



مجلة علمية نصف سنوية محكمة متخصصة في العلوم الإنسانية
تصدرها جامعة صبراتة بشكل إلكتروني

**الاحتراق الوظيفي وأثره على رضا العاملين عن الوظيفة بشركة
الزويتينة للنفط**
د.عيادة بلقاسم خضر
الدرجة العلمية /أستاذ مشارك
عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية- صرمان
جامعة صبراتة

رقم الإيداع القانوني بدار الكتب الوطنية:
139-2017

الترقيم الدولي:
ISSN (print) 2522 6460 -
ISSN (Online) 2707 6555 -

الموقع الإلكتروني للمجلة:
<https://jhs.sabu.edu.ly>

الاحتراق الوظيفي وأثره على رضا العاملين عن الوظيفة بشركة الزيتينة للنفط

د.عبادة بلقاسم خضر*

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الاحتراق الوظيفي على رضا العاملين عن الوظيفة بشركة الزيتينة للنفط، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة نظراً لملاءمته مع طبيعة الدراسة وبياناتها، وتم اختيار عينة عرضية مكونة من 72 موظفًا من العاملين بالمجال الإداري بالشركة من خلال الاستبانة التي أعدها الباحثة بالخصوص، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة دالة إحصائية بين ضغوط العمل كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي بشركة الزيتينة للنفط ورضا العاملين عن الوظيفة، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الحوافز والمكافآت بشركة الزيتينة للنفط ورضا العاملين عن الوظيفة، وتوصي الدراسة بضرورة التركيز على المشاكل والضغوط التي يتعرض لها موظفي شركة الزيتينة للنفط والعمل على الحد منها وتشجيع العاملين من خلال الحوافز والمكافآت من أجل الحد من الاحتراق الوظيفي بالشركة. الكلمات الدالة: الاحتراق الوظيفي، رضا العاملين عن الوظيفة، شركة الزيتينة

Abstract

The study aimed to measure the contribution of job burnout to employees' job satisfaction at Zueitina Oil Company. The descriptive analytical model was used by questioner of 72 employees working in the administrative field of the company selected randomly. The study found a statistically significant relationship between work pressures as one of the causes of job burnout at the Zueitina oil Company and employees' satisfaction of the job. Moreover, the study also showed a statistically significant effect between incentives and rewards at Zueitina Oil Company and employees' job satisfaction. The study recommends the need to focus on the problems and pressures that Zueitina Oil Company employees are exposed to and work to reduce them and encourage workers through incentives and rewards in order to reduce job burnout at the company

Keywords: job burnout, employee satisfaction with the job, Zueitina Company.

* أستاذ مشارك

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية- صرمان

جامعة صبراتة

ayadakheder64@gmail.com

المبحث الأول: الإطار التمهيدي للدراسة

المقدمة:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أنّ هذا العصر يتم وصفه بأنّه عصر الاحتراق الوظيفي نظراً لكمية الضغوط الممارسة على الكل، حيث يعد الاحتراق الوظيفي أحد الظواهر التي تتطلب من الجميع التعايش والتكيف معها وتطوير ذاته وكفاءته من أجل التعامل مع هذه الظاهرة. إنّ موضوع الاحتراق الوظيفي اكتسب أهمية كبرى في الدول المتقدمة خصوصاً في مجال تطوير العمل والفكر الإداري من خلال حل المشكلات المعاصرة التي تواجه العاملين في المنظمات المختلفة، وهو يعد مؤشراً قوياً للآزمات التي قد تؤدي إلى انهيار المؤسسات والعاملين على حد سواء.

يعبر مصطلح الاحتراق الوظيفي عن الحالة النفسية التي تصيب الموظف وتؤدي به إلى فقدان الرغبة في العمل، وتترافق مع انخفاض مستوى الإنتاجية، فضلاً عن الإرهاق الجسدي والعقلي الناجم عن ضغط العمل يصيب الموظفين الذين يمضون فترة طويلة من حياتهم في نفس الوظيفة، وتختلف هذه الفترة حسب طبيعة الصناعة أو العمل أو البيئة التي يعمل بها الإنسان، وتفادياً لإصابة الموظفين بهذه الحالة، فإنّ الشركات تسعى إلى إحداث تغييرات كل بضع سنوات من أجل تقليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي، لذا فإنّ الدراسة تسعى لمعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على رضا العاملين عن الوظيفة لأصحاب الوظائف الإدارية بشركة الزيتينة للنفط.

