ (X_4) فهي تدل على إن تغيراً مقداره (1) في المشاركة باتخاذ القرارات سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.650) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ما قيمته ($a=4.701$)، وهذا يعني ان هناك وجودا للاحتراق الوظيفي مقداره (4.701) عندما تكون قيمة المشاركة في اتخاذ القرارات تساوي صفرا.

اما قيمة معامل التحديد والبالغة (0.423) فقد أشارت إلى ان المشاركة في اتخاذ القرارات فسرت ما نسبته (0.423) من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي وان (0.577) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار ،وعلى أساس هذه النتائج يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة ومفادها توجد علاقة تأثير بين المشاركة باتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي .

5.الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين طبيعة العمل والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام .

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط الى ان طبيعة العمل (X_4) يؤثر في الاحتراق الوظيفي (Y)، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لطبيعة العمل والاحتراق الوظيفي، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار البسيط الاتية:

$$Y = a + B_5 X_5$$

وهذه العلاقة تعني ان الاحتراق الوظيفي هو دالة للقيمة الحقيقية لطبيعة العمل ، وكانت معادلة الانحدار كما يأتي:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (4.108) + (0.386) \text{المشاركة في اتخاذ القرارات}$$

يتضح من جدول تحليل التباين (22) ان قيمة (F) المحسوبة والبالغة (3.902) صغيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية، بمستوى معنوية (0.054)، وبدرجة حرية (1,48)، وهذا يدل على ان منحنى الانحدار غير كافي لوصف العلاقة بين (X_5, Y) وبمستوى ثقة (100%)، وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X_5) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (1.975).

الجدول (19) تحليل التباين للعلاقة بين طبيعة العمل والاحتراق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	0.801	0.801	3.902	0.054
الخطأ	48	9.848	0.205		
المجموع	49	10.649			

أما قيمة قيمة الميل الحدي ($\beta_5=0.274$) المرافقة لـ (X_5) فهي تدل على إن تغيراً مقداره (1) في طبيعة العمل سيؤدي إلى تغير مقداره (0.274) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير ضعيف لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي .

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ما قيمته ($a=2.006$)، وهذا يعني ان هناك وجوداً للاحتراق الوظيفي مقداره (2.006) عندما تكون قيمة طبيعة العمل تساوي صفراً .

اما قيمة معامل التحديد والبالغة (0.075) فقد أشارت إلى ان طبيعة العمل قد فسرت ما نسبته (0.075) من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي وان (0.925) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج يمكن قبول الفرضية.

6.الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التكنولوجيا والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي لدى العاملين في مستشفى الإسكندرية العام .

وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط الى ان التكنولوجيا (X_4) يؤثر في الاحتراق الوظيفي (Y)، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للتكنولوجيا والاحتراق الوظيفي، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار البسيط الاتية:

$$Y = a + B_6 X_6$$

وهذه العلاقة تعني ان الاحتراق الوظيفي هو دالة للقيمة الحقيقية للتكنولوجيا ، وكانت معادلة الانحدار كما يأتي:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (4.108) + (0.386) \text{ التكنولوجيا}$$

ينضح من جدول تحليل التباين (20) ان قيمة (F) المحسوبة وبالغلة (32.239) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية، بمستوى معنوية (0.000)، وبدرجة حرية (1,48)، وهذا يدل على ان منحنى الانحدار كافي لوصف العلاقة بين (X_6, Y) وبمستوى ثقة (100%)، وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X_6) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (-5.678).

الجدول (20) تحليل التباين للعلاقة بين التكنولوجيا والاحتراق الوظيفي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	4.279	4.279	32.239	0.000
الخطأ	48	6.370	0.133		
المجموع	49	10.649			

أما قيمة قيمة الميل الحدي ($\beta = -0.634$) المرافقة ل(X_6) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في التكنولوجيا سيؤدي إلى تغير مقداره (-0.634) في الاحتراق الوظيفي، وهو تغير عكسي لا يعول عليه في إحداث تغيير في المتغير الاستجابي.

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ما قيمته ($a=4.506$)، وهذا يعني ان هناك وجودا للاحتراق الوظيفي مقداره (4.506) عندما تكون قيمة التكنولوجيا تساوي صفراً.

