

العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي

- دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار -

د. عبدالرؤوف حسن الشفلو*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد قام الباحث بجمع البيانات الثانوية اعتماداً على الكتب والدوريات والدراسات السابقة، وكذلك البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من قائمة الاستبيان الموزعة على 24 مفردة وهم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار- بدولة ليبيا- وبلغ عدد قوائم الاستبيان المستلمة والصالحة للاستخدام 22 قائمة، وأشارت أهم نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين أبعاد الالتزام التنظيمي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، كما أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لمعظم أبعاد الاحتراق الوظيفي على البُعدين الالتزام العاطفي والالتزام المستمر بينما يوجد تأثير لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعياري.

مصطلحات الدراسة:

الاحتراق الوظيفي-الاجهاد العاطفي-الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين-الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي- الالتزام التنظيمي- الالتزام العاطفي- الالتزام المستمر-الالتزام المعياري.

تمهيد:

جاء القرن الواحد والعشرين محملاً بالثورات العلمية المتنوعة في شتى جوانب الحياة منها ما يتصل بالتكنولوجيا والطب والاتصالات والصناعة، وذلك عقب

* محاضر بقسم الإدارة - كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب (ahm81976@gmail.com).

الإرهاصات الكثيرة في القرن الماضي مما ساهم في تعقيد الحياة وظهور كثير من الاضطرابات حتى أطلق بعض الباحثين عليها عصر القلق والضغط النفسي والاحترق الوظيفي، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (أبو موسى، كلاب، 2012)، ويعتبر الاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة وإلا ونراه يحمل تناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتماً في حال استمرارها إلى النتيجة المأساوية وهي " الاحتراق الوظيفي " (أبو مسعود، 2010)، وقد ظهر الاحتراق الوظيفي كمصطلح من المصطلحات التي ظهرت في مجال علم النفس التنظيمي على يد العالم Bradelly في عام 1969، حيث عبر عن الحالة النفسية التي تحدث للأفراد العاملين في المجال الخدمي، وبالرغم من أن Bradelly كان أول من استخدم هذا المصطلح إلا أن Freudenberger هو من نسب إليه تقديم هذا المصطلح في عام 1974 (سليمان وآخرون، 2014)، ويسبب الاحتراق الوظيفي الشعور السلبي للموظف نحو احترام الذات، ويترتب على حدوثه في المنظمات مخاطر اقتصادية تنشأ من ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض جودة الخدمة، وزيادة شكاوى العملاء (عبدالوهاب، 2014).

كما يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماماً واضحاً في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها، ويعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة، والرغبة القوية في البقاء عضواً فيها، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى (خيرالدين والنجار، 2010)، وإن وجود المنظمات واستمرارها يعتمد على تحقيق أهدافها، وإن تحقيق هذه الأهداف مقرون بوجود أفراد

يمثلون وفاءً مستمراً والتزاماً للعمل فيها، فهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة وفشلها (النويقة، 2013)، بالإضافة إلى وجود عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي ومنها أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً لتحقيق أهداف المنظمة، كما يساعد الأفراد في كيفية إيجاد هدفٍ لهم في الحياة (عاشوري، 2015).

وقد أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن أربعة متغيرات تنظيمية متمثلة في الرضا الوظيفي العام والرضا عن الإشراف والرضا عن الزملاء والولاء التنظيمي ارتبطت سلبياً بأبعاد الاحتراق الوظيفي (عبدالوهاب، 2014)، وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة وهي الاجهاد العاطفي والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي من ناحية، وبين أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وهي العاطفي والمستمر والمعياري من ناحية أخرى، وقد اختار الباحث مجال التطبيق وهو مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار - ليبيا.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة أقسام وهي: القسم الأول ويتمثل في الإطار النظري والدراسات السابقة، والقسم الثاني يتمثل في الطريقة البحثية، والقسم الثالث يتمثل في الدراسة الميدانية وأهم نتائجها والتوصيات.

وذلك على النحو التالي:

القسم الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري:

ويشمل متغيري الدراسة وهما الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، وذلك

على النحو التالي:

أ- الاحتراق الوظيفي:

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالقصور عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بُعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي وهذا ما يعرف بالاحتراق الوظيفي (أبومسعود، 2010)، وقد ظهر الاحتراق الوظيفي كمصطلح من المصطلحات التي ظهرت في مجال علم النفس التنظيمي على يد العالم Bradelly في عام 1969، حيث عبر عن الحالة النفسية التي تحدث للأفراد العاملين في المجال الخدمي، وبالرغم من أن Bradelly كان أول من استخدم هذا المصطلح إلا أن Freudenberger هو من نسب إليه تقديم هذا المصطلح في عام 1974 (سليمان وآخرون، 2014)، وبالرغم من حداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، إلا أنه يوجد العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة الأمر الذي أدى إلى ظهور تعريفات متنوعة للاحتراق الوظيفي تبين عدم الاتفاق على مفهومه (أبوموسى، كلاب، 2012)، ولكن من أبرز التعريفات للاحتراق الوظيفي ما يلي: فقد

عرفته Maslach بأنه "مجموعة الأعراض النفسية والتي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين" (سليمان وآخرون، 2014)، وعرفه (H.Frudenbrger) بأنه "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاءة على عاتق الأفراد على حساب طاقاتهم وقدراتهم (أبومسعود، 2010)، وكما عرفه (Kowalski et al) بأنه "حالة من الشعور تكون مقترنة بعبء زائد من ضغط العمل وتؤثر في النهاية على دافعية الفرد واتجاهاته وسلوكياته (عبدالوهاب، 2014)، وأيضاً عرفه آخر بأنه "حالة استنزاف الطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما يعكس أثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد (أبوموسى، كلاب، 2012).