أولاً: مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي:-

ما أثر الاحتراق الوظيفي على رضا العاملين عن الوظيفة لأصحاب الوظائف الإدارية بشركة الزيتينة للنفط ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

تفترض الدراسة الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد أثر للاحتراق الوظيفي على رضا العاملين عن الوظيفة

- ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية

1. يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لضغوط العمل كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي بشركة الزيتينة للنفط ورضا العاملين عن الوظيفة.
2. يوجد أثر ذا دلالة إحصائية بين الحوافز والمكافآت كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي ورضا العاملين عن الوظيفة بشركة الزيتينة للنفط .

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:-

- 1- قياس أثر ضغوط العمل كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي بشركة الزيتينة للنفط على رضا العاملين عن الوظيفة.
- 2- قياس أثر الحوافز والمكافآت والاحتراق الوظيفي بشركة الزيتينة للنفط على رضا العاملين عن الوظيفة.

3- الحد من أثر ظاهرة الاحتراق الوظيفي والعمل على مواجهتها نظراً لأثارها السلبية على المؤسسات المختلفة .

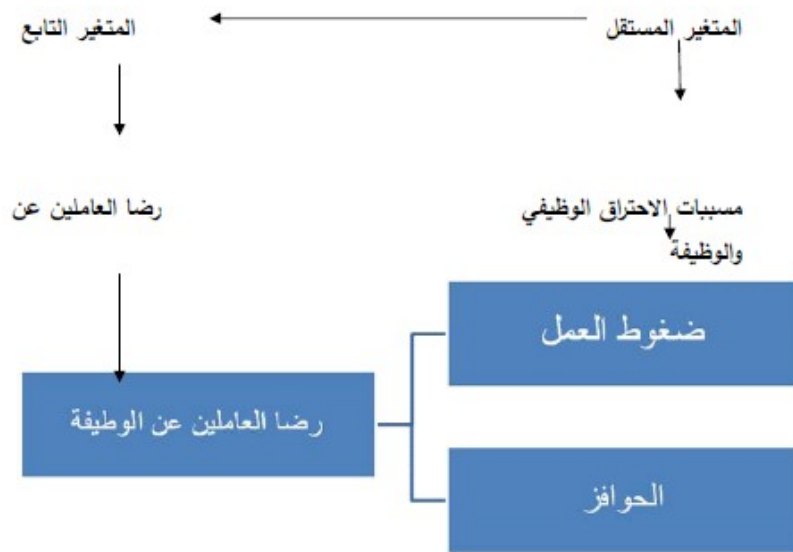
رابعاً: أهمية الدراسة

ترتكز أهمية الدراسة على الدور الذي تلعبه مسببات الاحتراق الوظيفي على رضا العاملين عن الوظيفة وأدائهم وأهمية فهم هذه الظاهرة والحد من أثارها في المؤسسات المختلفة مستقبلاً.

خامساً: منهجية الدراسة

استخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك نظر لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة وأهداف الدراسة ويقوم المنهج الوصفي التحليلي بجمع وتلخيص الحقائق المرتبطة بمجموعة من الظروف أو عدد من الأشياء أو أي نوع من الظواهر ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات، وإعطاء التفسير الملائم لها.

سادساً: نموذج الدراسة



المصدر: مقترح من الباحثة

ثامناً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على موضوع الاحتراق الوظيفي وأثره على رضا العاملين عن الوظيفة.

الحدود المكانية: اقتصرت الحدود المكانية على شركة الزيتينة للنفط.

الحدود الزمنية: تشمل هذه الدراسة الفترة الزمنية (2022-2023).

تاسعاً: مصطلحات الدراسة

الاحتراق الوظيفي: حالة نفسية تصيب الموظف تؤدي به إلى فقدان الرغبة في العمل، وتترافق مع انخفاض مستوى الإنتاجية (العلاونة، 2003، 18).

رضا العاملين عن الوظيفة: الرضا يعتبر إشباع للحاجات وتحقيق الأمان، والرضا حالة شعورية في الحياة لما يحققه الفرد مستقبلاً وهو الشعور المصاحب للإقناع النفسي لما يحققه الفرد في أي مجال كان (حبايبه، 2009، 13).

