

اثر الحوافز المادية والمعنوية في ظهور الاحتراق الوظيفي

(دراسة على منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إبنا))

اعداد الباحث

سلمان بن سعود الشخي

جدة \ المملكة العربية السعودية

Salmansaud1@hotmail.com

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي وأعراضها وتفسيرها، والبحث عن اسباب الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إبنا). كما هدفت إلى قياس مستوى انتشار الظاهرة بين المنسوبيين، بغرض الوصول إلى الحلول (لقضاء عليها ومنع ظهورها). وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، كما اعتمدت الدراسة على استبيان الحوافز المادية والمعنوية، الذي صممه الباحث ومقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي كأداتين رئيسيتين لجمع المعلومات. وتم تطبيق هذه الدراسة عن طريق المعاينة العشوائية، على عينة مكونة من (31) موظف من إجمالي (90) موظفاً.

وقد كانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الحوافز المادية والمعنوية وفعاليتها باتحاد وكالات الانباء من وجهة نظر منسوبي اتحاد وكالات الانباء عالية، وأن مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى منسوبي الاتحاد متوسط. كما أظهرت النتائج أن العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المنسوبيين ومستوى الحوافز المادية، والمعنوية علاقة عكسية متوسطة.

وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث بوصي بضرورة اهتمام أصحاب القرار في اتحاد وكالات الانباء بهذه الظاهرة من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود و الصرامة و الروتين الملاحظ في الأعمال والواجبات والمهام بتبني سياسة التدوير الوظيفي والترقيات والتدريب والتأهيل الوظيفي بحيث لا يمكث الموظف في وظيفته أكثر من 5 سنوات. وإعادة النظر في نظم الأجور والحوافز بنوعها المادية و المعنوية، و ضرورة تطويرها وفق رغبات العاملين مما يؤدي إلى التخلص من الاحتراق الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن هنالك علاقة قوية بين الاحتراق الوظيفي والحوافز بنوعها المادي والمعنوي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي , الحوافز المادية , الحوافز المعنوية .

Abstract:

The aim of this study was to identify the phenomenon of (functional combustion) and its symptoms and interpretation, and to search for the causes of occupational combustion in the The Union of News Agencies (UNA) in Jeddah. It also aimed to measure the level of prevalence of the phenomenon among the representatives, with a view to reaching solutions to eliminate it and prevent its emergence. The study followed the descriptive approach to achieve the objectives of the study. The study also relied on the questionnaire of material and moral incentives, which was designed by the researcher and the MASLAC for functional combustion as two main tools for collecting information. This study was carried out by means of simple random sampling on a sample Out of (31) employees out of a total of (90) employees of The Union of News Agencies (UNA) in Jeddah.

The most important results of the study were that the level of material and moral incentives and their effectiveness in The Union of News Agencies (UNA) from the point of view of the personnel of The Union of News Agencies is high, and that the overall level of combustion in the staff of The Union of News Agencies is average. The results also showed that the relationship between the level of (occupational combustion) in the staff of The Union of News Agencies and the level of material and moral incentives is a moderate inverse relationship.

Based on the findings of the study, the researcher recommended that the decision-makers in the training center should take care of this phenomenon by adopting strategies to break the stalemate, rigor and routine observed in the work, duties and tasks by adopting a policy of career rotation, promotions, training and career qualification so that the trainer does not stay in his job more Of 5 years. And the revision of the systems of wages and incentives, both material and moral, and the need to develop according to the wishes of the workers, which leads to the elimination of (combustion function), where the results showed that there is a strong relationship between (combustion) and incentives in both material and moral.

Keywords: functional combustion , material incentives, moral incentives.

المقدمة

بين كثرة الاعمال والمهام والضغوط اليومية والمهنية وبين بيئة العمل المؤثرة ظهرت اعراض حالة وظيفية ادارية تسمى الاحتراق الوظيفي في المنظمات واصبح اثرها على الموظف والمنظمة ظاهراً ومؤثراً على الانتاجية وعلى الاداء على المدى القريب والبعيد وكان لا بد من دراسة هذه الظاهرة وتفسير اعراضها ومعرفة اسبابها ومدى تأثيرها على البيئة الداخلية .

ان ما يميز المنظمات الناجحة اهتمامها بالبيئة الداخلية وجعلها بيئة جاذبة للمورد البشري الذي تقوم على سواعده المنظمات .

وعليه يتناول الباحث في هذا البحث اثر الحوافز المادية والمعنوية في ظهور الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي اتحاد وكالات الانباء محاولا معرفة هذه الظاهرة وتفسيرها والمساعدة في علاجها بمعرفة اسبابها وطرق الوقاية منها لدفع المنظمة للأبداع والانتاج الافضل خدمة الوطن الاسلامي وبالله التوفيق.

مشكلة البحث

ظهر الاحتراق الوظيفي بين منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا) وهو ما اثر على المنسوبين وعلى الاداء وسير خطط العمل والانتاجية

اهمية البحث

يعتبر هذا البحث الاول الذي يتناول ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين منسوبي الاتحاد وهذا البحث يتطلع الى فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمات , اسبابها , اعراضها وطرق علاجها اداريا ويساعد في الوصول بالمنسوبين الى افضل المستويات الادارية والنفسية والانتاجية .

اهداف البحث

- 1- التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتفسيرها .
- 2- البحث عن اسباب الاحتراق الوظيفي لدى اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي.
- 3- الوصول الى الحلول (للقضاء عليها ومنع ظهورها) .

النظريات

- الاحتراق الوظيفي داخل المنظمات مرتبط بالحوافز المادية والمعنوية .

فرضيات البحث

-الفرضية الرئيسية الاولى /

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي , تبلد الاحساس , الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية .

ويتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية وهي

1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الإجهاد الانفعالي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية .

2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد تبلد الاحساس) لدى منسوبي الاتحاد و الحوافز المادية .

3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد و الحوافز المادية .

الفرضية الرئيسية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي , تبلد الاحساس , الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المعنوية .

ويتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية وهي :

1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الإجهاد الانفعالي) لدى منسوبي الاتحاد و الحوافز المعنوية .

