

# **الاحتراق الوظيفى وعلاقته بالالتزام التنظيمى**

## **دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام**

إعداد

د/ جيهان احمد محمد دغيم

مدرس إدارة الاعمال بالمعهد العالى للدراسات النوعية بالجيزة

الاحتراق الوظيفى وعلاقته بالالتزام التنظيمى  
دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام

ملخص البحث :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام بالقاهرة عن طريق دراسة الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي وقياس كل منهما ، فقد استخدم الباحث مقياس ماسلاش لقياس الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ( بعد الإجهاد الانفعالي - بعد عدم الإنسانية - بعد الإنجاز الشخصي ) ، ومقياس بورتر لقياس الالتزام التنظيمي ، تم اختيار عينة بطريقة عشوائية من الأفراد العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة بلغ حجمها ٣٤٠ مفردة تم تطبيق البحث عليهم بنظام الاستبانة ، ثم تم معالجة المعلومات وتحليل البيانات باستخدام البرامج الاحصائية (SPSS) والحصول وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحترق الوظيفي وفقاً لبعدها الانفعالي والالتزام التنظيمي ، وعكسية متوسطة وفقاً لبعدها الإنسانية وجود علاقة معنوية طردية قوية بين الاحترق الوظيفي وفقاً لبعدها الانجاز الشخصي والالتزام التنظيمي والاحترق الوظيفي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع وبإختلاف الحالة الاجتماعية وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعمر ، وعكسية قوية مع متغير المؤهل العلمي ، وعكسية ضعيفة مع عدد سنوات الخبرة والالتزام التنظيمي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع والحالات الاجتماعية أو باختلاف المؤهل وجود علاقة معنوية طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي ومتغيري العمر وعدد سنوات الخبرة .

### Abstract:

This study aimed to identify the relationship between functional combustion and the regulatory commitment of the organization public transport in Cairo, through the study of functional combustion and organizational commitment and their measurement, the researcher used a Moslash gauge to measure the functional combustion in its three dimensions (after emotional stress-after the lack of humanity-after the personal accomplishment (and the Porter gauge to measure the regulatory commitment, a sample was chosen in a random way from the working people of organization) the public transport in Cairo reached a size of 340 individual searches were applied to the resolution, and the information was processed and data analysis was used Statistical software (SPSS), obtaining results and proving the hypotheses of the study There is a strong inverse moral relationship between functional combustion in accordance with the emotional stress dimension and organizational commitment, and a moderate orthodoxy in accordance with the non-human dimension. There is a strong psychological correlation between functional combustion in accordance with the personal achievement dimension and organizational commitment.

Functional combustion is not affected and varies according to the type and social situation. A moderate inverse moral relationship between functional combustion in its three dimensions and age, a strong orthodoxy with the scientific qualification variable, and a weak orthodoxy with the number of years of experience. Regulatory obligation is unaffected and does not vary according to gender, marital status or different qualification. a moderate moral relationship between organizational commitment, age variables and the number of years of experience.

١ - المقدمة :

أطلق بعض الباحثين على القرن الماضي "عصر القلق والضغط النفسي والاحترق الوظيفي" (١) وذلك نتيجة لتعدد الحياة وظهور العديد من الاضطرابات نتيجة الارهاصات العلمية الكبيرة فيه .

إذاً فإن الاحترق الوظيفي يعتبر وضع صوي شائع لا بد من التعايش معه وتطوير الكفاءات والكوادر البشرية لتطلي عقبة بسهولة ويسر ، وتجنب الآثار السلبية الناتجة عنه وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة . كما شهدت المجتمعات البشرية تزايداً ملحوظاً في حجم المؤسسات التي توفر الخدمات لضرورة اللازمة لمواكبة التغيرات في جميع نواحي الحياة ، ومن هنا شهدت خدمة النقل العام تطوراً كبيراً ؛ خاصة هيئة النقل العام بالقاهرة والتي تخدم أكبر إقليم سكني في ج.م.ع والبالغ حجم سكانه ١٨ مليون نسمة .

ومن خلال رؤية البحث لظروف العمل النفسية والاجتماعية والمهنية والتي تسود القطاع الحكومي لوحظ أن هيئة النقل العام بالقاهرة تعتبر ضمن قطاع صعب نشأة الاحترق الوظيفي لدى الأفراد العاملين بها ، تلك نتيجة لضغوط العمل الواقعة على علق العاملين بالهيئة، ومن جلب آخر نتيجة لظروف الاقتصادية بعد ثورة يناير ٢٠١١ وما ترتب من ضغوط إجتماعية خاصة على الموظفين في القطاع الحكومي . وقد نال الالتزام التنظيمي إهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة منذ ثمانينات القرن الماضي حتى الآن ، وذلك لما له من تأثير كبير على سلوك الأفراد داخل منظومة العمل ، وبالتالي الانعكس على الفرد والمنظمة ككل .