أهمية الاحتراق الوظيفي:

ترجع أهمية الاحتراق الوظيفي إلى قدرته على عكس ما يعانيه الأفراد في العمل، وهو ما زاد من الاهتمام بدراسة مفهوم الاحتراق الوظيفي على مدار الأعوام السابقة ويدور هذا المفهوم حول المشاكل والتعقيدات التي تحدث في العلاقة بين الفرد والعمل (سليمان وآخرون، 2014)، ويسبب الاحتراق الوظيفي الشعور السلبي للموظف نحو احترام الذات، وقد يؤدي إلى مشاعر العجز واليأس لديه ويترتب على حدوثه في المنظمات مخاطر اقتصادية تنشأ عن ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض جودة الخدمة وزيادة شكاوى العملاء، ويعتبر الاحتراق ضاراً ليس فقط

بالموظف ولكن يكون ضاراً أيضاً بالزملاء في العمل والأصدقاء والعملاء وأفراد الأسرة (عبدالوهاب، 2014).

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

من خلال التعريفات السابقة لمفهوم الاحتراق الوظيفي، نجد أن التعريف الذي قدمته Maslach والذي يحدد الأبعاد الرئيسية الثلاثة للاحتراق الوظيفي وهي الاجهاد العاطفي والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي هو الأكثر استخداماً بين معظم الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث وهي دراسة (سليمان وآخرون، 2014)، و(عبدالوهاب، 2014)، و(أبوموسى وكلاب، 2012)، و(أبو مسعود، 2010)، وقد استخدم الباحث هذا المقياس بأبعاده الثلاثة في هذه الدراسة كما يلي:

1- الإجهاد العاطفي: وبفصد به فقدان إحساس الموظف الثقة بالذات والروح المعنوية، وفقدانه الاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإجهاد العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حيث يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل (أبومسعود، 2010).

2- الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين: أوضحت Maslach إنه مع مرور الوقت يعقب حدوث الاجهاد العاطفي ظهور الاستجابة العدائية تجاه الآخرين لدى الموظف، وتعتبر الاستجابة العدائية تجاه الآخرين آلية حماية ذاتية يلجأ إليها الموظف لمواجهة ضغوط العمل، وتظهر في محاولة الفرد الابتعاد عن التعامل مع الزملاء والمواقف المرتبطة بالعمل، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد

وتوجيه اللوم لزملائه في العمل، وكذلك للمستفيدين من الخدمة والمنظمة بعينها (سليمان وآخرون، 2014).

3- الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي: ويتسم بميل الموظف إلى تقديم ذاته سلبياً، وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض التوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات (أبوموسى وكلاب، 2012).

ب- الالتزام التنظيمي:

مفهوم الالتزام التنظيمي:

أشارت الكثير من الدراسات العلمية إلى أن الالتزام قد يفسر بمعانٍ مختلفة منها: الولاء والانتماء والإخلاص والحب والطاعة والانضباط، وبالرغم من اختلاف الألفاظ والتعبيرات إلا أنها في نهاية المطاف تركز على بقاء الموظف في المنظمة، والمحافظة عليه وبذل الجهد المضاعف لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء (البقي، 2012)، وقبل الوقوف على تعريفات الباحثين للالتزام التنظيمي نتوقف عند مفهوم الالتزام من ناحية لغوية: حيث يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني كذلك في اللغة العهد والقرب والنصرة والمحبة (خير الدين والنجار، 2010)، أما من الناحية الاصطلاحية فقد تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله، فمنهم Porter, Steers, Mowday, and Boulian عرفوه بأنه "القوة النسبية لتوحد الفرد مع تنظيم معين وارتباطه

به" (فلبمان، 1429هـ)، كما عرّف بأنه "أحد المفاهيم التي استعملت بطرق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على أن يظهر نماذج سلوكية معينة كالدفء عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة (النويقة، 2013)، بينما عرفه (القمي، 2012) بأنه "الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء".

يتضح مما سبق أنه على الرغم من الاختلاف والتباين في تحديد وبلورة معنى الالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلا أن هذه التعريفات في معظمها يسودها اتفاق عام ومشارك وهو أن: "الالتزام يتصف بأنه إيمان لدى الفرد العامل بالمنظمة بأهمية المحافظة على أداء واجباته تجاه عمله والقيام بها على أكمل وجه مع رغبته بالاستمرار في الأداء على مستوى عالٍ من الجودة إن أمكن، وهذا الاتفاق يؤكد أيضاً أن الالتزام التنظيمي ينبع عن إرادة الفرد واختياره، وليس التزاماً قسرياً يفرض عليه عن طريق قوى خارجية (فلبمان، 1429هـ).

أهمية الالتزام التنظيمي:

لقد أكدت الدراسات على أهمية الالتزام التنظيمي ومدى تأثيره على المستوى الفردي والتنظيمي، بل وتعدت بعض الدراسات إلى تأثير الالتزام على المستوى الاجتماعي والقومي، حيث يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء، وأكدت الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، ويشير الباحثين إلى أهمية الالتزام التنظيمي للحد من تلك الظواهر (القمي، 2012)، ومن الأسباب التي تبرز أهمية الالتزام التنظيمي والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم ما يلي:

- 1- يتمثل في ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل الرضا الوظيفي والمشاركة والتوتر الوظيفي(فلبمان، 1429هـ).
- 2- إن مجاله قد جذب كلاً من المديرين وعلماء السلوك الإنساني، نظراً لكونه سلوكاً مرغوباً فيه من قبل المنظمات(خيرالدين والنجار، 2010).
- 3- يمثل الالتزام التنظيمي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز(عاشوري، 2015).
- 4- إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة(البقي، 2012).