2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد تبلد الاحساس) لدى منسوبي الاتحاد و الحوافز المعنوية .

3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد و الحوافز المعنوية .

منهج البحث

المنهج الوصفي .

المتغيرات

المتغير المستقل / الحوافز المادية , الحوافز المعنوية.

المتغير التابع / الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي , تبدل الاحساس , الانجاز الشخصي).

طريقة التحليل / التحليل الاحصائي الاستدلالي معتمدا على الاستبانات .

حدود البحث :

الحدود العلمية / توضح الدراسة الاحتراق الوظيفي من حيث المفهوم وأبعاده وكذلك العوامل والأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق ومرحلة وكيفية علاجه والحد منه داخل الاتحاد .

الحدود الاجتماعية / منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي.

الحدود الجغرافية / مدينة جدة .

الحدود الزمنية / عام 1438 هـ 2017م

الاحتراق الوظيفي

أولا : مفهوم الاحتراق الوظيفي :

تعريف الباحث: حالة ادارية يصل اليها الموظف تبدا بالإنتاج العالي(الانتاج فوق الطاقة) تحت ضغوط البيئة الداخلية والخارجية ومحاولة الاستمرار في نفس المستوى (المحافظة على المستوى) ثم الاحباط وفقدان الدوافع للعمل و الاستمرار في تدني المستوى الانتاجي وتنتهي بأضرار على الموظف والمنظمة .

ثانيا / أسباب حدوث الاحتراق الوظيفي :

قسم (البتال , 1421هـ) (بتصرف) اسباب الاحتراق الوظيفي الى قسمين وهي :-

1- العوامل التنظيمية .

2- العوامل الشخصية .

ثالثا : أبعاد الاحتراق الوظيفي : للاحتراق الوظيفي ثلاث ابعاد حسب دراسة الباحثان ماسلاك و جاكسون (1981) (البتال, 1421 هـ) و هي :

النتيجة	البعد
فقدان الروح المعنوية	الإجهاد الانفعالي (النفسي)
فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي	تبلد الاحساس (تجاه العمل والآخرين)
الشعور بتدني الانجاز الشخصي	الانجاز الشخصي (نقص الشعور بالإنجاز)

جدول رقم (1)

رابعا : أعراض الاحتراق الوظيفي

- 1- المشاكل الصحية.
- 2- كثرة القرارات الخاطئة .
- 3- اكمال العمل خارج المنظمة.
- 4- التعب والاجهاد.
- 5- انخفاض معدل الرضا الوظيفي .
- 6- غياب دوافع العمل و الإنتاج.
- 7- ضعف الأداء .
- 8- الاهمال الوظيفي.

خامسا : مراحل الاحتراق الوظيفي

حسب دراسة ادورد و برادكي , (1980) ان الاحتراق الوظيفي يمر بأربع مراحل وهي الحماس , الجمود , الاحباط وفتور الهمة (البتال, 1421 هـ) .

سادسا : مقياس الاحتراق الوظيفي

مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر (1980) (ابو مسعود, 1431هـ)

و يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي ، و يتكون من (18) عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام ، و ذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 5 ، و تشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي و يقسم الأفراد كالتالي :

الدرجة	النتيجة
من صفر الى 25	الفرد بحالة جيدة
من 26 الى 35	بداية الاحساس بالضغط
من 36 الى 50	اعراض الإصابة بالاحتراق الوظيفي
من 51 الى 65	الموظف المحترق
65 واكثر	وضع الخطر

جدول رقم (2)

1- مقياس ماسلاك (المستخدم في هذه الدراسة)

أعدت ماسلاك و سوزان جاكسون هذا المقياس عام (1981) ، و يتكون من ثلاثة مقياس فرعية:

- 1- إجهاد انفعالي .
- 2- تيلد مشاعر .
- 3- نقص الانجاز الشخصي .

و يتكون المقياس من (22) عبارة ، يجاب عنها من خلال بعد (التكرار) عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور ، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها (جدول (3) و(4) للتوضيح) ، وتبدأ من (1) إلى (7) ، و يكون الاحتراق منخفضا إذا حصل الموظف على درجات منخفضة في البعدين الأول و الثاني و درجة مرتفعة في البعد الثالث و يكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الموظف على درجات متوسطة في الأبعاد الثلاثة و يكون الاحتراق مرتفعا ، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول ، و الثاني و منخفضة على البعد الثالث (جدول رقم (5) للتوضيح) .

مثال / اختر احد الارقام من 1 الى 7 حسب الجدول التوضيحي وضعها في الفراغ المناسب امام كل عبارة :

7	6	5	4	3	2	1
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً

جدول رقم (3)

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5	6	7
1	أشعر بالتعب من عملي							
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية الدوام الرسمي							
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد							

جدول رقم (4)

النتيجة	المقياس	البعد
الاحتراق منخفضا	درجات منخفضة	الاول
	درجات منخفضة	الثاني
	درجات مرتفعة	الثالث
الاحتراق متوسط	درجات متوسطة	الاول
	درجات متوسطة	الثاني
	درجات متوسطة	الثالث
الاحتراق عالي	درجات مرتفعة	الاول
	درجات مرتفعة	الثاني
	درجات منخفضة	الثالث

جدول رقم (5)

- مستويات الاحتراق النفسي حسب مقياس ماسك (القرني , 2000م)

البيد	منخفض	متوسط	عالي
الإجهاد الانفعالي	16 فاقل	26 – 17	27 وأكثر
التبلد الاحساسي	6 فاقل	12 - 7	13 وأكثر
الإنجاز الشخصي	39 وأكثر	38 – 30	31 فاقل

جدول رقم (6)

منهجية الدراسة

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع.

متغيرات الدراسة

- المتغيرات المستقلة: الحوافز المادية – الحوافز المعنوية.
- المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي في أبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبلد الاحساس, الانجاز الشخصي) حيث يقاس أثر (الحوافز المادية) على مستوى الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الاتحاد ، وافترض الباحث انه توجد علاقة ايجابية قوية بين المتغيرين المستقلين والمتغير التابع.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة منسوبي اتحاد وكالات أبناء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا) حيث يبلغ عددهم (90) موظفاً، وتم تطبيق هذه الدراسة على (31) موظف .

حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: عام 1438هـ - 2017 م
- الحدود المكانية: بمحافظة جدة.
- الحدود البشرية: منسوبي اتحاد الوكالات.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على دراسة الاحتراق الوظيفي من حيث المفهوم والأبعاد وكذلك العوامل والأسباب التي تؤدي إليه ومرحلة وكيفية علاجه والحد منه داخل الاتحاد ، ومعرفة علاقته بكل من الحوافز المادية والمعنوية.

أدوات الدراسة

استخدم الباحث أداتين في هذه الدراسة وهي على النحو التالي:

أولاً استبيان الحوافز المادية والمعنوية:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس عبارات تعادل خمس أوزان حسب الجدول التالي:

جدول رقم (7) يوضح أوزان ومدى المتوسطات ودرجاتها حسب مقياس ليكرت

الدرجة	مدى المتوسط المرجح	الوزن	العبرة
عالية جداً	من 4.20 - إلى 5	5	دائماً
عالية	من 3.40 - لأقل من 4.20	4	غالباً
متوسطة	من 2.60 - لأقل من 3.40	3	أحياناً
منخفضة	من 1.80 - لأقل من 2.60	2	نادراً
منخفضة جداً	من 1 - لأقل من 1.80	1	أبداً

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم ترميز الاستبانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بغرض تحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً يحقق أهداف الدراسة ويجب عن تساؤلاتها ويختبر فرضياتها وقد استخدم الباحث الاختبارات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري وذلك من أجل وصف خصائص عينة الدراسة واستجاباتها حول فقرات أداة الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ و ذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط (PEARSON) لقياس العلاقات بين المتغيرات.
- تحليل التباين (ANOVA) واختبار (T) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق المعنوية في مستويات الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة.

صدق وثبات أدوات الدراسة

أولاً: صدق التكوين (الصدق الظاهري)

يشير هذا النوع من الصدق إلى أن الأدوات مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله وفي الدراسة الحالية تم الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذه الدراسة في تصميم الاستبيان الخاص بالحوافز كما تم تطويره الباحث.

ثانياً: الصدق الداخلي (الاتساق):

أولاً: استبانة الحوافز:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لاستبانة الحوافز قام الباحث بحساب درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي لفقرت أداة الدراسة

الحوافز المعنوية		الحوافز المادية	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.770(**)	10	.600(**)	1
.743(**)	11	.815(**)	2
.887(**)	12	.781(**)	3
.594(**)	13	.857(**)	4
.694(**)	14	.845(**)	5
.788(**)	15	.882(**)	6
.847(**)	16	.735(**)	7
.805(**)	17	.553(**)	8
.885(**)	18	.696(**)	9

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من الجدول (8) أن معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات استبانة الحوافز مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت موجبة ودالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيم ارتباط جيدة ويدل ذلك على قوة الاتساق الداخلي للاستبانة.

كما قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي لاستبانة الحوافز عن طريق حساب درجة ارتباط كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم(9) معاملات ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة

عدد	محاور الدراسة	درجة الارتباط
1	الحوافز المادية	0.871
2	الحوافز المعنوية	0.797

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من الجدول (9) أن معاملات الارتباط لكل محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية جاءت موجبة ودالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيم ارتباط جيدة ويدل ذلك على قوة التماسك الداخلي للاستبانة في كل محاورها.

ثانياً: مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي:

قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (10) معامل ارتباط كل فقرة من مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية

رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
1	.717(**)	6	.237(**)	11	.738(**)	15	.637(**)	19	.458(**)
2	.603(**)	7	.639(**)	12	.814(**)	16	.670(**)	20	.529(**)
3	.320(**)	8	.572(**)	13	.663(**)	17	.669(**)	21	.417(**)
4	.345(**)	9	.724(**)	14	.750(**)	18	.572(**)	22	.307(**)
5	.300(**)	10	.789(**)						

**معامل الارتباط دال عند مستوى (0.01) *معامل الارتباط دال عند مستوى (0.05)

من الجدول (10) نجد أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.01) أو مستوى دلالة (0.05) مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لعبارات مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي.

كذلك قام الباحث بحساب درجة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (11) معاملات ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي لفقرت مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي

الإجهاز الشخصي		تبلد الاحساس		الإجهاد الانفعالي	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.687(**)	15	.887(**)	10	.739(**)	1
.889(**)	16	.506(**)	11	.757(**)	2
.559(**)	17	.919(**)	12	.817(**)	3
.869(**)	18	.770(**)	13	.868(**)	4
.618(**)	19	.783(**)	14	.517(**)	5
.882(**)	20			.846(**)	6
.877(**)	21			.849(**)	7
.835(**)	22			.898(**)	8
				.856(**)	9

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من الجدول (11) أن معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه جاءت موجبة ودالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيم ارتباط جيدة ويدل ذلك على قوة الاتساق الداخلي للاستبانة.

كما قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي عن طريق حساب معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية ومع بعضها البعض كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (12) معاملات ارتباط أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي مع بعضها والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الإنجاز الشخصي	تبدل الاحساس	الإجهاد الانفعالي	البعد
.726(**)	.339	.751(**)	1	الإجهاد الانفعالي
.781(**)	.342(**)	1		تبدل الاحساس
.358(*)	1			الإنجاز الشخصي

**معامل الارتباط دال عند مستوى (0.01)

من الجدول (12) نجد أن جميع قيم معاملات الارتباط (بيرسون) لأبعاد ماسلاك للاحتراق الوظيفي مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية للمقياس كانت دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهي معاملات ارتباط كلها مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي للمقياس.

ثالثاً: ثبات أدوات الدراسة:

أولاً: استبانة الحوافز

ويقصد بالثبات انه يعطي نفس النتائج باستمرار إذا استخدمت الأداة أكثر من مرة وتحت ظروف مماثلة، وتم التحقق من ثبات استبانة الحوافز بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل محاور أداة الدراسة وللدرجة الكلية والجدول التالي يبين النتائج:

جدول رقم(13) معامل ألفا كرونباخ لاستبانة الحوافز

الأداة	المحاور (الأبعاد)	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
استبانة الحوافز	الحوافز المادية	9	0.89
	الحوافز المعنوية	9	0.91
	الدرجة الكلية	18	0.93

من الجدول (14) نجد أن معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة تراوحت بين (0.89- 0.91) وهي قيم جيدة تدل على ثبات الاستبانة في كل محاورها بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل (0.93) وهي درجة عالية تدل على الثبات العالي للاستبيان وسلامة المعلومات المستخرجة عبره من مجتمع الدراسة.