يتولد لدى الفرد الإلتزام التنظيمي نتيجة عدة تفاعلات تتمثل في شخصية الأفراد وخصائصهم وتفاعلهم مع منظومة العمل بما فيها من ضغوط ، بجلب تفاعلهم مع البيئة الخرجية، لذلك عندما يحدث توافق بين هذين الاتجاهين يتولد لدينا الإلتزام التنظيمي ، حيث يكون هناك إدراك تام للتوافق بين القيم والأهداف الخاصة للفرد مع القيم والأهداف الخاصة بالمنظمة (٢) .

ولذلك كان علينا أن نوس الإلتزام التنظيمي لعينة البحث، وذلك لبيان مدى تأثير الاحترق الوظيفي عليه، وبالتالي معرفة الوضع النفسي والسلوكي لأفراد العينة، مما يمكننا من المساهمة في وضع الخطط والاستراتيجيات التي تساعد على تطوير القطاع في المستقبل.

## ٢ - مشكلة الدراسة :

يعلي العديد من الموظفين والعاملين بالقطاع الحكومي في صر من ظاهرة الاحترق الوظيفي، وذلك نتيجة الاحتكاك المباشر مع الجمهور ، خاصة في ظل ضغوط العمل الحالية، بالإضافة إلى لضغوط الحياتية والاجتماعية الخرجية ، وبالتالي التأثير على بيئة العمل والداخلية لمجتمع الدراسة .

يؤدي الاحترق الوظيفي إلى عدة نتائج سلبية تؤثر على التزام الموظفين والعاملين بالقطاع ، وبالتالي التأثير على التزامهم التنظيمي ، والتأثير بالسلب على أهداف المؤسسة وعدم تحقيقها بشكل المرجو .

تعتبر هيئة النقل العام بالقاهرة من أهم الهيئات التي يقع عليها عبء عمل كبير ، خاصة مع تزايد السكان في القترات الأخيرة وبالتالي زيادة العبء العام على علق الموظفين والعاملين بالهيئة لتلبية رغبت السكان وتقديم أفضل خدمة لهم. وبالتالي دراسة الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي

(١) أبو موسى ، كلاب ، ٢٠١٢ ، الاحترق 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 .

(٢) عبد الناصر ، ١٩٩٣ ، " بناء نموذج انحداري متعدد المراحل ، للتنبؤ بالالتزام التنظيمي وأثاره " ، المجلة العلمية لكلية التجارة ، العدد ١٩ ، جامعة أسيوط ، مصر .

التنظيمي للعاملين بها يعتبروا ذو أهمية بالغة ؛ وذلك لبحث سبل تطوير الأداء ووضع استراتيجيات للنهوض بالقطاع ككل .

### ٣- فرضية الدراسة :

**الفرضية الرئيسية :** توجد علاقة تبادلية لاجتماعية بين الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام ، ويتوقع من هذه الفرضية ما يلي :

١. توجد علاقة تبادلية لاجتماعية بين الاحترق الوظيفي ( بعد الإجهاد الانفعالي ) والالتزام التنظيمي .

٢. توجد علاقة تبادلية لاجتماعية بين الاحترق الوظيفي ( بعد عدم الإنسانية ) والالتزام التنظيمي .

٣. توجد علاقة تبادلية لاجتماعية بين الاحترق الوظيفي ( بعد الإجهاد الشخصي ) والالتزام التنظيمي .

٤. توجد فروق تبادلية لاجتماعية في الاحترق الوظيفي تؤول إلى ( النوع - السن - الحالة الاجتماعية - المؤهل - سنوات الخبرة ) .

٥. توجد فروق تبادلية لاجتماعية في الالتزام التنظيمي تؤول إلى ( النوع - السن - الحالة الاجتماعية - المؤهل - سنوات الخبرة ) .

### ٤- أهمية البحث :

✳ تعتبر الدراسة الأولى التي تبحث مشكلة الاحترق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام بالقاهرة .

✳ تعتبر إدارة هيئة النقل العام لبحث سبل تطوير الأداء والتطوير الإداري في المستقبل بالهيئة .