ضغوط العمل: بأنها عبارة عن مثيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤثر على سلوكه جسمياً ونفسياً، وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً (عمر صالح، 2020، 19)

عاشراً: الدراسات السابقة

- **دراسة محمود السيد إمام (2018)**، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهم الإجهاد العاطفي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي والمتغير التابع المتمثل في أداء العاملين، ولمعالجة هذه الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الكمي ولجمع البيانات تم تصميم استمارة استقصاء حيث وزعت على 390 عامل بالشركة وتم استعادة 364 استمارة صالحة للتحليل بنسبة 93.3% ولتحليل البيانات استخدم الباحث برنامج SPSS بالإضافة إلى النسب المئوية والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تمحورت في انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة السياحة المصرية، يتميز العاملون في شركات السياحة المصرية بارتفاع مستويات أدائهم بشكل ملحوظ، كما أنّ هناك علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ومستوى أداء العاملين بنسب متفاوتة.
- **دراسة شهاب الدين حمد (2012)** تناولت هذه الدراسة تأثير الرضا الوظيفي في النجاح التنظيمي. لقد أجريت الدراسة في هيئة النزاهة، ممثلة بأربعة مكاتب تحقيقات في محافظات الفرات الأوسط. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (87) موظفاً، موزعين في عدة مستويات إدارية، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، فضلاً عن المقابلات الشخصية والملاحظة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها ارتفاع مستوى المتغيران الرئيسيان في المكاتب المبحوثة، ووجود علاقات ارتباط معنوية بينهما، وكذلك وجود أثر معنوي للرضا الوظيفي في النجاح التنظيمي.
- **دراسة الشهري (2002) بعنوان** " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس - سنوات الخدمة - المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمن الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - الترقية والتقدم في العمل، وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28.992) عند مستوى 01% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 0.1% أي: أنّ هناك علاقة طردية بين المتغيرين كما إنّ الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا، والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا.
- **دراسة محمد الطراونة (2001)** هدفت الدراسة إلى قياس درجة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الإشرافيين في الشركة الغذائية العامة في مدينة عمان الصناعية، وكذلك هدفت إلى تحليل العلاقة بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبين المتغيرات المستقلة، وأشارت النتائج إلى وجود فروق معنوية ما بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات المستقلة كمدة الخدمة في العمل ومدة الخدمة في العمل الحالي والراتب واستخدام المواصلات، وقد خلصت الدراسة إلى أهمية تحسين الوسائل التي من شأنها تحقيق عوامل

البيئة الخارجية لما لها من أهمية في رضا العاملين، وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بزيادة الرواتب للعاملين، وتوفير ظروف عمل مناسبة، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين الإنتاجية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة المطلب الأول: الاحتراق الوظيفي أولاً: المقدمة

برز خلال السنوات الأخيرة دور العنصر البشري كأهم مورد في المنظمات باعتباره العنصر الأساسي في العمل ومصدراً لتحقيق الميزة التنافسية أيضاً، هذا الدور انعكس من خلال اهتمام المهتمين بإدارة الموارد البشرية بدراسة كل ما يتعلق بهذا العنصر وكيفية السيطرة على سلوكه وذلك من أجل الحفاظ عليه من الظواهر والمؤثرات السلبية والتي من شأنها أن تعيق تحقيقه (أهدافه) بورمان، محمد، 2016، 12).

إن الاحتراق الوظيفي يعتبر ظاهرة نفسية سلوكية أصبحت تجذب اهتمام الباحثين والمختصين بعلم الإدارة، وذلك لأثارها المتعددة على أفراد المجتمع ككل سواء من الناحية العملية أو الحياتية، فهي إحدى نتائج الأزمات النفسية المرعبة على الكوادر البشرية العاملة في جميع المؤسسات بشكل عام، والذي قد يؤثر سلباً على الجانب الاجتماعي والصحي والنفسي للأفراد الذين يعانون منه نتيجة الاستجابة للمتطلبات العصرية التي تقع على عاتق العاملين حيث أنه بسبب المسؤوليات التي تحدثها هذه المتطلبات، فإن الفرد يبدأ الشعور بالإرهاك النفسي والجسماني عند مواجهة هذه المتطلبات وهذا أصبح واضحاً كنتيجة للازمات الاقتصادية والمالية التي يمر بها اغلب العاملين، خصوصاً عندما يعمل في بيئة لا توفر له قدراً كافياً من الأمان الوظيفي والشعور الدائم بالقلق حول مستقبله ومستقبل عائلته (أبو مسعود، 2010، 25).

ثانياً: مفهوم الاحتراق الوظيفي

يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه بمثابة تلك الحالة التي يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن. (الغفيلي، 2019، 471).
وعرف أيضاً بأنه "حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه وبعمله، ويشعر بالقلق، والتوتر، والإجهاد، والضغط، نتيجة أعباء العمل، وعدم قدرته على مواجهة متطلباته" (حبابيه، 2019، 12).