ثانياً: مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي

تم التحقق من ثبات مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي باستخدام طريقة ألفا كرونباخ وبطريقة التجزئة النصفية وتم التصحيح وفق معادلتني (سبيرمان براون) وجتمان والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (15) معاملات ألفا كرونباخ ومعاملات التجزئة النصفية لمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي

التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	(الأبعاد)	الأداة
جتمان	سبيرمان براون				
0.86	0.85	0.88	9	الإجهاد الانفعالي	مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي
0.74	0.73	0.80	5	تبلد الاحساس	
0.80	0.80	0.82	8	الإنجاز الشخصي	
0.82	0.83	0.87	22	الدرجة الكلية	

من الجدول (15) نجد أن معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي تراوحت بين (0.80 – 0.88) بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل (0.87) كما نجد أن معاملات الثبات لمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي حسب معادلة سبيرمان براون تراوحت بين (0.73 – 0.85) وبلغ معامل الثبات للمقياس ككل (0.83) بينما تراوحت معاملات الثبات لمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي حسب معادلة جتمان بين (0.74 – 0.86) وبلغت القيمة للمقياس ككل (0.82) وهذه القيم تعتبر جيدة تدل على ثبات المقياس في كل أبعاده، وسلامة المعلومات المستخرجة عبره من مجتمع الدراسة.

تحليل البيانات ومناقشة النتائج

أولاً: النتائج الخاصة بعينة الدراسة

الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
نوع الجنس	أنثى	8	25.8%
	ذكر	23	74.2%
المجموع		31	100%
الحالة الاجتماعية	متزوج	22	71.0%
	أعزب	9	29.0%
المجموع		31	100%
العمر	من 20 الى 30 سنة	11	35.5%
	من 31 الى 40 سنة	9	29.0%
	من 40 سنة فأكثر	11	35.5%
المجموع		31	100%
سنوات الخدمة	أقل من سنة	2	6.5%
	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	5	16.1%
	أكثر من 3 سنوات	24	77.4%
المجموع		31	100%
المؤهل العلمي	متوسط	5	16.1%
	ثانوي	11	35.5%
	بكالوريوس فأعلى	15	48.4%
المجموع		31	100%

جدول رقم (16)

ثانياً: النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة

الحوافز المادية

لمعرفة اتجاهات أفراد العينة نحو الحوافز المادية ومستوياتها ب اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا) قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (17):

جدول (17) اتجاهات أفراد العينة نحو الحوافز المادية ومستوياتها بالاتحاد

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر
1	يتناسب الراتب الشهري مع طبيعة الاعمال الموكلة لدي	3.6	1.08	عالية
2	يهتم الاتحاد بإعطاء المنسوبين اجازات في حال ظهر عليهم التعب والاجهاد	3.3	1.22	متوسطة
3	يحقق الراتب الشهري كافة احتياجات المنسوبين	3.3	1.29	متوسطة
4	يوجد في الاتحاد أنظمة ولوائح تحفظ حقوق المنسوبين والمستفيدين من الخارج	3.2	1.13	متوسطة
5	يكرم الاتحاد منسوبيه الأفضل في الانضباط	3.5	1.05	عالية
6	يقوم الاتحاد بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة	3.4	1.20	عالية
7	يقدم الاتحاد مكافئات مالية تحفز الموظفين على انجاز الاعمال	3.9	1.10	عالية
8	يقدم الاتحاد مكافئات مالية عن العمل الاضافي	3.4	1.28	عالية
9	يعطي الاتحاد اجازات بدلا عن المكافئات المالية للمتميزين	4.0	1.01	عالية
	المتوسط العام	3.5	1.151	عالية

يتضح من الجدول (17) أن متوسط استجابات أفراد العينة نحو الحوافز المادية ومستوياتها بالاتحاد بلغ (3.5) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.151) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 3.40- لأقل من 4.20) والمتوسط في هذه الفترة حسب التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى الحوافز المادية وفعاليتها بالاتحاد من وجهة نظر منسوبي اتحاد وكالات الأنباء عالية.

وبترتيب استجابات عينة الدراسة على فقرات محور الحوافز المادية نجد أن الفقرات التي كانت درجات توافرها عالية حسب وجهة نظر منسوبي الاتحاد تمثلت في:

- يتناسب الراتب الشهري مع طبيعة الاعمال الموكلة لديه.
- يكرم الاتحاد منسوبيه الأفضل في الانضباط.
- يقوم الاتحاد بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة.
- يقدم الاتحاد مكافئات مالية تحفز الموظفين على انجاز الاعمال .
- يقدم الاتحاد مكافئات مالية عن العمل الاضافي .
- يعطي الاتحاد اجازات بدلا عن المكافئات المالية للمتميزين.

بينما كانت هنالك ثلاث فقرات درجات توافرها متوسطة حسب وجهة نظر منسوبي الاتحاد وهي:

- يهتم الاتحاد بإعطاء المنسوبين اجازات في حال ظهر عليهم التعب والاجهاد
- يحقق الراتب الشهري كافة احتياجات المنسوبين
- يوجد في الاتحاد انظمة ولوائح تحفظ حقوق المنسوبين والمستفيدين من الخارج

الحوافز المعنوية:

معرفة اتجاهات منسوبي الاتحاد نحو المعايير المستخدمة في القياس بالاتحاد قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (18):