أبعاد الالتزام التنظيمي:

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد (خيرالدين والنجار، 2010)، حيث حدد Salience & Stew بُعدين للالتزام التنظيمي هما:

- 1- الالتزام الاتجاهي: والمقصود به العمليات التي تتطابق من خلالها أهداف الفرد مع أهداف وقيم المؤسسة وتزداد لديه الرغبة للبقاء والاستمرار فيها.
- 2- الالتزام السلوكي: والمقصود به العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطاً بمؤسسته، ناتجاً من سلوكه السابق فجهده ووقته الذي يقضيه داخل مؤسسته يجعله متمسكاً بها وبعضويتها(فلبمان، 1429هـ).

بينما Kanter فقد أشارت إلى الالتزام في ثلاثة أبعاد تنجم عن متطلبات

سلوكية يفرضها التنظيم على الأفراد، وهذه الأبعاد هي:

- 1- الالتزام المستمر: وهو حالة من التفاني والإخلاص نحو تنظيم معين ترجع إلى حاجة الفرد إلى البقاء في هذا التنظيم نتيجة لعامل الاستثمار السابق مما يجعل ترك العمل في ضوء عامل التكلفة عملية مستحيلة.
- 2- الالتزام التجانسي: ويشير إلى التقارب والتفاعل بين أفراد جماعة العمل، حيث يرتبط مستوى التجانس بمستوى الدافعية للبقاء في الجماعة.
- 3- الالتزام الرقابي: ويقصد به الارتباط بالمعايير التنظيمية التي تعمل على توجيه سلوكيات الأفراد نحو الغاية المنشودة، فالمعايير هي بمثابة توقعات مشتركة عن السلوك داخل العمل ويصبح الانحراف عنها مصدراً للإحباط والقلق (عاشوري، 2015).

وعلى الرغم من تعدد أبعاد الالتزام التنظيمي إلا أن أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين تمثلت في ثلاثة أبعاد وردت في دراسة كلاً من (النويقة، 2013)، (أحمد، 2013)، (البقي، 2013)، (خيرالدين والنجار، 2010)، (عاشوري، 2015) والأبعاد الثلاثة هي:

- 1- الالتزام العاطفي: وعرفه Meyer & Alten على أنه "ارتباط الفرد بالمؤسسة وأهدافها ارتباطاً وجدانياً" (أحمد، 2013)، بينما عرفته (عاشوري، 2015) بأنه "توافق أهداف الفرد مع أهداف وقيم المنظمة مما يؤدي إلى مشاركة الفرد في تحقيق الأهداف وتدعيم هذه القيم".
- 2- الالتزام المستمر: ويقصد به التزام الفرد بالبقاء في المنظمة، طالما أنه يحقق منافع، أي التوجه بالمنافع التي يحصل عليها الفرد من عمله الحالي، ويمكن أن تتأثر هذه المنافع إذا ترك الفرد المنظمة (البقي، 2012).

3- الالتزام المعياري: ويقصد به شعور الفرد بالمسئولية والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة، والقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد لها دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام (النويقة، 2013).
ثانياً: الدراسات السابقة:

وقد تم عرض الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت متغيري الدراسة وهما الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي (طبقاً للتسلسل الزمني) على النحو التالي:
أ- الدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي:

من خلال إطلاع الباحث على الرسائل والمجلات والدوريات العلمية أمكن له الحصول على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي ومنها ما يلي:

1- دراسة (سليمان وآخرون، 2014) وكانت بعنوان العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية "دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة".

وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات التنظيمية المسببة للاحتراق الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين المتغيرات التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي، ووجود تأثير معنوي لمتغيرين فقط من المتغيرات التنظيمية على بُعدين من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهما الاجهاد العاطفي والاستجابة العدائية.

2- دراسة (عبدالوهاب، 2014) وكانت بعنوان نتائج ومتطلبات مواجهة الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ.

وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة الفروق بين هيئة التمريض في إدراك

الاحتراق الوظيفي وفقاً للخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة، وكذلك دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على كل من الدافعية للإنجاز والرغبة في ترك العمل.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود فروق معنوية بين مجتمع الدراسة في إدراكهم للاحتراق الوظيفي لمتغير واحد فقط من الخصائص الديموغرافية وهو الجنس، وكان مستوى إدراك السيدات أكثر من الرجال.

3- دراسة (أبوموسى وكلاب، 2012) وكانت بعنوان الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين " دراسة تطبيقية على العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل".

وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية إعمار وتأثيرها على أداء العاملين، وكما تهدف الدراسة إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لمجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي وقد تبين أيضاً من الدراسة الميدانية وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

4- دراسة (أبو مسعود، 2010) وكانت بعنوان ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وعلاجها.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مجتمع الدراسة، وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية، وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مجتمع الدراسة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بُعديه الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية فيما كان متوسط الاحتراق منخفضاً على بُعد الانجاز الشخصي.

ب- الدراسات الخاصة بالالتزام التنظيمي:

ومن خلال إطلاع الباحث أيضاً على الرسائل والمجلات والدوريات العلمية أمكن له الحصول على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الالتزام التنظيمي ومنها ما يلي:

1- دراسة (عاشوري، 2015) وكانت بعنوان الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية "دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.

وهدفت هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الديوان محل الدراسة والثقافة التنظيمية في هذه المؤسسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية، أما بالنسبة للنتائج النظرية فتعتبر ثقافة المنظمة من أهم المؤثرات على سلوك والتزام الأفراد في المنظمة، وأما بالنسبة للنتائج الميدانية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

2- دراسة (النويقة، 2013) وكانت بعنوان أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام

التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين الثقة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي، كما أن هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على أبعاد الالتزام التنظيمي لدى مجتمع الدراسة.