الاحتراق الوظيفي هو "تغير سلبي واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وينتج عنه تقلب في المشاعر، والميول والرغبات، وصولاً إلى حالة متدهورة من الإعياء والاكتئاب كرد فعل لعدم قدرته على التكيف مع ضغوط العمل، وأعباء الحياة الزائدة عن طاقته، وعدم قدرته على تحسين وضعه الحالي في ظل بيئة عمل سريعة التغير (السبيعي، 2014، 77).

كما عرف الاحتراق الوظيفي على أنه بمثابة الأعراض المرضية المرتبطة بالعمل ومن بينها الشعور بالإرهاك من العمل وعدم الاندماج فيه. أو حالة من الضغط النفسي الناتج عن الأعباء النفسية أو المهنية والتي تراكمت مع مرور السنوات، يصاحبها شعور بعدم الفعالية وعدم الإنجاز. (أبو مسعود، 2010، 25).

ثالثاً: عوامل وأسباب الاحتراق الوظيفي

يعتبر الاحتراق الوظيفي نتيجة لمجموعة من العوامل التي تضغط على العامل في محيط عمله، وأشارت عدة دراسات ميدانية أجريت في بيئات مختلفة بأن هذه الظاهرة ناتجة عن مجموعة من العوامل كما يلي:

1. العوامل الذاتية والشخصية: حيث اتفقت العديد من الدراسات على أنّ الموظف الأكثر انتماء والتزام بعمله وإخلاص له يكون أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي لأنّه يقع تحت ضغوط العمل في بيئة عمله، كما أنّ الفوارق الفردية (الشخصية) تلعب دوراً مهماً في تعريض الفرد للضغوط، على اعتبار أنّ الفرد الغير قادر على التحمل والتكيف مع أي نوع من أنواع الضغوط هو الفرد الأكثر تعرضاً لمضاعفات ونتائج هذا الضغط كذلك العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني كما أنّ إحساس العامل بعدم إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود إلى عدم الرضا عن العمل (إمام، محمود، 2018، 62).
2. عوامل متعلقة بالمعتقدات والقيم: فعندما تختلف قيم الموظف عن قيم المؤسسة نفسها يحدث نوعاً من الصراع بين قيم الموظف والمؤسسة، وينتج عن هذا الصراع زيادة في الالتزام والانتماء بين الطرفين من خلال العوامل المذكورة كما أنّ غياب علاقات العمل في حياة الفرد العامل سواء مع زملائه أو مرؤوسيه والشعور بالعزلة تعد سبباً كافياً للتوتر والقلق وزيادة ضغط العمل وهي مجموعة من التناقضات التي تحدث بين الفرد وبيئته (حمي، سليم، 2019، 12).

رابعاً: ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي

تعرف ضغوط العمل بأنّها "تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها ناتج عن بيئة المنظمة أو البيئة الخارجية أو الفرد نفسه وتؤثر بدورها على أدائه للعمل بطريقة سليمة. (السبيعي، 2014، 76).

كما تعرف بأنّها "جملة من التأثيرات التي تقع على الشخص بسبب عمله وقد تؤدي إلى معاناته جسماً أو نفسياً وتتطلب منه تكيفاً. (حبايه، 2009، 12).

وتعرف ضغوط العمل: بأنّها عبارة عن مثيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤثر على سلوكه جسماً ونفسياً، وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً (عمر صالح، 19، 2020)

خامساً: الحوافز وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي

تعمل الحوافز على تحسين أداء العاملين والتقليل من آثار الاحتراق الوظيفي وزيادة الرضا لدى العاملين عن العمل وذلك لما تتركه لديهم من انطباعات ايجابية مثل شعورهم الدائم بأنّه قد تحصلوا على التقدير والاحترام الذي يستحقونه والذي ينعكس ايجابياً على المؤسسة وشعور العاملين بأنّ لهم قيمة كبيرة في مكان عملهم، وأنّهم هم جزء أساسي يعتمد عليهم في تحقيق أهداف المنظمة (أبو سمهدانه، أسمهان، 2010، 120).

1- الحوافز المادية: تعتبر الحوافز المادية أهم الحوافز وأفضلها على الإطلاق، إذ أنّها تساهم في المحافظة على العاملين وتشجيعهم باستمرار، وأشارت العديد من الدراسات عن الحوافز إلى الدور الذي تلعبه الحوافز المادية على صعيد الأداء ونجاح المؤسسات وتطورها، كذلك الايجابيات التي يعكسها هذا النوع من الحوافز على زيادة الدافعية والانتماء المؤسسي. (وعواع، صلاح الدين، 2017، 555).