✳ إلقاء ضوء على العوامل التي تؤدي إلى الاحترق الوظيفي وتأثير ذلك على الالتزام التنظيمي .

✳ التوفيق على الالتزام التنظيمي ودرجته في هيئة النقل العام بالقاهرة كنموذج لقطاع النقل العام .

✳ دراسة العلاقة بين الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي والخروج بنتائج ووصيات تفيد جهة البحث في تحسين الأداء العام لها خلال الفترات المقبلة .

### ٥- أهداف الدراسة :

تعالج الدراسة ظاهرتين من أهم الظواهر السلوكية، وهما الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي، ونس علاقة بينهما وتأثير كل منهما على الآخر، مما يكسبها أهمية كبيرة خاصة عند التطبيق على مجتمع البحث والمتمثل في العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة ، ويهدف البحث بصورة رئيسية لتحقيق الأهداف التالية :

✳ التوفيق على طبيعة العلاقة بين الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والالتزام التنظيمي بقطاع النقل العام .

✳ الوقوف على علاقة كل من الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي ببعض المتغيرات الشخصية ( الجنس - الحالة الاجتماعية - السن - المؤهل - عدد سنوات الخبرة ) للعاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة .

✳ التوفيق على الأساليب التي تؤدي للإحترق الوظيفي بمجتمع البحث .

وضع آلية من خلالها يمكننا معالجة الاحتراق الوظيفي والوصول إلى الالتزام التنظيمي الذي تسعى إليه هيئة النقل العام بالقاهرة .

#### ٦- منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة في الجلب النظري على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال دراسة المراجع والأبحاث والمصادر تلك العلاقة بموضوع الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي بالتطبيق على قطاع النقل العام ، أما بالنسبة للجلب التطبيقي فتمت دراسة الحالة من خلال جمع البيانات من الواقع ( حيث تم التطبيق على عينة عشوائية من السادة العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة ) وتحليلها إحصائياً بالأساليب المناسبة من أجل الوصول إلى النتائج والتصيغ وتحقيق فرضيات الدراسة .

#### ٧- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة والتي تعتبر من أهم مرفق الدولة التي لها تأثير مباشر وفعال على نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية لإصالتها الوثيق بالصلاح الحيوية للمواطنين الذين يستخدمون وسائل النقل العام المتنوعة باعتبارها شريان الحياة بصفه خاصة بالقاهرة الكبرى ( القاهرة ، الجيزة ، القليوبية ) للربط بين تلك المحافظات الثلاث والتي يبلغ تعداد سكانها والمترددين من المحافظات الأخرى فضاء مصالحهم حوالي ١٨ مليون نسمة ، مما يزيد العبء الملقى على علق الهيئة لتحقيق هدفها وهو تقديم أفضل خدمة بما يكفل ضمن حسن وفاعلية وكفاءة إنتاجهم في مخلف الأنشطة التي يقومون بها والتي صب في حصيله إنتاجية الدولة .

#### ٨- عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية ، فقد تم توزيع عدد ٤٠٠ إستمارة استبيان على من استجب للاستبيان من العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة ، تم استعادة ٣٨٠ إستمارة منهم ٣٤٠ إستمارة قطصلحة للتحليل بنسبة ٨٥% من عينة البحث .

#### ٩- أداة الدراسة :

قياس الاحتراق الوظيفي : تم الاعتماد على مقيس ( مللاك ، ١٩٨١ ) (٣) ، أعدت مللاك وسوزان جلكون هذا المقيس عام (١٩٨١) ، ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية:

- إجهاد انفعلى .
- تبدل مشاعر .
- قص الإجاز الشخصى .

وهو يتمتع بخصص سيكومترية جيدة ، كما أنه يصلح لأغراض الشخيص والبحث العلمي ، وقد استخدم في العديد من الدراسات ، يتكون المقيس من (٢٢) عبارة ، ويعتبر الاحتراق منخفضاً إذا حصل الفرد على درجة منخفضة على البعدين الأول والثاني ، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث ، ويكون الاحتراق متوسطاً عندما يصل الفرد على درجة متوسطة على الأبعاد الثلاثة ، بينما يكون الاحتراق مرتفعاً ، إذا حصل الفرد على درجة مرتفعة على البعدين الأول ، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث ، ويصح الجول التالي تصيف درجة قيس مللاك حسب مستويات الاحتراق .

(3) Maslach, Christina and Jackson, Susan : (1981) “ The Measurement Of Experienced Burnout”. Journal of Occupational Behavior, Vol. 2. pp. 76-89.