3- دراسة (أحمد، 2013) وكانت بعنوان علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين بالالتزام التنظيمي، "دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة". وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي للخصائص الديموغرافية للعاملين على الالتزام التنظيمي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للخصائص الديموغرافية على الالتزام التنظيمي لدى مجتمع الدراسة، وتم ترتيب الخصائص الديموغرافية تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية في التأثير على الالتزام التنظيمي (السن-الحالة الاجتماعية-النوع-محل الإقامة) على التوالي.

4- دراسة (البقي، 2012) وكانت بعنوان الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بجوازات مكة وعلاقته بأدائهم الوظيفي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع نسبياً من الالتزام التنظيمي ومن الأداء الوظيفي أيضاً لدى العاملين بجوازات مكة، وكذلك وجود علاقة ارتباط موجبة بين الالتزام التنظيمي وبين أداء العاملين.

5- دراسة (خير الدين والنجار، 2010) وكانت بعنوان أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية.

وهدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر عناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) على الالتزام التنظيمي لدى مجتمع الدراسة. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة الداخلية مجتمعة ومنفردة على مستوى الالتزام التنظيمي، وأظهرت هذه الدراسة أيضاً وجود مستوى مقبول من الالتزام التنظيمي بين مجتمع الدراسة وكان ترتيب أبعاد الالتزام التنظيمي تنازلياً (العاطفي، المستمر، المعيارى) على التوالي.

6- دراسة (فليمان، 1429هـ) وكانت بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين بإدارة التربية، وكذلك تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن كلا الجنسين من المشرفين التربويين يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكذلك وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

التعليق على الدراسات السابقة:

1- يرى الباحث حدثاً موضوع الاحتراق التنظيمي وقلة المصادر والكتب التي تتحدث عن هذا الموضوع، وكذلك لا توجد أي دراسة -في حدود علم الباحث-

تناولت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وبين الالتزام التنظيمي، مما نتج عن ذلك فجوة بحثية يسعى الباحث في الدراسة الحالية لتغطيتها، بما يخدم مجال تطبيق الدراسة الحالية وتضاف للمكتبة العربية.

2- إن الباحث سوف يعتمد في الدراسة الحالية على مقياس Maslach لقياس الاحتراق الوظيفي، والمكون من ثلاثة أبعاد وهي الاجهاد العاطفي والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي هي الأكثر استخداماً بين معظم الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث وهي دراسة (سليمان وآخرون، 2014)، و (عبد الوهاب، 2014)، و (أبوموسى وكلاب، 2012)، و (أبو مسعود، 2010)، وذلك لأن بعض الباحثين في دراسات أخرى استقى مقاييسهم الأخرى للاحتراق الوظيفي من مقياس Maslach وصنفوها بما يخدم أهداف بحوثهم وبيئات التطبيق المختلفة، مما أفقد نتائجها صفة الشمولية، التي يحاول الباحث في الدراسة الحالية استقاؤها بصورة كاملة.

3- استخدم الباحثين في الدراسات السابقة بعض أبعاد الالتزام التنظيمي دون الآخر بما يخدم أهداف بحوثهم وبيئات تطبيقها وتخصصاتهم المختلفة، ولكن على الرغم من تعدد أبعاد الالتزام التنظيمي إلا أن أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين تمثلت في مقياس بورتير المكون من ثلاثة أبعاد وردت في دراسة كلاً من (النويقة، 2013)، (أحمد، 2013)، (البقي، 2013)، (خير الدين والنجار، 2010)، (عاشوري، 2015) والأبعاد الثلاثة هي الالتزام العاطفي والالتزام المستمر والالتزام المعياري وهذه الأبعاد الثلاثة التي اعتمدها عليها الباحث في الدراسة الحالية.

القسم الثاني: الطريقة البحثية

قام الباحث بدراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وبين الالتزام التنظيمي من

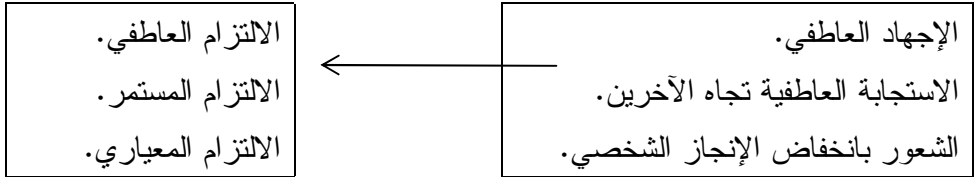
خلال نموذج الدراسة التالي:

المتغير المستقل

الاحتراق الوظيفي

المتغير التابع

الالتزام التنظيمي



شكل رقم (1)

نموذج الدراسة

- المصدر: من إعداد الباحث.

ومن خلال نموذج الدراسة الحالية يعرض الباحث عناصر الطريقة البحثية

كما يلي:

أولاً: مشكلة الدراسة:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على مجتمع الدراسة، وذلك عن طريق