2- الحوافز المعنوية: وهي نوع آخر من الحوافز والتي تركز بشكل أساسي على العوامل النفسية للعاملين ورفع معنوياتهم في بيئة العمل مثل ترقيةهم وتشجيع المتميزين منهم وإبراز نجاحاتهم في المؤسسة، حيث أصبحت الحوافز المعنوية جزء من ثقافة العديد من المؤسسات الحديثة والناجحة. (كمال بربرا، 2000).

3- الحوافز المعنوية السلبية: ولها عدة أشكال مثل توجيه الإنذار، التأديب، التحويل للتحقيق، والحرمان من النشاط والرحلات. وتوجيه اللوم والإنذار، الحرمان من المزايا العينية (عاشور، 1986، 20).

سادساً: كيفية الحد من الاحتراق الوظيفي في المؤسسات

إنّ منع الاحتراق الوظيفي والحد منه ومعالجته ليس بالأمر السهل أو اليسير ولكن استخلص الباحثون مجموعة من الإجراءات التي تمنع أو تقلل من الاحتراق الوظيفي وذلك بمثابة جهود ترمي إلى تقليل الاحتراق إلى أدنى الدرجات ويمكن تلخيصها في ما يلي:

1. عدم المبالغة والإجهاد في الجوانب المهنية.
2. تعزيز روح التعاون بين العاملين والاستعداد لتقديم الدعم النفسي اللازم في بيئة العمل.
3. الابتعاد من حين لآخر لفترة عن العمل الاعتيادي وممارسة النشاطات.
4. التقليل من الضغط العصبي والنفسي والقلق الناتج من الظروف المختلفة.
5. تطوير الذات من خلال الاهتمام بالبرامج المهنية واكتساب مهارات جديدة (حسن، راوية، 2007، 37).

المطلب الثاني: الرضا الوظيفي

أولاً: المقدمة

يرتبط نجاح أي مؤسسة بمدى كفاءة وفاعلية العاملين بها، لذا أصبحت المؤسسات اليوم تهتم بالعنصر البشري وتحاول المحافظة عليه بكل الوسائل المتاحة، ومن هذه العوامل معدل دوران العمالة في المؤسسة والرضا الوظيفي، إنّ رضا العاملين عن وظائفهم يؤدي إلى زيادة في جودة العمل والأداء، أما إذا لم يكن العامل راضياً عن وظيفته أو عمله فيصبح لديه ضعف في التأقلم مع وظيفته الأمر الذي سينعكس بدوره على المؤسسة ككل. (عاشور، 1986، 20).

ثانياً: مفهوم الرضا الوظيفي

إنّ مفهوم الرضا له جوانب متعددة وهذه الجوانب كانت ولا زالت تعبر عن وجهة نظر أصحابها، وكذلك من حيث توافق الظروف المكانية والزمنية، حيث إنّ كلمة الرضا يصاحبها مدى القبول والارتياح التي تنشأ لدى الأفراد (الخضرا وآخرون، 1995، 298).

وعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويتحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه. (كلاب، 2012، 12).

كما عرف أيضاً بأنه هو عبارة عن الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته، وعادة ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل: العمل ذاته والأجور والترقيات وظروف وشروط العمل وسياسات المنظمة (الكناني، 2002، 659).

الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات الأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفصيلية، وهذا يعني أنّ الرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأنّ الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له. (عاشور، 1986، 22).

ثالثاً: أهمية الرضا الوظيفي

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه مباشرة بالعنصر البشري الذي يمثل القوة الحقيقية الرئيسية لنشاط المؤسسات، لذا فإنّها تهتم بمشاعر الأفراد سواء كانوا مديريين أو موظفين، فالفرد الراضى عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار والتطور في وظيفته وتحقيق أهدافه وإستراتيجيته المؤسسة، فشعور الفرد العامل بالرضا يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل، ورفع الروح المعنوية له مما يؤدي لانخفاض معدلات الشكاوى ومستوى الصراع بين العمال والإدارة. (الخضرا، 1995، 298).

رابعاً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي التي لابد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

- 1- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها:
تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، وتتمثل في تنوع الأنشطة الوظيفية وعمق الوظيفة ومدى إشباعها لحاجات العامل وتشمل هذه العوامل اكتساب المعارف الجديدة والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز، واستغلال قدراته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة (Ochoa, P2018).
- 2- عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه
تتمثل في شخصية الفرد نفسه ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، وجنسيته، وأهمية العمل بالنسبة له. (العلاونة، 104، 2003).
- 5- عوامل بيئية

وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش وينتمي إليه كذلك إسهاماته المباشرة أو غير المباشرة في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه. (حبايه، 12، 2009).