## جدول رقم (١)

## تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق الوظيفي

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	٢٧ فأكثر	١٧ - ٢٦	١٦ فأقل
التبليد الاحسلي	١٣ فأكثر	٧ - ١٢	٦ فأقل
الإنتاج الشخصي	٣٦ فأقل	٣٢ - ٣٨	٣٩ فأكثر

المصدر : (القرني ، علي ، ٢٠٠٠) : " الإعلام والاحتراق النفسي ، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية " جامعة الملك سعود ، الرياض) .

✳️ **قياس مستوى الإلتزام التنظيمي:** وقد قام الباحث بالاعتماد على إستبانة الإلتزام التنظيمي التي أعدها بورتر وزملاؤه (١٩٧٤) (٤) ، والتمس استبانة الإلتزام التنظيمي ( Organizational Commitment Questioner ) والتي ترجمها ( القطان ، ١٩٨٧ ) (٥) لقياس درجة الإلتزام التنظيمي ، مع إضافة جض التعديلات التي تلائم طبيعة الدراسة الحالية

١٠ - متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل : الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ( الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الإنتاج الشخصي ) .

المتغير التابع : الإلتزام التنظيمي .

## ١١ - الدراسات السابقة :

## ( أ ) الدراسات العربية :

✳️ دراسة ( عبدالرؤوف الشفلو ، ٢٠١٥ ) (٦) : عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية على صيف الوحدة فرع قصر الأخيار لليبيا " : تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد قام الباحث بجمع البيانات الأولية التي تم الوصول إليها من قائمة الاستبيان الموزعة على ٢٤ مفردة وهم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في صيف الوحدة فرع قصر الأخيار- بدولة ليبيا- وبلغ عدد قوائم الاستبيان المستلمة وأصلحة للاستخدام ٢٢ قائمة، وأشوت أهم نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين أبعاد الإلتزام التنظيمي باستخدام معمل ارتباط بيرسون ، كما أشوت نتائج تحليل الأثر إلى وجود تأثير معوي لمعظم أبعاد الاحتراق الوظيفي على البعدين الإلتزام العاطفي

(4) Porter, L. W., Stress R.M, Mowday, R.T,a Boulian, P. V, 1974, (Organizational commitment, Job satisfaction & turnover among psychiatric technicians), Journal of applied psychology, Vol. 6. No. 59 .

(٥) عبدالرحيم القطان ، ١٩٨٧ ، العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والصفات الشخصية والأداء الوظيفي دراسة مقارنة بين العمالة الأسيوية والعمالة العربية والعمالية السعودية والعمالة الغربية، المجلة العربية للإدارة ، المجلد ١١ ، العدد الثاني ، ص ص ٥ - ٣١ .

(٦) عبدالرؤوف حسن الشفلو ، ٢٠١٥ ، العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار " ، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية ، العدد السادس ، كلية الاقتصاد والتجارة زلتين ، الجامعة الأسمرية الإسلامية ، ليبيا .

تأثير معنوي لمعظم أبعاد الاحتراق الوظيفي على البعدين الالتزام العاطفي والالتزام المستمر بينما يوجد تأثير لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعنوي .  
 \* دراسة ( محمد سليمان وآخرون ، ٢٠١٤ ) (٧) : عن 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 ، إستخدم البحث مقيس ملامش لقياس الاحتراق الوظيفي ، ووصلت هذه الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين المتغيرات التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي ، ووجود تأثير معنوي لمتغيرين فقط من المتغيرات التنظيمية على بعدين من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهما الاجهاد العاطفي والاستجابة العداوية.

\* دراسة ( محمد عبدالوهاب ، ٢٠١٤ ) (٨) : عن 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، إستخدم البحث مقيس ملامش لقياس الاحتراق الوظيفي ، ووصلت 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 .

\* دراسة ( على أحمد ، ٢٠١٣ ) (٩) : عن علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة بالالتزام التنظيمي ، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي للخصائص الديموغرافية للعاملين على الالتزام التنظيمي ، إستخدم البحث مقيس بورترز لقياس الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة ( الالتزام العاطفي – الالتزام المستمر – الالتزام المعنوي ) ، ووصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للخصائص الديموغرافية على الالتزام التنظيمي لدى مجتمع الدراسة ، ووجد أن السن يعتبر من أكثر الخصائص الديموغرافية في التأثير على الالتزام التنظيمي ، يليه الحالة الاجتماعية ، ثم النوع ، ثم محل الإقامة .