المقابلة الشخصية مع عدد من رؤساء الأقسام ومدراء الإدارات بمصرف الوحدة فرع

قصر الأخيار، وكذلك قام الباحث بمقابلة عدد من زبائن المصرف محل الدراسة،

بالإضافة إلى ملاحظات الباحث الشخصية حول الحالة النفسية للعاملين بالمصرف،

ودرجة التزامهم في العمل، وطريقة معاملتهم للزبائن، وذلك باعتبار الباحث أحد

زبائن المصرف، وكذلك معاملتهم لزملائهم في العمل، وملاحظة الباحث حول الخدمة

- المصرفية المقدمة للمتريدين على المصرف، وتوصل الباحث إلى مجموعة من المظاهر التي تساعده في تشخيص المشكلة، ومن أهم تلك المظاهر ما يلي:
- أ- ما يخص العاملين بالمصرف محل الدراسة لاحظ الباحث ما يلي:
- انخفاض روح المبادرة للتعامل مع الزبائن، والالتزام بالعمل المطلوب منهم فقط.
 - الشعور بالملل من العمل الروتيني اليومي.
 - الاختفاء المستمر والمتكرر للعاملين بالمصرف عن العمل لساعات متواصلة ومتقطعة في اليوم الواحد.
 - التهرب من المسؤولية وتحويل الزبائن إلى زملاء العمل الآخرين بحجة عدم التخصص، بغية الهروب من الواقع.
 - التعرض للإحباط والإحساس بالعجز في حالة ازدحام الزبائن على الشباك.
- ب- ما يخص بيئة العمل بالمصرف تنسم بالتالي:
- قلة الموظفين المتعاملين مباشرة مع الزبائن، وكثرة الزبائن المترددين على المصرف، وتنوع طلباتهم، مما يزيد طول فترة انتظار تقديم الخدمة.
 - انخفاض جودة أداء الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن ومنها عدم توافر السيوالة من فترة لأخرى.
 - كثرة شكاوى الزبائن من ضعف أداء الخدمة المقدمة لهم مما زاد من طلبهم لمقابلة مدير المصرف من حين لآخر للرد على هذه الشكاوي.
- ويتضح من نتائج الدراسة الاستطلاعية السابقة أن بيئة العمل في المصرف محل الدراسة تنسم بالإجهاد العاطفي والتوتر النفسي، وقد انعكس ذلك سلباً على عدم التزام العاملين بعملهم، ويمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلين التاليين:

- ما علاقة الاحتراق الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة
قصر الأخيار؟

- ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمصرف
الوحدة قصر الأخيار؟
ثانياً: أهداف الدراسة:

يسعى الباحث في الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- محاولة تحديد وقياس أبعاد الاحتراق الوظيفي.
 - 2- محاولة تحديد وقياس أبعاد الالتزام التنظيمي.
 - 3- تحديد علاقة الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين أبعاد الالتزام التنظيمي
في المصرف محل الدراسة.
 - 4- تحديد مدى تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على أبعاد الالتزام التنظيمي في
المصرف محل الدراسة.
 - 5- تقديم التوصيات إلى المصرف محل الدراسة للتخفيف والحد من الاحتراق
الوظيفي للعاملين فيه.
- ثالثاً: فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة الحالية وأهدافها يسعى الباحث إلى اختبار صحة
الفروض التالية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الالتزام
التنظيمي بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار.
- 2- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام العاطفي بمصرف
الوحدة فرع قصر الأخيار.

- 3- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المستمر بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار.
- 4- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعياري بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار.
- رابعاً: أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من مجموعة النقاط التي يسردها الباحث كما يلي:

- 1- على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي على المستوى العالمي، إلا أنه حسب علم الباحث هناك ندرة في الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي في بيئة الأعمال العربية بصفة عامة وبيئة الأعمال الليبية بصفة خاصة، وتسعى الدراسة الحالية إلى محاولة سد هذه الفجوة البحثية من خلال التأسيس لمفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده المختلفة وربطها بمتغيرات أخرى.
- 2- إن المصارف الليبية وهي مصارف تعاني مما يمكن تسميه صعوبة تقديم الخدمة المصرفية لزيائنها، مما ساعد في زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها بصفة عامة، ولدى العاملين في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار بصفة خاصة، مما دفع الباحث إلى دراسة هذه الظاهرة والوقوف على حقيقتها.
- 3- أما فيما يتعلق بالأهمية التطبيقية لهذه الدراسة، فإن نتائج الدراسة الحالية سوف تساعد إدارة المصرف محل الدراسة في فهم موضوع الاحتراق الوظيفي، وتحسين بيئة العمل الداخلية، مما يساعد العاملين لديها في التقليل من مستويات الاحتراق الوظيفي.

خامساً: البيانات المستخدمة في الدراسة ومصادر الحصول عليها:

اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على نوعين من البيانات وهما:

1- البيانات الثانوية: وهي البيانات التي اعتمد عليها الباحث في كتابة الإطار النظري للدراسة الحالية وتأسيس الجانب الميداني لها، وذلك بالرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث.

2- البيانات الأولية: اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية على استمارة الاستبيان الموجودة بملحق الدراسة الحالية، وقد قام الباحث بتوجيه استمارة استبيان واحدة لجميع وحدات المعاينة لاستيفائها، وقد قام الباحث بتجميع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية لوحدات المعاينة وتسليم الاستبيان لهم باليد، وقد قام الباحث بتصميم استمارة استبيان تحتوي على 40 عبارة لقياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة كما يلي:

أ- المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي): وقد استخدم الباحث مقياس Maslach في قياس هذا المتغير بعدد 22 عبارة ومقسم إلى ثلاثة أبعاد وهي:

- الاجهاد العاطفي وتم قياسه بعدد 8 عبارات المتسلسلة من (1-8) في استمارة الاستبيان.

- الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين وتم قياسه بعدد 6 عبارات المتسلسلة من (9-14) في استمارة الاستبيان.

- الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي وتم قياسه بعدد 8 عبارات المتسلسلة من (15-22) في استمارة الاستبيان.

ب- المتغير التابع (الالتزام التنظيمي): وقد تم قياس هذا المتغير بمقياس بورتر المكون من ثلاثة أبعاد وهذا المقياس لاقى أعلى نسبة اتفاق بين عدد من الباحثين، حيث ورد في دراسة كلاً من (النويقة، 2013)، (أحمد، 2013)، (البقمي، 2013)،

(خير الدين والنجار، 2010)، (عاشوري، 2015) ويتكون من عدد 18 عبارة ومقسم إلى ثلاثة أبعاد وهي:

- الالتزام العاطفي وتم قياسه بعدد 6 عبارات المتسلسلة من (23-28) في استمارة الاستبيان.

- الالتزام المستمر وتم قياسه بعدد 6 عبارات المتسلسلة من (29-34) في استمارة الاستبيان.