خامساً: كيف يتحقق الرضا الوظيفي

يتحقق الرضا الوظيفي عندما تتوافق توقعات الفرد مع العوائد المعنوية والمادية كما يعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد ومستوى طموحه في العمل، وهذا بدوره يؤدي لإشباع حاجاته النفسية والشخصية، هنالك عوامل عديدة تؤثر على رضا العامل عن عمله، بعضها يتعلق بذاتية العامل نفسه وبعضها الآخر متعلق بالتنظيم وبيئة العمل التي يعيشها، كما أن العلاقات الاجتماعية في محيط العمل تعتبر أحد أسباب الرضا الوظيفي، إن لكل هذه العوامل تأثيراً كبيراً في الرضا الوظيفي للفرد ولاشك إن للمستوى التعليمي أثراً أيضاً، علماً بأن المدير يستطيع أن يصنع من العامل عاملاً فاعلاً، ويستطيع أيضاً أن يصنع من العامل عاملاً محبطاً يجر أذيال خيبة الآمال. Pines, A., & Aronson, E. (1988)

وهناك بعض العوامل التي تسبق وتعد مسؤولة عن تحقيق الرضا الوظيفي أهمها الحاجات الدافعية، الأداء، الإشباع والرضا كلها عوامل تحقق الرضا الوظيفي (حسن، راوية، 34، 2001)

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها 74 استبانة، وبعد فحص الاستبيانات تم استبعاد 2 استبانة لعدم جدية الإجابة عليها وعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة عنها وبذلك يكون عدد الاستبانة الخاضعة للدراسة 72 استبانة، كما تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية

7-1 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة الزيتية للنفط، أما العينة فقد تم اختيار عدد 72 موظف من العاملين بالمجال الإداري بطريقة العينة العشوائية البسيطة لإجراء الاختبارات الإحصائية عليها.

8-1 أدوات التحليل المستخدمة

تم استخدام الحزمة الإحصائية spss لتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

أولاً: ثبات الاستبانة

طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

تم فحص أسئلة الاستبانة للتأكد من ثباتها عن طريق معامل ثبات ألفا كرونباخ، حيث تم حساب معاملات ألفا كرونباخ للاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (1) يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل عامل من عوامل الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل.

العامل	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
ضغوط العمل	6	.88
الحوافز والمكافئات	6	.74
رضا العاملين عن الوظيفة	6	.95
المجموع الكلي لفقرات الاستبانة	18	.97

المصدر: الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS 2023

يتضح من الجدول (1) - إنَّ معاملات ألفا كرونباخ ما بين (.88) - (.95)، وإنَّ معامل الثبات الكلي (.97) وهذا يدل على إنَّ الاستبانة تتمتع بدرجة من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانياً: الوصف الإحصائي لنتائج متغيرات الدراسة للعوامل الشخصية

الجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

1 - الجنس

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة عامل الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	44	61.1
أنثى	28	38.9
المجموع	72	100

المصدر: الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS 2023

من الجدول رقم (2) إنَّ أغلب أفراد العينة هم من الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور 61.1% في حين بلغت نسبة الإناث 38.9%. وهو ما يشير إلى أنَّ الشركة تستقطب في الذكور للأعمال الإدارية أكثر من الإناث.

2 - المؤهل العلمي

من ضمن النتائج المتحصل عليها التوزيع التكراري والنسبي للمؤهل العلمي للعينة قيد البحث كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوي	4	5.5
جامعي	56	77.7
فوق الجامعي	12	16.6
المجموع	72	100.0

المصدر: الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS 2023

يتضح من خلال الجدول رقم (3) - أنَّ معظم المبحِثين من حملة المؤهلات الجامعية بنسبة 77.7%، يليها حملة المؤهل فوق الجامعي بنسبة 16.6% وأخيراً حملة الشهادة الثانوية بنسبة 5.5% وهذا يدل على أنَّ الشركة تستقطب أصحاب الكفاءات والمؤهلات العلمية الجامعية.

3 - سنوات الخبرة

من بين النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بالتوزيع التكراري والنسبي لسنوات الخبرة للعيينة قيد البحث فهي كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
16.7	12	أقل من 5 سنوات
13.9	10	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
16.7	12	من 10 إلى أقل من 15 سنة
52.8	38	من 15 سنة فأكثر
100.0	72	المجموع

المصدر: الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS 2023

وضح الجدول رقم (4) إن معظم المبحوثين كانت سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر بنسبة 52.8%، تليهم سنوات الخبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة) (أقل من 5 سنوات) بنسبة 16.7%، أما أقل نسبة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 13.9%. وهو ما يشير إلى وجود خبرات على مستوى عالي في الشركة وهذا أمر جيد وملاحظ في اغلب الشركات النفطية.