### (ب) الدراسات الأجنبية :

\* Alparslan & Doganer (2009) (10) :

(٧) محمد جلال صديق سليمان ، عبدالحكيم أحمد ربيع نجم ، حميدة محمد بدوي النجار ، إيمان السيد حامد الفار ، ٢٠١٤ ، 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 .

(٨) محمد أبو القمصان محمد عبدالوهاب ، ٢٠١٤ ، 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 .

(٩) علي يونس ابراهيم سيد أحمد ، ٢٠١٣ ، علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين بالالتزام التنظيمي ، " دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة " ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، العدد الأول ، المجلد السابع والثلاثون .

(10) Alparsalan, Ozgur & Doganer, Gulbahtiyar, (2009) " Relationship between levels of burnout of midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-demographic characteristics" International Journal of Nursing and Midwifery Vol. 1(2) pp. 190-280, Available online <http://www.academicjournals.org/ijnm>

هدفت هذه الدراسة الاستكشافية إلى التعرف على العلاقة ما بين بعض العوامل الاجتماعية الديموغرافية والمهنية ومستويات الاحتراق النفسي لدى العاملات بمركز مقاطعة شرق تركيا (سايغاس) ، تكون مجتمع الدراسة من ٢٥٧ مفردة ، تم تطبيق الدراسة على ١٤٧ مفردة فقط ، توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير على مستوى الاحتراق النفسي يعود للعوامل الديموغرافية الاجتماعية التالية (الصفات الشخصية – مكان العمل – جدول العمل – مدة التعاقد للعمل – مكان التخرج ) في حين لا يوجد تأثير لكل من العوامل التالية ( العمر – الحالة الاجتماعية – عدد المعالين – منطقة العمل ) على مستوى احتراق المفردات، و كان من أهم توصيات الدراسة تقديم النصح والإرشاد للطلبة عندما يقرروا اختيار مصدرهم المهني، ووضع جدول المناوبة في العمل بشكل يناسب احتياجات العاملات الشخصية، وإعطاء دورات مهنية صحية للعاملات لتحسين مهاراتهم المهنية .

#### ✽ Aamir Chughtai & Sohail Zafar (2006) (11) :

دراسة عن مقدمت ومحددات الالتزام التنظيمي ومخرجاته لدى أساتذة الجملعت بباكستان " ، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت المتغيرات الشخصية وللرضا الوظيفي بأبعاده تعد محددات للالتزام التنظيمي ، كما تناولت الدراسة تأثير الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي والتسرب الوظيفي ، تمثلت عينة الدراسة في ١٢٥ معلماً من (٣٣) جامعة من جامعت بباكستان ، وصلت الدراسة إلى تنوع واختلاف الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة ، كما أشادت إلى أن الخصص الشخصية والتي اشتملت على ( العمر ، التعليم ، الحالة الاجتماعية ، مدة الخدمة ، الثقة بالإدارة وظوف العمل ) كانت ترتبط بشكل قوي بالالتزام التنظيمي ، كما وجدت علاقة ارتباطية سالبة ما بين الالتزام التنظيمي والتسرب الوظيفي ، وعلاقة إيجابية ما بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للأفراد . وقد استخدم البحث مقيس بورتز وزملائه لقياس الالتزام التنظيمي .

#### ✽ Mukundan & Ahour (2011) (12) :

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي للمعلمات في ماليزيا وتحديد العوامل الديموغرافية المرتبطة بهذه الظاهرة . وقد شملت هذه الدراسة ٤٣٧ معلمة من المرحلة الابتدائية والثانوية والثالثة . تم الاعتماد على استبيان ديموغرافي لجمع البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية مثل ( الحالة الاجتماعية ، وعدد الأطفال ، والعمر ، والخبرة التعليمية) والعوامل التنظيمية على سبيل المثال (مستوى التعليم وعبء العمل) . واستخدمت الدراسة الاستقصائية للمعلمين مقياس ( ماسلاش ، جاكسون ، وشواب ، ١٩٨٦ ) لجمع البيانات المتعلقة بمستويات الاحتراق الوظيفي للمعلمين في الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي ، والطابع الشخصي ، وانخفاض الإنجاز الشخصي . واستخدمت الإحصاءات الوصفية والمتعددة المتغيرات في تحليل البيانات . وقد تبين أن عدد الأطفال ومستوى التعليم والعمر وسنوات الخبرة في التدريس كانت مؤشرات هامة ذات تأثير معنوي على الاحتراق النفسي بين المعلمات ، في حين أن الحالة الزوجية وعبء العمل لم يكن مرتبطين بشكل كبير بمتلازمة الاحتراق النفسي .