- الالتزام المعياري وتم قياسه بعدد 6 عبارات المتسلسلة من (35-40) في استمارة الاستبيان.

سادساً: مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار وهو أحد المصارف الحكومية الليبية وتتمثل وحدة المعاينة في جميع العاملين بالمصرف محل الدراسة والبالغ عددهم 24 مفردة، وقد توفر للباحث إطار كامل وغير متقادم بأسماء مفردات المجتمع ووجود قدر كبير من التجانس بين مفردات مجتمع الدراسة، كما قام الباحث بتجميع البيانات من مجتمع الدراسة معتمداً على أسلوب الحصر الشامل.

سابعاً: حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة الحالية في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار الواقع في منطقة قصر الأخيار على بُعد 75 كم شرق العاصمة الليبية طرابلس.

- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية للدراسة الحالية في جميع العاملين في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار.

- الحدود الزمنية: أجري الجانب الميداني لهذه الدراسة خلال شهري سبتمبر وأكتوبر من العام 2015م.

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على متغيرين رئيسيين هما الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي.

ثامناً: اختبارات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة:

أ- اختبار الصدق: قام الباحث بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية قبل عرضها على مجتمع الدراسة، وتم الأخذ بملاحظاتهم وإجراء بعض التعديلات التي ساهمت في إظهار البحث بالشكل النهائي.

ب- اختبار الثبات: على الرغم من اختبار أداة الدراسة بواسطة العديد من الدراسات والأبحاث العلمية في بيئات عمل مختلفة، فقد استخدم الباحث مقياس ألفا كرونباخ والذي ظهرت نتائجه في الجدول رقم (1):

جدول رقم (1) معاملي الصدق والثبات لاستمارة استبيان الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات	بيان
0.92	0.86	أبعاد الاحتراق الوظيفي
0.88	0.78	الإجهاد العاطفي
0.83	0.70	الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين
0.76	0.58	الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي
0.97	0.95	أبعاد الالتزام التنظيمي
0.85	0.74	الالتزام العاطفي
0.92	0.87	الالتزام المستمر
0.87	0.78	الالتزام المعياري

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (1) أن جميع معامل الثبات المستخدمة في الدراسة

معنوية عند مستوى 1% وهي نسبة مقبولة لجميع أسئلة الاستبيان، حيث تضمنت

استمارة الاستبيان محورين رئيسيين وهما الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكل محور يتكون من ثلاثة أبعاد.

القسم الثالث: الدراسة الميدانية وأهم نتائجها والتوصيات 6666

خصص الباحث القسم الثالث من الدراسة الحالية لعرض نتائج التحليل

الإحصائي للدراسة الميدانية، والخاصة باختبار فروض الدراسة كما يلي:

1- اختبار الفرض الأول: وهذا الفرض خاص بعلاقة الارتباط بين متغيري الدراسة وهما الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجراها الباحث، وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما بالجدول رقم (2):

جدول رقم (2)

معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

الالتزام المعياري (Y3)	الالتزام المستمر (Y2)	الالتزام العاطفي (Y1)	الالتزام التنظيمي (y)	المتغيرات
0.607	0.564	0.631	0.665	الاحتراق الوظيفي (X)
0.612	0.640	0.592	0.651	الإجهاد العاطفي (X1)
0605	0.567	0.613	0.629	الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين (X2)
0.654	0.598	0.623	0.678	الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي (X3)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة وبين الالتزام التنظيمي ككل بلغت (0.665) في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، وقد تبين أن هذا المعامل معنوي عند مستوى معنوية

1%، وهذا المعامل يشير إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الاحتراق الوظيفي ككل وبين الالتزام التنظيمي ككل في المصرف محل الدراسة.

وقد تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي ككل وبين أبعاد الالتزام التنظيمي بين (0.564-0.631) في المصرف محل الدراسة، وقد تبين أن هذه المعاملات معنوية عند مستوى معنوية 1%، مما يشير إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الاحتراق الوظيفي ككل وبين أبعاد الالتزام التنظيمي في المصرف محل الدراسة، وبناءً على هذه النتيجة فإنه يتم رفض الفرض الأول في الدراسة الحالية والذي ينص على:

"لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الالتزام التنظيمي بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار".

2- اختبار الفرض الثاني: وهذا الفرض خاص بتحديد درجة تأثير المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي على الالتزام العاطفي في المصرف محل الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجراها الباحث، وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار كما بالجدول رقم (3):

جدول رقم (3)

معاملات الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي المؤثرة على الالتزام العاطفي

التقديرات				المتغير المستقل	F (Sig)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig	T	B					
0.000	8.102	1.050	Constant				
0.000	12.321	0.320	X3	الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي	87.546	0.389	الالتزام العاطفي
0.020	3.123	0.082	X2	الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين	(0.000)		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (3) أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج بلغت (87.546) وبلغت قيمة p.Value الخاصة بها (0.000)، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على بُعد الالتزام العاطفي، ويتضح من الجدول أيضاً أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل وهو أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغير التابع وهو الالتزام العاطفي.

وإن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج ككل بلغت (0.389)، مما يشير إلى أن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة تفسر 38.9% من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو بُعد الالتزام العاطفي بصفة عامة، وإن باقي التغيرات في أبعاد الالتزام التنظيمي ترجع لمتغيرات أخرى لا يشملها النموذج، مع الإشارة إلى أن الأبعاد المؤثرة معنوياً تتمثل في البُعدين الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي (X3) والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين (X2) على الترتيب حسب الأهمية، كما يتضح من الجدول عدم وجود تأثير معنوي للبُعد الثالث من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهو الإجهاد العاطفي (X1) على المتغير التابع وهو الالتزام العاطفي.

ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الثاني والذي ينص على:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام العاطفي

بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار".

3- اختبار الفرض الثالث: وهذا الفرض خاص بتحديد درجة تأثير المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي على الالتزام المستمر في المصرف محل الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجراها الباحث، وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار كما بالجدول رقم (4):

جدول رقم (4)

معاملات الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي المؤثرة على الالتزام المستمر

التقديرات			المتغير المستقل	F (Sig)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig	T	B				
0.000	4.567	0.950	Constant	48.486 (0.000)	0.766	الالتزام المستمر
0.000	18.367	0.880	X1			
0.000	6.987	0.124	X3			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (4) أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج بلغت (48.486) وبلغت قيمة p.Value الخاصة بها (0.000)، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على بُعد الالتزام المستمر، ويتضح من الجدول أيضاً أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل وهو أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغير التابع وهو الالتزام المستمر. إن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج ككل بلغت (0.766)، مما يشير إلى أن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة تفسر 76.6% من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو بُعد الالتزام المستمر بصفة عامة، وإن باقي التغيرات في أبعاد الالتزام التنظيمي ترجع لمتغيرات أخرى لا يشملها النموذج، مع الإشارة إلى أن الأبعاد المؤثرة معنوياً تتمثل في البُعدين الاجهاد العاطفي (X1) والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي (X3) على الترتيب حسب الأهمية، كما يتضح من الجدول عدم وجود تأثير معنوي للبُعد الثالث من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهو الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين (X2) على المتغير التابع وهو الالتزام المستمر، ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الثالث والذي ينص على:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المستمر بمصرف الوحدة فرع قصر الأخيار".

4- اختبار الفرض الرابع: وهذا الفرض خاص بتحديد درجة تأثير المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعياري في المصرف محل الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجراها الباحث، وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار كما بالجدول رقم (5):

جدول رقم (5)

معاملات الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي المؤثرة على الالتزام المعياري

التقديرات				المتغير المستقل	F (Sig)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig	T	B					
0.000	7.910	0.881	Constant		63.375 (0.000)	0.696	الالتزام المعياري
0.000	20.878	0.975	X1	الإجهاد العاطفي			
0.000	8.627	0.9654	X3	الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي			
0.001	3.678	1.786	X2	الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج بلغت (63.375) وبلغت قيمة p.Value الخاصة بها (0.000)، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على بُعد الالتزام المعياري، ويتضح من الجدول أيضاً أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل وهو أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغير التابع وهو الالتزام المعياري.

إن قيمة معامل التحديد (R^2) للنموذج ككل بلغت (0.696)، مما يشير إلى أن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة تفسر 69.6% من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو بُعد الالتزام المعياري بصفة عامة، وإن باقي التغيرات في أبعاد الالتزام التنظيمي ترجع لمتغيرات أخرى لا يشملها النموذج، مع الإشارة إلى أن جميع أبعاد المتغير المستقل وهو الاحتراق الوظيفي مؤثرة معنوياً وهي الاجهاد العاطفي ($X1$) والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي ($X3$) والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين ($X2$) على الترتيب حسب الأهمية، ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الرابع والذي ينص على:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعياري بمصرف الوحدة فرع قصر الأخبار".

ملخص النتائج والتوصيات:

يتناول الباحث في هذا الجزء أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ومدى تحقق الفروض، وأخيراً يتناول بعض التوصيات التي يمكن أن تقدم إلى المصارف الحكومية الليبية بصفة عامة، وإلى مصرف الوحدة فرع قصر الأخبار بصفة خاصة، وفيما يلي عرض لهذين الموضوعين:

أولاً: ملخص النتائج:

يمكن للباحث أن يعرض أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة على

النحو التالي:

- 1- وجود ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين أبعاد الالتزام التنظيمي في مصرف الوحدة فرع قصر الأخبار، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ككل وبين أبعاد الالتزام التنظيمي بين (-0.564-

0.631) في المصرف محل الدراسة، كما تبين أن هذه المعاملات معنوية عند مستوى معنوية 1%.

2- يوجد تأثير معنوي لبُعدين فقط من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهما الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين على الترتيب حسب الأهمية، على البُعد الأول للمتغير التابع وهو الالتزام العاطفي، بينما لا يوجد تأثير معنوي لبُعد الإجهاد العاطفي على البُعد الأول للمتغير التابع وهو الالتزام العاطفي.

3- يوجد تأثير معنوي لبُعدين فقط من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهما الإجهاد العاطفي والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي على الترتيب حسب الأهمية، على البُعد الثاني للمتغير التابع وهو الالتزام المستمر، بينما لا يوجد تأثير معنوي لبُعد الاستجابة العاطفية تجاه الآخرين على البُعد الثاني للمتغير التابع وهو الالتزام المستمر.

4- يوجد تأثير معنوي لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي والأبعاد الثلاثة هي الإجهاد العاطفي والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي والاستجابة العاطفية تجاه الآخرين على الترتيب حسب الأهمية، على البُعد الثالث للمتغير التابع وهو الالتزام المعياري.

5- يستنتج الباحث من النتائج الثلاثة السابقة وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل للدراسة الحالية وهو الاحتراق الوظيفي على المتغير التابع وهو الالتزام التنظيمي لدى المصرف محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة يمكن للباحث أن يقدم مجموعة من التوصيات كما يلي:

1- يجب على إدارة المصرف توضيح المهام والاختصاصات للعاملين في المصرف محل الدراسة، وذلك لتجنب ضغوط العمل بما فيها التقليل من مستويات الاحتراق الوظيفي.