ثالثاً: تحليل فرضيات الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة استخدم الباحثون الانحدار الخطي البسيط (Simple Regressions Mode، وهو نموذج يعبر عن العلاقة بين متغير تابع واحد وبين متغير مستقل أو أكثر من متغيرات الدراسة، كما يستخدم لدراسة تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع بهدف التنبؤ بدرجات المتغير التابع من خلال درجات المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى دراسة العلاقات من حيث القوة والاتجاه بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

1 - الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي ورضا العاملين عن الوظيفة بشركة الزيتينة للنفط

كشفت الدراسة على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (01.) بين متغيرات الدراسة، حيث كان معامل التحديد يساوي (802.)، وهي تدل على قدرة النموذج للتنبؤ وذلك لأن النسبة الفأئية أقل من ألفا 05. فهذا دليل على قدرة المتغير المستقل بالتنبؤ بالمتغير التابع. أما فيما يتعلق بمساهمة كل تنبؤ في النموذج فقد أشار إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين أثر ضغوط العمل كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي على رضا العاملين عن الوظيفة حيث أظهرت العلاقة أن (بيتا = 808. ومستوي معنوية = 001. مما يدل على أنه يوجد أثر لضغوط العمل على رضا العاملين عن الوظيفة لدى عينة الدراسة.

جدول رقم (5) يوضح ملخص تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار الفرضية الأولى

تحليل التباين ANOVA				بيتا	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R2	العلاقة بين
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج					
مستوي المعنوية	معامل t	مستوي المعنوية	معامل F				
000.	8.654	001.	48.34 3	808	488 .	802.	ضغوط العمل ورضا العاملين عن الوظيفة

المصدر: الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS 2023

يتضح من الجدول رقم (5) والذي يظهر تحليل التباين أنّ قيمة $F = 48.343$ ، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى دلالة أثر ضغوط العمل كأحد مسببات الاحتراق الوظيفي موضع الدراسة، حيث تبين أنّ قيمة t تساوي (8.654)، عند مستوى دالة (0.001) كما نلاحظ إنّ قيمة معامل التحديد تساوي (0.501) مما يعني 50.1% من التباين للمتغير التابع، ومعامل التحديد المعدل يساوي (0.488)، وبناءً على نتائج الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (5) فإنّ النموذج ذو دلالة إحصائية، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الأولى.

2_ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحوافز والمكافآت بشركة الزيتينة للنفط ورضا العاملين عن الوظيفة

للتحقق من صحة الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة الفرضية الثانية، وكذلك لمعرفة الأهمية النسبية للحوافز والمكافآت وأثرها على رضا العاملين عن الوظيفة، كما هو موضح في الجدول رقم (6)، والذي يمثل ملخص نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار هذا الفرض إلى أنّ معامل التحديد R^2 يساوي (0.544)، مما يدل على وجود علاقة موجبة قوية، وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.001) وهي تدل على قدرة النموذج للتنبؤ وذلك لأنّ النسبة الفائية أقل من ألفا 0.005. وهذا يوضح قدرة المتغير المستقل بالتنبؤ بالمتغير التابع، أما فيما يتعلق بمساهمة كل تنبؤ في النموذج فقد أشار إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين الحوافز والمكافآت، ورضا العاملين عن الوظيفة، حيث أظهرت العلاقة أنّ (بيتا = 0.804)، ومستوي معنوية (0.005 =

جدول رقم (6) يوضح ملخص تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية

تحليل التباين ANOVA				بيتا	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R^2	العلاقة بين الحوافز و المكافآت ورضا العاملين عن الوظيفة
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج					
مستوي المعنوية	معامل t	مستوي المعنوية	معامل F				
000.	4.446	001.	33.721	.804	.544	449.	
			1				

المصدر: الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS 2023

يتضح من جدول رقم (6)، من جانب تحليل التباين أنّ قيمة $F = 33.721$ ، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة $T = 4.446$ ، عند مستوى دالة (0.001)، مما يشير إلى دلالة تأثير الحوافز ورضا العاملين عن الوظيفة موضع الدراسة، كما نلاحظ إنّ قيمة معامل التحديد R^2 تساوي (0.449)، مما يعني تفسير 44.9% من تباين للمتغير التابع رضا العاملين عن الوظيفة، ومعامل التحديد المعدل R^2 Adjusted يساوي (0.544)، وبهذا فإنّ النموذج ذو دلالة إحصائية، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الثانية.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- في ضوء التحليلات النظرية والعملية تم التوصل إلى النتائج التالية:
 - أظهرت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين إحصائية ضغوط العمل كأحد المسببات والاحتراق الوظيفي بشركة الزيتينة للنفط ورضا العاملين.
 - أظهرت الدراسة أيضاً وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الحوافز والمكافآت بشركة الزيتينة للنفط ورضا العاملين عن الوظيفة.