(11) Chughtai, Aamir Zafar, Sohail. "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani Teachers ". Applied H.R.M. Research ،Vol 11, Number1, pages 39- 64.

(12) Mukundan, J. & Ahour, T. 2011 : Burnout Among Female Teachers in Malaysia, Journal of International Education Research, Vol. 7, No.3, pp. 25-38 .  
<https://search.proquest.com/openview/c8f714849c57cc2127b28a272b83a7e8/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026732>



**التعليق على الدراسات السابقة :**

وى البحث بعد الإطلاع على الدراسات السابقة في مجال البحث أن أغلبية الدراسات تناولت الاحترق الوظيفي أو الالتزام التنظيمي بصورة منفردة مع دراسة علاقة بعوامل أخرى خاصة العوامل الديموغرافية ، عدا دراسة ( الشلفو ، ٢٠١٥ ) بدولة ليبيا وقد طبقت على القطاع المصرفي ، وفيما يلي أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة :

✳️ إنتقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على مقيس ملائش بأبعاده الثلاثة في قياس الاحترق الوظيفي .

✳️ إنتقت مع الدراسات السابقة في الاعتماد على مقيس بورتر لقياس الالتزام التنظيمي .

✳️ أختفت في تناول تأثير الاحترق الوظيفي على الالتزام التنظيمي بصو ، حيث يعتبر من أول الدراسات التي تناولت تأثير المتغيرين على بعضهما وكذلك دراسة الاختلاف في كل من البعدين نتيجة الاختلاف الديموغرافية لعينة البحث .

✳️ اختفت الدراسة في تناول قطاع النقل العام بالدراسة ، فهئية النقل العام المصرية من الهيئت العاملة والتي يكون بها احتكاك مباشر مع الجمهور ولم تحظ بأي دراسات عربية عليها في هذا المجال .

✳️ إختفت الدراسة في الأسلوب والمنهجية والوضعية المتبعة فيها ، وكذلك الاختلاف في النتائج والخروج بوضيقت تفيد مجتمع البحث .

**٢- الاحترق الوظيفي :**

حظيت ظاهرة الاحترق الوظيفي في الآونة الأخيرة بإهتمام كبير من الباحثين ، وذلك على الرغم من حداثة الصطلح ، إلا أن المفهوم يعود بجزورة إلى صطلحت مشابهة تم استخدامها في الدراسات السيكولوجية من قبل مثل ( التوتر - لضعظ ) لصف الكثير من الأعط المشابهة للاحترق الوظيفي ، والتي ، خاصة تلك المجالات التي يكون هناك تعمل مباشر مع الجمهور ، مثل موضوع دراستنا عن هيئة النقل العام بالقاهرة .

في بداية السبعينيات من القرن العشرين بداية ظهور صطلح " الاحترق الوظيفي " عام (١٩٧٤م) عندما كتب (Herbert Freudemberger) مقال بعنوان " احترق الموظفين " بحث فيه مدى حساسية عمل الرعاية وصف العملية التي لت بهم إلى الاحترق ، ووى في هذا المقال أن الاحترق مخلف تماما عن

في عام (١٩٧٦م) تحولت (ملاك) إلى صطلح الاحترق الوظيفي بعد أن كتبت تعبر عنه بلأجهاد العاطفي حتى عام ١٩٧٣م ، حيث قلمت بشر العديد من الأبحاث في الاحترق الوظيفي ، واعتوت (ملاك) منذ ذلك الوقت خبيرة في الاحترق الوظيفي خاصة بعد ما قلمت بمساعده تلميذتها (سوزان جلكسون ) بعمل مقيس

(١٣) صلاح الدين محمد عبدالباقى ، ٢٠٠٤ ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، بدون طبعة ، الإسكندرية ص ٥١ .

(١٤) موسى الحويطي ، ٢٠٠٤ ، مصادر الاحترق الوظيفي لدى العاملين في خدمة العملاء بالشركة المصرية للاتصالات ، دراسة تطبيقية على قطاع مدن القناة ، المجلة العلمية لكلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، ص ٢١٤ .

، ثم تم تطوير المقياس مرة أخرى عام (١٩٨٦) وذلك لمقياس الاحتراق الوظيفي للعاملين في مجال المهنة الاجتماعية ليكون قادراً على قياس ثلاثة أبعاد هي ( الإجهاد الانفعالي - تبدل المشاعر - قص لشعور بالإنجاز الشخصي ) والذي تم الاعتماد عليه بهذه الدراسة .