اما قيمة معامل التحديد وبالغلة (0.402) فقد اشارت إلى ان التكنولوجيا قد فسرت ما نسبته (0.402) من التباين الحاصل في الاحتراق الوظيفي وان (0.598) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في معادلة الانحدار ،وعلى اساس هذه النتائج يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة ومفادها توجد علاقة تأثير بين التكنولوجيا والاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

سيجري في هذه الفقرة التطرق إلى ما توصلت اليه الدراسة من استنتاجات مستندة فيها إلى نتائج التحليلات الإحصائية. وكما يلي:

1. توجد علاقة تأثير عكسي بين الهيكل التنظيمي المعتمد حالياً والاحتراق الوظيفي في مستشفى الإسكندرية العام، مما يشير إلى ان الهيكل التنظيمي بوصفه الحالي يرتبط بقوة بالاحتراق الوظيفي سلباً او ايجاباً. فكلما استمر المناخ التنظيمي بوتير متصاعدة ايجابياً كلما قل انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بما يؤكد جودة المناخ التنظيمي.
2. ان نسبة ما يفسره المناخ التنظيمي من التباين في الاحتراق الوظيفي هي نسبة عالية جداً تشير لمدى الدور الذي يؤديه المناخ التنظيمي في ظهور او الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

- 3.توجد علاقة تأثير عكسي بين نمط القيادة والاحترق الوظيفي في المستشفى قيد الدراسة فكلما زاد الاهتمام بنمط القيادة في المستشفى المذكورة قل انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 4.ظهرت الدراسة وجود علاقة تأثير عكسي بين نمط الاتصال والاحترق الوظيفي في المستشفى قيد الدراسة فكلما زاد الاهتمام بنمط الاتصال قل انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 5.وجود علاقة تأثير عكسي بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاحترق الوظيفي في المستشفى قيد الدراسة وهو يشير الى ان زيادة اهتمام المستشفى بالمشاركة في اتخاذ القرارات سوف يؤدي إلى التقليل من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 6.عدم وجود علاقة تأثير بين طبيعة العمل بوصفه الحالي في مستشفى الإسكندرية العام والاحترق الوظيفي بما يؤكد ان طبيعة العمل لم تسهم في ازدياد او انخفاض الاحتراق الوظيفي.
- 7.وجود علاقة تأثير عكسي بين التكنولوجيا والاحترق الوظيفي في مستشفى الإسكندرية العام.
8. إن إدارة المستشفى تملك مناخا تنظيميا يساعد مستقبلا على تجنب انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين فيما لو زادت اهتمامها بالعاملين.
9. هناك قنوت في آثار الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، اذا تراوحت عدد المرات التي يسبب فيها الاحتراق الوظيفي بانعكاسات سلبية على علاقات العاملين بأسرهم وزملائهم ورؤسائهم بين 2 مرة إلى 11 مرة سنويا. وهي حالة غير مطمئنة تؤثر إلى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين عينة الدراسة وان تباينت الإجابات عند عرض الاستبانة.
- 10.ان عينة الدراسة لديهم شعور سلبي تجاه فقرات الإجهاد العاطفي اذ لم تحصل الفقرة الأولى و الثالثة والخامسة من بعد والفقرة العاشرة من بعد إلغاء الشخصية على نسب تشبع عالية بين مثيلاتها.

ثانيا: التوصيات :

- على وفق على ما تقدم من استنتاجات فقد خصصت هذه الفقرة لعرض ما خرجت به الدراسة من توصيات ترتقي بالمناخ التنظيمي لمستشفى الإسكندرية العام وكما يلي:
1. اعادة النظر بالهيكل التنظيمي وذلك باعتماد إدارة المستشفى على قنوات اتصالات جديدة باتجاهات مختلفة (أفقية، عمودية، باتجاهين) بما يضمن سرعة الاتصال فضلا عن تنسيق وتكامل الأنشطة بصورة شاملة وتبسيط الإجراءات والتنسيق بين جميع أقسام المستشفى.
 2. توسيع دائرة المشاركة في صنع القرارات بين العاملين داخل المستشفى، اذ يعد ذلك احد العوامل المسهمة في توفير مناخ صحي داخل المستشفى.
 3. إعادة النظر بتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات داخل الوحدات التنظيمية وإجراء إعادة هيكلة جديدة للوضع الحالي في المستشفى بما يضمن كفاءة عمل الهيكل التنظيمي الذي يسهم في تجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
 4. التشديد على تحسين نمط الاتصال وذلك باعتماد نمط (القيادة الجواله) الذي يفرضي إلى تتبع أوضاع العاملين داخل المستشفى وتلافي حالات الاحتراق الوظيفي قبل وقوعها.
 5. إقامة دورات تدريبية لتعريف العاملين فيها بأهمية الموارد البشرية وتأثير الاحتراق الوظيفي على أدائها مستقبلا.
 6. مواكبة وتبني التطورات التكنولوجية الحديثة من اجل التعرف على آخر المستجدات التكنولوجية مما يسهم في توفير مناخ صحي يقلل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.
 7. إعطاء مساحة من الاهتمام بالعاملين ومشاعرهم لتجنب آثار الاحتراق الوظيفي مستقبلا.