جدول (18) اتجاهات أفراد العينة نحو الحوافز المعنوية ومستوياتها باتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر
1	يهتم الاتحاد بالدوافع لدى المنسوبين	3.5	1.41	عالية
2	يهتم الاتحاد بمشاعر المنسوبين	4.0	1.11	عالية
3	يتميز الاتحاد ببيئة عمل مريحة وامنة	4.1	1.35	عالية
4	منسوبيين الاتحاد يعاملون بالمساواة	2.4	1.62	عالية
5	يحتفظ منسوبيين الاتحاد بعلاقات طيبة بينهم	2.5	1.72	عالية
6	يوفر الاتحاد ببيئة عمل يطفى عليها طابع المودة والاحترام والتقدير	3.6	1.33	عالية
7	يكرم الاتحاد المتميزين	3.9	1.01	عالية
8	يطفى مبدا الثواب على الحساب في الاتحاد	3.4	1.45	عالية
9	يهتم الاتحاد بتقديم شهادات الشكر والتقدير لمن تميز في مهامه	3.5	1.38	عالية
	المتوسط العام	3.4	1.095	عالية

يتضح من الجدول (18) أن متوسط استجابات أفراد العينة نحو الحوافز المعنوية ومستوياتها بالاتحاد بلغ (3.4) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.095) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 3.40- لأقل من 4.20) والمتوسط في هذه الفترة حسب التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى الحوافز المعنوية وفعاليتها في الاتحاد من وجهة نظر منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي عالية.

وبترتيب استجابات عينة الدراسة على فقرات محور الحوافز المعنوية نجد أن الفقرات التي كانت درجات توافرها عالية حسب وجهة نظر منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا) تمثلت في:

- يهتم الاتحاد بالدوافع لدى المنسوبين .
- يهتم الاتحاد بمشاعر المنسوبين .
- يتميز الاتحاد ببيئة عمل مريحة وامنة .
- يوفر الاتحاد ببيئة عمل يطغى عليها طابع المودة والاحترام والتقدير .
- يكرم الاتحاد المتميزين .
- يطغى مبدأ الثواب على الحساب في الاتحاد .
- يهتم الاتحاد بتقديم شهادات الشكر والتقدير لمن تميز في مهامه .

بينما هنالك فقرتين فقط كانت درجات توافرها ضعيفة حسب وجهة نظر منسوبي اتحاد وكالات الأنباء وهي:

- منسوبيين الاتحاد يعاملون بالمساواة.
- يحتفظ منسوبيين الاتحاد بعلاقات طيبة بينهم.

الاحتراق الوظيفي

للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي والجدول التالي يوضح الجدول التالي:

جدول (19) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاحتراق الوظيفي
متوسط	15.58	28.97	الإجهاد الانفعالي
ضعيف	8.92	13.77	تبلد الاحساس
عالي	15.01	34.26	الإنجاز الشخصي
متوسط	23.66	77.00	للاحتراق الوظيفي الكلية الدرجة

الجدول (19) يوضح درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي وأبعاده، ومنه نجد أن مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى منسوبي الاتحاد متوسط وذلك بمتوسط حسابي بلغ (18.9) وانحراف معياري (5.1).

وهذه النتيجة توافقت مع ما توصلت إليه دراسة الكلابي ورشيد (2001) والتي كان من اهم نتائجها أن الموظفون في العينة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي, ودراسة سماهر أبو مسعود (2010) والتي توصلت نتائجها إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من الاحتراق الوظيفي بمستوى متوسط. ودراسة دراسة القرني (2000) التي أشارت إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة.

بينما اختلفت مع دراسة أبو موسى و كلاب (2012) وأشارت نتائج العينة إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة.

كذلك من الجدول (12) نجد أن اعلى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد بعد (الانجاز الشخصي) وذلك بمتوسط (34.26) وبدرجة عالية، يليه بعد (الإجهاد الإنفعالي) بمتوسط (28.97) وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الأخيرة نجد بعد (تبلد الاحساس) بمتوسط (13.77) وبدرجة ضعيفة.

وهذه النتيجة في الجزئية التي أشارت إلى أن دراسة أبو موسى و كلاب (2012) التي أشارت إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في بعد المكونة للمقياس (الإجهاد الإنفعالي). واختلفت مع دراسة سماهر أبو مسعود (2010) والتي توصلت نتائجها إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من الاحتراق الوظيفي بمستوى متوسط في بعد (الاجهاد الإنفعالي).

أما الجزئية التي أشارت إلى أن درجات بعد (تبلد الاحساس) ضعيفة، فقد اتفقت مع دراسة سماهر أبو مسعود (2010) والتي توصلت نتائجها إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من الاحتراق الوظيفي بمستوى متوسط في بعد (تبلد الاحساس) واختلفت مع كل من دراسة الكلابي ورشيد (2001) دراسة القرني (2000) التي أشارت إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في بعد (التبلد الإحساسي).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الدرجات العالية في بعد (الانجاز الشخصي) من مقياس الاحتراق الوظيفي يمكن ردها إلى أن الإدارة الاتحاد تركز على انجاز الأهداف العملية فقط دون الالتفات إلى الامتيازات الشخصية. أما فيما يتعلق بالدرجات المنخفضة على بعد تبلد الاحساس لدى منسوبي الاتحاد فإنه يمكن تفسيرها بأن طبيعة العمل في الاتحاد تتطلب الدماء الشابة وبالتالي فإنه يتم تغيير الموظفين بصورة مستمرة خصوصاً الذين يقضون فترات طويلة وذلك لمقتضيات العمل، وبالتالي فإن الدوران الوظيفي يساعد المنسوبيين على التغيير ولا يقون لفترات طويلة في نفس العمل حتي يصلوا لمرحلة تبلد الاحساس وفقدان العنصر الانساني في التعامل.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبدل الاحساس, الانجاز الشخصي) لدى منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا) والحوافز المادية

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة منها تم حساب معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبدل الاحساس, الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية كما هو موضح في الجدول رقم (20):

جدول (20) بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبدل الاحساس, الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية

المتغير	قيمة معامل الارتباط بالحوافز المادية	الدلالة الاحصائية
العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبدل الاحساس, الانجاز الشخصي) والحوافز المادية		
الإجهاد الانفعالي	-.634(**)	دال عند (0.01)
تبدل الاحساس	-.621(**)	دال عند (0.01)
الإنجاز الشخصي	.196	غير دال
لاحتراق الوظيفي الكلية الدرجة	-.527(**)	دال عند (0.01)

من الجدول (20) نجد أن هنالك علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.527) وهو ارتباط سالب وعكسي وقوي ودال احصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، علاقة عكسية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد.