- 2- توفير العدد المناسب من الموظفين في المصرف لتلبية طلبات الزبائن المتزايدة باستمرار، وذلك للتخفيف من عبء العمل، مما يزيد العاملين الرغبة في الاستمرار والالتزام في العمل.
- 3- منح العاملين في المصرف مزيداً من الحرية في اتخاذ القرار لإنجاز الأعمال أول بأول، وذلك بدون الرجوع للمدير في جميع الأمور، مما يساعد العاملين على الثقة في النفس والتقليل من الشعور بتدني مستوى الإنجاز الشخصي.
- 4- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، لأنه من الأفضل تكليف كل موظف بما يتناسب مع مؤهله ومهارته وميوله وهذا الإجراء يخفف من مستويات الاحتراق الوظيفي.
- 5- التخفيف من شكاوى العاملين بالمصرف بسبب انخفاض مرتباتهم مقارنة بأعباء المعيشة المتزايدة باستمرار، بالإضافة إلى عدم شعورهم بالأمان الوظيفي، الأمر الذي أدى إلى عدم التزامهم تجاه العمل في المصرف، ووجود تباين بين الموظفين في تقديمهم خدماتهم المصرفية تجاه الزبائن، وذلك حسب العلاقات الاجتماعية السائدة.

المراجع

- 1- وفقى السيد الإمام، البحث العلمي: إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، 2010.
- 2- أنور أبو موسى، يحي كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين " دراسة تطبيقية على العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل ، بحث درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني ، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.
- 3- سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وعلاجها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2010.
- 4- محمد جلال صديق سليمان، عبدالحكيم أحمد ربيع نجم، حميدة محمد بدوي النجار، إيمان السيد حامد الفار، العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية، دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الرابع، المجلد الثامن والثلاثون، 2014.
- 5- محمد أبو القمصان محمد عبدالوهاب، نتائج ومتطلبات مواجهة الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ، دراسة ميدانية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الأول، المجلد الثامن والثلاثون، 2014.
- 6- موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، 2010.

- 7- عطا الله بشير عبود النويقة، أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف، المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الثاني، المجلد السابع والثلاثون، 2013.
- 8- ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية "دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجافة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
- 9- سعد تراحيب غنام البقمي، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012.
- 10- ايناس فؤاد نواوي فلبمان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.
- 11- علي يونس ابراهيم سيد أحمد، علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين بالالتزام التنظيمي، "دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الأول، المجلد السابع والثلاثون، 2013.

الملحق

استمارة الاستبيان

السيد:

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، وتهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل وبين الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة.

عليه ، ، ،

يأمل الباحث من سيادتكم التكرم بملء الاستبيان الذي بين أيديكم بما هو موجود في حياتكم العملية في المصرف محل الدراسة، ويعدكم الباحث بأن جميع المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ويشكركم الباحث سلفاً على حسن تعاونكم معه.

جزاكم الله خيراً

الباحث

يرجو الباحث من سيادتكم وضع علامة (/) أمام الإجابة المناسبة لكم

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً					
2	أشعر باستنفاد كامل طاقاتي في نهاية يوم العمل					
3	أشعر بالإرهاق حينما أضحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر					
4	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر					
5	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي					
6	أشعر بالإحباط في عملي					
7	أشعر بأنني أبذل جل جهدي في عملي					
8	التعامل مع الناس بشكل مباشر ضغطاً كبيراً علي					
9	أشعر بالاختناق وقرب نهاية عملي					
10	أشعر بأنني أعامل بعض فئات الزبائن جمادات لا حياة فيها					
11	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل					
12	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة وتبدأ في مشاعري					
13	إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين					
14	أشعر أن الزبائن يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها					
15	أستطيع أن أفهم كيف يشعر الزبائن تجاه مهنتي					
16	أشعر بأنني خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين					
17	أشعر بالنشاط والحيوية					
18	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه					
19	أشعر بالسرور من خلال عملي وتعاملتي مع الزبائن					
20	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية في مجال					

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	عملي					
21	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل					
22	أشعر بأنني أقدم عملي بما يتلاءم مع طلب الزبائن					
23	استمتع بالحديث عن المكان الذي أعمل فيه مع زملائي خارج العمل					
24	أشعر حقاً أن مشاكل العمل هي مشاكلي الشخصية					
25	أنه صعب علياً أن ارتبط بعمل آخر مثلما ارتبطاتي بعملتي الحالي					
26	أشعر بأنني فرد من أفراد العائلة في عملي					
27	أشعر أن هناك ارتباط نفسي بيني وبين عملي					
28	لهذا العمل الذي أعمل فيه معنى كبير بالنسبة لي شخصياً					
29	اعتقد أن الموظف يجب أن يظهر ولاء دائم لعمله					
30	إن التنقل السريع من عمل إلى آخر يبدو لي عملاً غير أخلاقي					
31	أن الولاء لعملي من الأسباب الأخلاقية التي تدفعني للبقاء في عملي					
32	أشعر بالخطأ أن أترك عملي الحالي لو حصلت على وظيفة أخرى أفضل في مكان آخر					
33	لقد تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء المستمر لوظيفة واحدة					
34	أفضل الأمور في حياة الموظف هي التي قضاها في عمل واحد					
35	من الصعب جداً أن أترك العمل الذي أعمل فيه حالياً إذا ما رغبت					
36	إذا ما قررت أن أترك العمل الآن فإنه يسبب لي ارتباكاً في حياتي					

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
37	إن قراري بترك العمل الآن يحملني الكثير من التكاليف					
38	إن استمراري في العمل يعكس مدى اضطراري للعمل بنفس القدر الذي يعكس رغبتني في الفترة الحالية					
39	اعتقد أن الوظائف المتاحة للعمل في أماكن أخرى قليلة بدرجة لا تجعلني أفكر في ترك عملي الحالي					
40	أن أهم الصعاب التي سوف تواجهني إذا ما تركت عملي الحالي هو ندرة الوظائف الشاغرة.					