8. الاهتمام بانجازات العاملين وإعطائها الأولوية والإشادة بها بين أقرانهم مما يوفر مناخ صحي لتجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي مستقبلا.
9. الاهتمام بموضوع التدوير الوظيفي للعاملين بين الأقسام المختلفة للحد من الرتابة والروتين في العمل اللذان يسببان ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
10. ان تجري الادارة استطلاع نصف سنوي لتقصي مستوى الإجهاد لدى العاملين لتجنب الاحتراق الوظيفي مما يؤدي إلى تحسين المناخ التنظيمي.
11. تحسين الصلات الاجتماعية بين العاملين الأمر الذي يساعد على تحسين المناخ التنظيمي مما يؤدي إلى تحسين الحالة النفسية للعاملين وتجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي مستقبلا.
12. اللجوء قدر الامكان الى اعتماد التقانة سواء اكانت في العمليات الصحية او بوصفها ادوات اتصال بينية اذ تبين انها تقلل الاحتراق التنظيمي .

المصادر:

1. سيكاران، اوما، (2006)، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض. ص.113.
2. ألساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (2006)، التعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية وأثرهما في إستراتيجية الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد. ص.34.
3. شقير، فائق والشريف، عليان والحلي، رياض، (2000) "مقدمة في الاحصاء"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
4. الدباغ، جمال عبد الرسول غانم، (1998) "سمات المديرين واتجاهاتهم نحو الخطر واثرها في الخيار الاستراتيجي للمنظمة دراسة ميدانية مقارنة بين شركات التأمين العراقية"، اطروحة دكتوراه غ م، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
5. المشهداني، محمود، (1976) "من مراحل الطريقة الاحصائية"، بغداد.
6. Kundu, Kaushik, (2007), "Development of the Conceptual Framework of Organizational Climate", Vidyasagar University Journal of Commerce, Vol. 12, March. p- 100.
7. المغربي، كامل محمد، (1995)، "السلوك التنظيمي- مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان. ص.303.
8. العميان، محمود سلمان، (2005)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان. ص.305
9. صليحة، شامي، (2009)، "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة حالة جامعة "امحمد بوقرة" بومرداس، رسالة ماجستير، الجزائر. ص.5.
10. المغربي، ١٩٩٥، مصدر سابق. ص.303.
11. ألسعيد، فاضل عباس كريم، (2005)، "المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي والإبداع-دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات النسيجية-حلة" رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة. ص.39
12. الشنطي، محمود عبد الرحمن إبراهيم، (2006)، "أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية- دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة. ص.25-26