يشير التعريف اللغوي للاحتراق عن الفعل (بحرق - حرق) بمعنى (يقشل - قشل) أو ينهار أو يصبح ، وبالتالي فإن المعنى اللغوي للاحتراق يشير إلى حالة الإنهك والشدة العصبي نتيجة لضغط الزائد لعبء العمل .  
بأنه " مجموعة أعرض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين ، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني " .

: وميزة بقص لطاقة البدنية والعاطفية، وينعكس على كره الفرد للعمل .

: وميزة بتدهور مشاعر الكفاءة والنجاح .

: وميزة عندما يكون هناك سوء تعلم مع الجمهور والنظر إليهم على أنهم موضوعت وليس بشر .

بأنه استجابة الجسم غير المحددة لجميع التأثيرات والتغيرات والمتطلبات والضغوط التي يتعرض لها ومحاولته التكيف معها .

بأنه حالة نفسية ، أو عقلية تؤثر على الأفراد الذين يعملون في مهنة يكون في طبيعتها التعامل مع أئس كثيرين ، وهؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون .

بأنه " عرض لانجالت غير ملائمة نحو العملاء ونحو الذات وغالباً ما يرتبط بأعرض إنفعالية وجسمية غير مريحة ، تتراوح بين الإنهك والقلق إلى القرحة ولصداع الصفي، إضافة إلى تدهور الأداء " .

وفي ضوء التعريفات السابقة ، وما اطلع عليه الباحث من تعريفات لؤي في الأدبيات، يمكننا صياغة التعريف الإجرائي للاحتراق الوظيفي في هذه الدراسة على أنه: حالة من الإنهك الفكري والنفسى والجسمي، يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط والعلاقت السلبية المتتالية في العمل تنعكس على الفرد

(15) Kovach, H. R. 2003, Relationships among Stress, Social Support, and Burnout in Counseling Psychology Graduate Students, Doctoral dissertation, University of Missouri-Kansas city. p. 23.

(١٦) القاموس المحيط، ١٣١٩ هـ، المجلد الثالث، المطبعة الميمنية، القاهرة .

(17) Maslach, C. And Jakson, S. Maslach, 1986, Burnout Inventory Manual (2nd Ed.). Palo Alto ,CA: Consulting Psychologists Press, p145.

(18) Maslach, C. And Jakson, S. Maslach, 1986, Burnout Inventory Manual (2nd Ed.). Palo Alto ,CA: Consulting Psychologists Press, p146.

(19) Levi, L., 1984, Stress in Industry, Geneva , I . L . O ., p2.

(٢٠) على أحمد عبد الرحمن، ١٩٩٢، مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن. ص٣

(٢١) عادل عبدالله محمد، ١٩٩٤، مقياس الاحتراق النفسي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة. ص١

تتبع على الفرد بالشعور بالاستنزاف العاطفي والتقويم السلبي للثقت، وفقدان الالتزام الشخصي والإنسلي في علاقته بالآخرين لدخل المنظمة أو خراجها .

### ٣/٢ مراحل الإحترق الوظيفي :

تحت ظاهرة الإحترق الوظيفي على مراحل ، فهي عملية بعيدة عن الفجائية ، قمت المراحل التي تمر بها ظاهرة الإحترق الوظيفي حسب رأى كل بلحث ، فمنهم من يرى أنها تمر بثلاثة مراحل ومنهم من يرى ، وهي كما يلي :

: وفيها بداية الإحترق الوظيفي، حيث يبدأ انخفاض مسوي لوضاعن العمل نتيجة عدم الإنساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع .

: حيث يبدأ مسوي لوضاعن العمل في الانخفاض تدريجياً، وبالتالي ينخفض مسوي الاداء في العمل ، ويميل الشخص إلى ممارسة الهوايت لشغل أوقت الفراغ .

: وفيها يرتفع الإجهاد النفسي بعد إدراك ما وصل إليه الشخص ، وينعكس ذلك على الإسطب النفسي واعتلال لصحة البدنية والنفسية .

: وهي فسي مراحل الإحترق الوظيفي، وتزداد فيها الاعراض البدنية والنفسية، ويختل التفكير للفرد، وصل الفرد إلى مرحلة الاتجار والتفكير في ترك العمل، وقد يميل الفرد للتفكير في الانتحار.