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الإجهاد الانفعالي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية

من الجدول (20) نجد أن هنالك علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الإجهاد الانفعالي لدى اتحاد الوكالات ومستوى الحوافز المادية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.634) وهو ارتباط سالب وعكسي وقوي ودال احصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن العلاقة بين مستوى الإجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، علاقة عكسية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات الإجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد تبليد الاحساس) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية

من الجدول (20) نجد أن هنالك علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى تبليد الاحساس لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.621) وهو ارتباط سالب وعكسي وقوى ودال احصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن العلاقة بين مستوى تبليد الاحساس لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، علاقة عكسية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات تبليد الاحساس لدى منسوبي الاتحاد.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المادية.

من الجدول (20) نجد أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الانجاز الشخصي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.196) وهو غير دال احصائياً.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبليد الاحساس, الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المعنوية

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة منها تم حساب معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبليد الاحساس, الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المعنوية كما هو موضح في الجدول رقم (21):

جدول (21) بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي, تبليد الاحساس, الانجاز الشخصي) لدى منسوبي اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (إينا) والحوافز المعنوية

المتغير	قيمة معامل الارتباط بالحوافز المعنوية	الدلالة الاحصائية
الإجهاد الانفعالي	-.630(**)	دال عند (0.01)
تبليد الاحساس	-.508(**)	دال عند (0.01)
الإنجاز الشخصي	.340	غير دال
للاحتراق الوظيفي الكلية الدرجة	-.391(*)	(0.05)دال عند

من الجدول (21) نجد أن هنالك علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.3910) وهو ارتباط سالب وعكسي ومتوسط ودال احصائياً عند مستوى (0.05) مما يشير إلى أن العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، علاقة عكسية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المعنوية وفعاليتها تقل مستويات الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد.

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الإجهاد الانفعالي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المعنوية

من الجدول (21) نجد أن هنالك علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.630) وهو ارتباط سالب وعكسي وقوي ودال احصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن العلاقة بين مستوى الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، علاقة عكسية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المعنوية وفعاليتها تقل مستويات الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد.

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد تبدل الاحساس) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المعنوية

من الجدول (21) نجد أن هنالك علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى تبدل الاحساس لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.508) وهو ارتباط سالب وعكسي ومتوسط ودال احصائياً عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن العلاقة بين مستوى تبدل الاحساس لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، علاقة عكسية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات تبدل الاحساس لدى منسوبي الاتحاد.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق الوظيفي (بعد الانجاز الشخصي) لدى منسوبي الاتحاد والحوافز المعنوية.

من الجدول (21) نجد أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الانجاز الشخصي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.340) وهو غير دال احصائياً.

النتائج المتعلقة بالفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي حسب المتغيرات الديموغرافية:

للتحقق من الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد تم إجراء اختبار (T) لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين (ANOVA) الوظيفي كما هو موضح في الجداول (23 - 25):

أولاً: الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير نوع الجنس :

جدول (22) اختبار (T) للفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير الجنس

المتغير	الفئات	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	انثى	8	32.5	15.2	29	-1.384	.177
	ذكر	23	31.2	15.3			
تبلد الاحساس	انثى	8	13.4	7.8	29	-1.264	.216
	ذكر	23	14.9	9.1			
الإنجاز الشخصي	انثى	8	38.0	13.4	29	.814	.423
	ذكر	23	36.9	15.6			
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	انثى	8	75.8	23.8	29	-.846	.404
	ذكر	23	79.1	23.7			

من الجدول (22) نجد أن قيم (T) للفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير نوع الجنس غير دالة إحصائياً حيث كانت قيم مستويات الدلالة للدرجة الكلية والأبعاد أكبر من (0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير نوع الجنس.

ثانياً: الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية:

جدول (23) اختبار (T) للفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى الاتحاد تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المتغير	الفئات	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	متزوج	22	29.9	15.7	29	.519	.607
	غير متزوج	9	26.6	15.8			
تبلد الاحساس	متزوج	22	14.9	9.0	29	1.158	.256
	غير متزوج	9	13.8	8.40			
الإنجاز الشخصي	متزوج	22	34.0	15.1	29	-.121	.904
	غير متزوج	9	34.7	15.6			
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	متزوج	22	78.9	25.1	29	.696	.492
	غير متزوج	9	76.3	20.2			

من الجدول (23) نجد أن قيم (T) للفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية غير دالة إحصائياً حيث كانت قيم مستويات الدلالة للدرجة الكلية والأبعاد أكبر من (0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ثالثاً: الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير العمر:

جدول (24) اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير العمر

المتغير	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	765.473	2	382.736	1.644	.211
	داخل المجموعات	6517.495	28	232.768		
تبلد الاحساس	بين المجموعات	310.692	2	150.346	1.997	.124
	داخل المجموعات	1826.727	28	65.240		
الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	976.501	2	488.251	2.361	.113
	داخل المجموعات	5789.434	28	206.766		
الكلية الدرجة للاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	1970.364	2	985.182	1.861	.174
	داخل المجموعات	14825.636	28	529.487		

من الجدول (24) نجد أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير العمر حيث كانت قيم (F) للدرجة الكلية ولكل الأبعاد غير دالة احصائياً، إذ أن مستويات دلالتها كانت أكبر من (0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير العمر.