3. توصلت الدراسة إلى وجود ضغوط عديدة على العاملين إلا أنهم راضين عن العمل ووظائفهم الحالية.
4. كشفت الدراسة إلى أنّ الحوافز والمكافآت لموظفي شركة الزيتينة للنفط جيدة وبذلك ينعكس على الأداء والرضا عن العمل.
5. وجدت الدراسة أنه رغم ضغوط العمل إلا أنّ **المبشرين** راضين عن وظائفهم بالشركة ويعاز ذلك ربما للمزايا التي تحظى بها الشركات النفطية عن غيرها من الشركات الأخرى.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة التركيز على المشاكل والضغوط التي يتعرض لها موظفي شركة الزيتينة للنفط والعمل على الحد منها.
2. التركيز على الحوافز المادية والمعنوية العادلة والفعالة لدعم رضا العاملين.
3. تقليل الضغط **الذي** يمارسه الرؤساء المباشرون على موظفي شركة الزيتينة للنفط للتقليل من الاحتراق الوظيفي بالعمل.
4. تهيئة البيئة المناسبة للعمل والتي تنعكس بدورها على الأداء والرضا عن العمل وزيادة الإنتاجية.

المراجع:

1. أبو مسعود، سماهر (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
2. السبيعي، عبدالله (2014) الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، (رسالة ماجستير غير منشورة).
3. الطراونة، محمد سالم (2001) الرضا الوظيفي في قطاع الصناعات الغذائية في الأردن، رسالة ماجستير، الأردن، الجامعة الأردنية.
4. الشهري، بن علي (2002) الرضا الوظيفي وعلاقته بإنتاجية العاملين دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض "رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم المنية، الرياض.
5. الغفيلي، مها صالح عبدالله (2019) مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، *مجلة كلية التربية، جامعة أسبوط*، مجلد 35، عدد 10، ص 441-475.
6. إمام، محمود السيد محمود (2018) الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية، *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*، عدد 8، ص 317-338.
7. أنور أبو موسى، يحي كلاب (2012) (الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأصيل"، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية إدارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
8. أبو سمهدان، أسمهان، (2010) درجة أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
9. الخضراء، بشير؛ مروه احمد، احمد أبو هات؛ ضياء الظاهر (1995) السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، جامعة القدس المفتوحة، عمان.

10. الكنانى، أيمن حسن؛ الخناق، سناء عبد الكريم (2002) الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة بها، دراسة تطبيقية للتدريس في الكليات الأهلية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد (38)، الجامعة المستنصرية.
 11. العلاونة، علي سليمان (2003)، أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الفوسفات الأردنية في إنتاجية الشركة، دراسة ميدانية، مجلة الإداري، العدد (92)، معهد الإدارة العامة، عمان.
 12. بو رمان، محمد عبدالرازق (2016) أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء: دراسة حالة، مجلة العلوم الإدارية، مجلد43.
 13. حسن، راوية (2001) السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية: الدار الجامعية.
 14. حمي، سليم (2019) الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة الوادي، مجلة دراسات في علم نفس الصحة، عدد10، ص: 89-109.
 15. حباييه، سهير عبد النور (2009). مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
 16. عمر صالح، نادي (2020). الاحتراق النفسي، الطبعة الأولى، دار الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
 17. عاشور، أحمد صقر (1986) إدارة القوى العاملة للأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية.
 18. كمال بربرا، (2000) إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، لبنان، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
 19. وعواع، صلاح الدين (2017) علاقة الضغوط وأنماط الشخصية والصحة العامة: دراسة ميدانية بمؤسسات إنتاج الطاقة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد31، ص: 555-564.
- المراجع الأجنبية:**

1. Ochoa, P. (2018). Impact of Burnout on Organizational Outcomes, the Influence of Legal Demands: The Case of Ecuadorian Physicians . Frontiers Psychology, 9 (662).
2. Pines, A., & Aronson, E. (1988). Career Burnout : Causes and Cures (éd. 2). New York: New York : Free Press. - Rodriguez, P., Ferreiro, R. C., Roser, P. C., Laia, C. C., Garcia Perdomo, S., Obregon Gutierrez, N., et al. (2021)