13. السكران،ناصر محمد إبراهيم،(2004)،"المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي-دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. ص30
14. Carlucci,Daniela,Schioma,Giovanni,Francesco,Sole&Linzaone,Roberto,(2008),"Strategic Management of IC Dimensions Affecting Organizational Climate into Healthcare Organizations", www.wbiconpro.com/401-Giovanni.pdf ,p4
15. المغربي،1995،مصدر سابق.ص 303-304
16. Noe,Raymond A.,Hollenbeck,John R.,Barry,Gerhart&Wright,Patrick M.,(2006), "Human Resource Management-Gaining Competitive Advantage",5th ,McGraw-Hill,New York.p.257
17. المغربي،1995، مصدر سابق، ص 305-306
18. جرينبرج،جيرالد & بارون،روبرت،(2009)،"إدارة السلوك في المنظمات"، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض.ص676
19. Daft, Richard and Noe, Raymond A., Organizational Behavior, Harcourt College Publishers, 2001.p. 379
20. Mchsan,Steven L.&Von Glinow,Mary Ann,(2007),"Organizational Behavior-essentials",McGraw-Hill,Irwin,New York,p133
21. Karabiyik,Lale,Eker,Melek&Adem Anbar,(2007),"Determining The Factors That Affect Burnout Among Academicians",Ankara Universitesi SBF Dergisi 63-2.p. 92 <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/42/934/11640.pdf>
22. Jennings,Bonnie M.,(2007),"Work Stress and Burnout Among Nurses:role of the Work Environment and Working Conditions-chapter 26.",Patient Safety and Quality:An evidence-Based Handbook for Nurses. www.ahrq.gov/.../nursesfdbk/.../JenningsB_WEWC, p.1
23. Sowmya,K.R.&Panchanath Am,(2011)."Job Burnout:an Outcome of Organizational Politics in Banking Sector",Far East Journal of Psychology and Business",Vol.2,No.1.p,51
24. Cao,Jennifer H.,(2010),"Burnout Among Manufacturing Workers in China:The Effects of Organizational Socialization and Leadership Behavior",Macao Polytechnic Institute. <http://bai-conference.org/BAI2011/Papers/7.OB&HRM/7062.pdf> ,p,2.
25. Maslach,Christina&Jackson,Susan,(1981),"The Measurement of Experienced Burnout" ,Journal of Occupational Behavior,Vol.2p, 99
26. Sowmya,K.R.&Panchanath Am,(2011) op.cit,P51
27. النفيعي،ضيف الله عبد الله،(2000)."الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة"،مجلة جامعة الملك عبد العزيز:الاقتصاد والإدارة،المجلد 14،العدد 1.ص95
28. اللامي،عبد الله حسين ،سلام جبار صاحب،وموسى،حازم،(2005)،"السمات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم"،مجلة علوم التربية الرياضية،العدد الأول، المجلد الرابع.ص74
29. جرينبرج و بارون، 2009، مصدر سابق، ص266.
30. ديسلر،جاري،(2007)،"إدارة الموارد البشرية"، ترجمة محمد سيد احمد عبدالمتعال، عبدالمحسن عبدالمحسن جودة، دار المريخ للنشر، الرياض.ص553
31. جرينبرج وبارون،2009، مصدر سابق ص257. 31.
32. Barraick,Kirby,(1989),"Burnout and Job Satisfaction of Vocational Supervisors",Journal of Agricultural Education.p,35Darvish,Hassan,Ahmad Zare,Hamid Nekoie&Zaded,Hossein,(2009),"Investigating The Level of Burnout and Influencing

- Factors on IT Among the Workers:Case Study the Petrochemical Industries National Company”,<http://www.mnmk.ro/documents/2011/8-iran%20fff.pdf>,p, 90
33. Halbesleben,Jonathon R.B&Buckley,M.Ronald,(2004),”Burnout in Organizational Life”,Journal of Management,Vol.30,No.6.
34. Sowmya,K.R.&Panchanath Am,(2011) op.cit,P51
35. Sockel,Hy,Mak,Brenda&Bucholz,Judie,(2004),”The Affects of Diffusion of Technology Innovation on Burnout”,Journal of Management Systems,Vol.16,No.1.p,26
36. Darvish,Hassan,Ahmad Zare,Hamid Nekoie&Zaded,Hossein,(2009),”Investigating The Level of Burnout and Influencing Factors on IT Among the Workers:Case Study the Petrochemical Industries National Company”,<http://www.mnmk.ro/documents/2011/8-iran%20fff.pdf>,p, 90
37. Sowmya,K.R.&Panchanath Am,(2011) op.cit,P51
38. جرينبرج و بارون،2009، مصدر سابق ص267.
39. Maslach, Christina ,Wilmar B.Schaufeli&Leiter,Michael P.,(2001),”Job Burnout” , Journal Ann.Rev.Psychol,p 399
40. جرينبرج و بارون،2009، مصدر سابق ص 266.
41. Gorji,mohammad bagher,(2011),”The Effect of Job Burnout Dimension on Employees Performance”,Islamic azad university,Aliabab katoul ,iran.
<http://bai-conference.org/BAI2011/Papers/7.OB&HRM/7062.pdf> p, 295
42. جرينبرج و بارون،2009،مصدر سابق ص266.
43. جرينبرج و بارون،2009، مصدر سابق ص 266 .
44. Maslach et.al,(2001):op.cit, 399،
45. Darvish et.al,(2009): op.cit ,90