رابعاً: الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (25) اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	595.200	2	297.600	1.206	.315
	داخل المجموعات	6661.600	27	246.726		
تبلد الاحساس	بين المجموعات	311.767	2	155.883	2.098	.142
	داخل المجموعات	2005.733	27	74.286		
الإجاز الشخصي	بين المجموعات	289.688	2	144.844	.605	.554
	داخل المجموعات	6468.479	27	239.573		
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	610.321	2	305.161	.518	.602
	داخل المجموعات	15921.145	27	589.672		

من الجدول (25) نجد أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير المؤهل العلمي حيث كانت قيم (F) للدرجة الكلية ولكل الأبعاد غير دالة احصائياً، إذ أن مستويات دلالتها كانت أكبر من (0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

النتائج:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الحوافز المادية وفعاليتها بالاتحاد من وجهة نظر منسوبي الاتحاد عالية، وذلك بمتوسط بلغ (3.5) وانحراف معياري (1.151).
- أظهرت نتائج الدراسة أن الراتب الشهري يتناسب مع طبيعة الاعمال الموكلة لمنسوبي الاتحاد ، وأن اتحاد وكالات الانباء يكرم منسوبيه الافضل في الانضباط، يقدم الدعم والمساعدة لمنسوبيه في حالة الظروف الطارئة الشخصية، وان الاتحاد يقدم مكافئات عالية على الانجاز، والعمل الاضافي، بدرجة عالية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن درجة اهتمام الاتحاد بإعطاء المنسويين اجازات في حال ظهر عليهم التعب والاجهاد متوسطة، كذلك درجة تحقيق الراتب الشهري لكافة احتياجات المنسويين كانت متوسطة، وأن درجة تواجد انظمة ولوائح تحفظ حقوق المنسويين والمستفيدين من الخارج في الاتحاد متوسطة كذلك.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الحوافز المعنوية وفعاليتها في الاتحاد من وجهة نظر الاتحاد عالية، وذلك بمتوسط بلغ (3.4) وانحراف معياري (1.095).
- أظهرت نتائج الدراسة أن درجة اهتمام الاتحاد بدوافع ومشاعر المنسويين عالية، وأن الاتحاد يتميز ببيئة عمل مريحة وامنة، يطغى عليها طابع المودة والاحترام والتقدير بدرجة عالية، بالإضافة إلى أن الاتحاد يهتم بدرجة عالية بتقديم شهادات الشكر والتقدير لمن تميز في مهامه.
- أظهرت نتائج الدراسة أن المعاملة بالمساواة من قبل الاتحاد لمنسوبيه حسب وجهة نظر المنسويين كانت ضعيفة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى منسوبي الاتحاد متوسط وذلك بمتوسط بلغ (18.9) وانحراف معياري (5.1). وقد كان اعلى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى الاتحاد بعد (الانجاز الشخصي) وذلك بمتوسط (34.26) وبدرجة عالية، يليه بعد (الإجهاد الانفعالي) بمتوسط (28.97) وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الأخيرة نجد بعد (تبلد الاحساس) بمتوسط (13.77) وبدرجة ضعيفة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، علاقة عكسية متوسطة، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات الاحتراق الوظيفي لدى الاتحاد .

- أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ارتباط عكسية وقوية، دالة احصائياً عند (0.01) بين مستوى الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد .
- أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ارتباط عكسية وقوية، دالة احصائياً عند (0.01) بين مستوى تبدل الاحساس لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات تبدل الاحساس لدى منسوبي الاتحاد .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الانجاز الشخصي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المادية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ارتباط عكسية ومتوسطة، دالة احصائياً عند (0.01) بين مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المعنوية وفعاليتها تقل مستويات الاحتراق الوظيفي لدى منسوبي الاتحاد .
- أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ارتباط عكسية وقوية، دالة احصائياً عند (0.01) بين مستوى الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المعنوية وفعاليتها تقل مستويات الاجهاد الانفعالي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية، أي أنه بزيادة مستويات الحوافز المادية وفعاليتها تقل مستويات تبدل الاحساس لدى منسوبي الاتحاد.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً بين مستوى الانجاز الشخصي لدى منسوبي الاتحاد ومستوى الحوافز المعنوية.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى منسوبي الاتحاد تبعاً لمتغيرات (نوع الجنس - الحالة الاجتماعية - العمر - المؤهل العلمي).

اثبات النظرية

(الاحتراق الوظيفي داخل المنظمات مرتبط بالحوافز المادية والمعنوية)

اثبتت نتائج الدراسة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي داخل المنظمات والحوافز المادية والمعنوية.

التوصيات:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

- حث منسوبي الاتحاد على تبني القيم و التعاليم الدينية في المعاملات فلو حرص كل فرد على أن يكون خلقه القرآن في التعامل مع رئيسه أو زميله، و تبني قناعة بأن عمله عبادة قبل أن يكون وسيلة لكسب الرزق فإن ذلك من شأنه التخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي.
- الاهتمام بمسألة الحوافز المعنوية من قبل الإدارة والعمل على رفع معنويات المنسوبين من خلال تبني صنوف مختلفة من الحوافز المعنوية كشهادات الشكر والتقدير أو بالتعزيز القولي مما سيؤثر في نفسيات مرؤوسهم.
- النظر في أسلوب توزيع الأعمال بين الأفراد على أساس إعادة تصميم الوظائف بما يتفق ومواصفات الفرد والعمل و مراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء على الأفراد حيث أظهرت النتائج أن منسوبي الاتحاد يرون أن مستوى المساواة في التعامل من قبل الإدارة ضعيفة.
- إعادة النظر في نظم الأجور والحوافز بنوعها المادية و المعنوية، و ضرورة تطويرها وفق رغبات العاملين مما يؤدي إلى التخلص من الاحتراق الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن هنالك علاقة قوية بين الاحتراق الوظيفي والحوافز بنوعها المادي والمعنوي.

المراجع والمصادر

- ابو مسعود ,سماهر مسلم.(2010م). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة اسبابها وكيفية علاجها. الجامعة الاسلامية .غزة.
- ابو موسى ,انور . و كلاب . (2012م) . الاحتراق الوظيفي وتأثيره على اداء العاملين "دراسة تطبيقية على الادارين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل .معهد التنمية المجتمعية . الجامعة الاسلامية .غزة .
- اتحاد وكالات أنباء دول منظمة التعاون الإسلامي (UNA).https://www.una-oic.org/page/public/page.aspx?page_ID=1
- البتال ,محمد زيد .(1421هـ) . الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة . الرياض .
- الحلابية , غازي حسن .(2013م) . أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الاردن .جامعة الشرق الاوسط .
- الشنواني , صلاح . (1987م) . إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف . الإسكندرية . مؤسسة شباب الجامعة.
- الصباب , احمد عبدالله .واخرون .(1436 هـ) . اساسيات الادارة الحديثة . جده .خوارزم العلمية.
- العبيلي , ناصر محمد .(1982م) . السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة العامة . المملكة العربية السعودية
- العميان ,محمود . (2013م) . السلوك التنظيمي في مؤسسات الأعمال . ط6 . الاردن . دار وائل للنشر والتوزيع .
- القرني ,علي شويل . الإعلام والاحتراق النفسي "دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية " . قسم الإعلام - جامعة الملك سعود . الرياض.
- القصاص , نللي .(2014 م) . مقالة قراءة في مفهوم الاحتراق الوظيفي . صحيفة دنيا الوطن
- <https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2014/11/22/348737.html>
- الكلابي, سعد عبدالله .و رشيد ,مازن فارس .(1421هـ) . الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية . م جامعة الملك سعود . مج13 . العلوم الادارية . ص 113- 150 .
- المغربي ,عبدالحميد عبدالفتاح . (2004م) . جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية . مجلة البحوث التجارية لكلية التجارة جامعة الزقازيق . مج 26 . ع 2 . ص 253- 318 .
- الهواري ,سيد . (1976م) . الإدارة الأصول والأسس العلمية . القاهرة مكتبة عين شمس.
- بدر ,حامد رمضان . اتجاه إسلامي لدوافع و حوافز العاملين . مجلة أبحاث الاقتصاد الإسلامي . مج 1 . ع 1 .

- بربر، كمال . (2000م) . إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي . لبنان . المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع . ط2 .
- جرينبرج , جيرالد . بارون , إدارة السلوك في المنظمات , الرياض, دار المريخ .
- حريم , حسن , (2010م), مبادئ الادارة الحديثة , عمان-الاردن, دار حامد للنشر والتوزيع .
- حويحي , مروان أحمد . (2008م) . أثر العوامل المسببة للرضاء الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة . الجامعة الاسلامية . غزة .
- دبسلر ,جاري. اساسيات الادارة المبادئ والتطبيقات الحديثة. الرياض . دار المريخ.
- عباس , أنس عبد الباسط . و حمادي . (2009) . الحوافز وأثرها على الاداء (دراسة ميدانية) . جامعة الموصل . تنمية الرافدين. ع 93 . مج 31 . ص 105 – 123 .
- عبدالمنعم ,الحسين. الاحتراق النفسي والشخصية الانسانية تأصيل نظري ودراسات ميدانية . دار الفجر للنشر والتوزيع .
- كفاقي , عبدالكافي . مقالة الإحترق (الوظيفي-المهني) الانطفاء النفسي للموظف .مدونة عبدالله بن علي القرزعي http://child-trng.blogspot.com/2011/07/blog-post_23.html

الملاحق الاختبارات

الاختبار			الاسم (اختياري)
اختر الاجابة المناسبة			
() ذكر	() انثى	نوع الجنس	
() اعزب	() متزوج	الحالة الاجتماعية	
() 36 سنة فاكثر	() من 26-35 سنة	() اقل من 25 سنة	العمر
() اكثر من 3 سنوات	() من 1 الى 3 سنوات	() اقل من سنة	سنوات الخدمة
() بكالوريوس فأعلى	() ثانوي	() متوسط	الوهل العلمي

ضع علامة (√) في المكان الذي تراه مناسباً :

الرقم	العبرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يتناسب الراتب الشهري مع طبيعة الاعمال الموكلة لدي					
2	يهتم الاتحاد بإعطاء المنسوبيين اجازات في حال ظهر عليهم التعب والاجهاد					
3	يحقق الراتب الشهري كافة احتياجات المنسوبيين					
4	يهتم الاتحاد بالدوافع لدى المنسوبيين					
5	يهتم الاتحاد بمشاعر المنسوبيين					
6	يتميز الاتحاد ببيئة عمل مريحة وامنة					
7	يوجد في الاتحاد انظمة ولوائح تحفظ حقوق المنسوبيين والمستفيدين من الخارج					
8	يكرم الاتحاد منسوبيه الافضل في الانضاط					
9	يقوم الاتحاد بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة					
10	منسوبيين الاتحاد يعاملون بالمساواة					
11	يحتفظ منسوبيين الاتحاد بعلاقات طيبة بينهم					
12	يوفر الاتحاد ببيئة عمل يطغى عليها طابع المودة والاحترام والتقدير					
13	يقدم الاتحاد مكافئات مالية تحفز الموظفين على انجاز الاعمال					
14	يقدم الاتحاد مكافئات مالية عن العمل الاضافي					
15	يعطي الاتحاد اجازات بدلا عن المكافئات المالية للمتميزين					

					16	يكرم الاتحاد المتميزين
					17	يطغى مبدأ الثواب على الحساب في الاتحاد
					18	يهتم الاتحاد بتقديم شهادات الشكر والتقدير لمن تميز في مهامه

مقياس ماسلك للاحتراق النفسي :

اختر احد الارقام من صفر الى 6 حسب الجدول التوضيحي وضعها في الفراغ المناسب امام كل عبارة

7	6	5	4	3	2	1
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في الأسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة في الشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً

7	6	5	4	3	2	1	العبارة
							1 أشعر بالتعب من وظيفتي
							2 أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية الدوام الرسمي
							3 أشعر بالإجهاد حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد
							4 إن التعامل مع الناس في العمل يسبب لي الإجهاد
							5 أشعر بالإحباط من عملي
							6 أشعر بالإحباط من ممارستي لوظيفتي
							7 أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير
							8 إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة
							9 أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة
							10 أشعر أنني أتعامل مع بعض الناس وكأنهم أشياء لا بشر
							11 أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي
							12 أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني
							13 حقيقة لا أهتم بما يحدث مع زملائي من مشاكل
							14 أشعر أن الزملاء يلومونني عن بعض مشاكلهم
							15 من السهل معرفة مشاعر الآخرين
							16 أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل الآخرين
							17 أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي
							18 أشعر بالحيوية والنشاط
							19 أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع الزملاء

								أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي	20
								أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	21
								أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	22