لجأت العديد من الدراسات إلى نمج مصدر الإحترق مع أراضه باعتبارهما متلازمين ومتداخلين ، فظاهرة الإحترق الوظيفي محكومة بعوامل تتعلق بالاستعدادات وبخبرك سابقة لدى الموظف ، ولا تغوى في المقام الأول إلى الوظيفة ذاتها وقد حدثت (مملك) وزملاؤها مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الإحترق النفسي لدى الموظفين والعاملين في جس شركت والمؤسست والهيدت على النحو الآتي (هصور ،

: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منوطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال إمكانات محدودة وشحيحة، خصبة بعد تصريح العديد من الموظفين في الفترات الأخيرة بسبب سوء الأوضاع الاقتصادية التي تمر بها البلاد بعد ثورة يناير ٢٠١١ ، مما زاد العبء على الموظفين .

: عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل ، نتيجة وجود سيلاست وأنظمة صرامة لا تغطي مسلحة من حرية الصوف واتخاذ الإجراء المناسبة من قبل الموظف .

: عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً بالعمل ، من نون مقابل ملي أو معوي، يكون ذلك مصدرًا للمعاناة

- (٢٢) حسام على، ٢٠٠٨، الإنهاك العاطفي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا؟ رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا، جمهورية مصر العربية. ص ٤٥ .
- (٢٣) طلعت منصور، وفيولا البيلاوي، ١٩٨٩، قائمة الضغوط النفسية للمعلمين : دليل للتعرف على الصحة النفسية للمعلمين ، كراسة التعليمات ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ص ٩ ، ١٠ .
- (٢٤) محمد جلال صديق سليمان ، عبدالحكيم أحمد ربيع نجم ، حميدة محمد بدوي النجار ، إيمان السيد حامد الفار ، ٢٠١٤ ، العلاقة بين أبعاد الإحترق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية ، دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، العدد الرابع ، المجلد الثامن والثلاثون .

: يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم، لكن جُز الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين .

: خصّة عند تحميل الموظف مسؤولية فوق طاقته، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون الصّور في أداء العمل ليس تقاسماً من الموظف، ولكن بسبب قص الإمكانات ومحدودية الموارد .

: قد يتطلب من الموظف القيام بشيء غير متوافق مع قيمه ومبادئه ، فمثلاً قد يضطر الموظف أن يكتب من أجل أن يتخلص من أحد المراجعين ، أو غير ذلك من الظروف .

يمكننا تفلي حالة الاحتراق الوظيفي بعدة طرق كما أشار لذلك العديد من الباحثين ، وبالتالي يمكننا تجنب الآثار السلبية المنعكسة عنها مثل التوتر والقلق والاكتئاب وقلة الانجاز الشخصي وتنني مستويات لإضا الوظيفي وغيرها من الآثار السلبية ، التي من الممكن أن تخرج خارج إطار العمل وتؤثر بالسلب على الحياة الاجتماعية والأسرية للفرد .

أن توفير الحياة المتوازنة للفرد العمل من حيث التغذية الصحية، والنشاط الحركي، والاسترخاء الذهني ، من أهم الأمور الحيوية المكلمة للجهود المؤسسية في تفلي الاحتراق الوظيفي، وقد أشار (Cedoline, 1982)<sup>(٢٦)</sup> إلى مجموعة من الطرق التي من الممكن ان تخفف من حده الاحتراق الوظيفي وهي كما يلي :

١. الفصل بين العمل والحياة الشخصية ، عن طريق إستغلال أوقات الفراغ في ممرسة الهوايات الشخصية والأنشطة الاجتماعية ، والبعد عن أجواء العمل وتجديد النشاط للعمل من جديد .

٢. عمل تفريغ انفعلي عن طريق تحديد فترة من الوقت لمنقشة الشكوى من زملاء العمل ، وعدم وُك المسالة حتي لا تسيطر على التفكير وتكون الشغل الشاغل .

٣. تسجيل السلوكيات والأحداث الغير سارة في دفتر يومي ، مع وصف مختو للسلوك، وأسماء الاشخص الذين أحطوا بالحدث ، ويتم مراجعة ذلك كل أسبوع كأداة لتنمية مفهوم الذات والوعي بها .

٤. تنظيم العلاقات مع الزملاء في العمل والتوصل معهم ، كذلك بحث إمكانية توزيع جُز المهام عليهم في الحجة إلى ذلك .

٥. تشجيع برلمج إدارة لضغط، وتدريب الأفراد على مواجهة الحالات لضلطة الطارئة .  
وبالتالي يمكننا وضع استراتيجيات للإدارة يمكنها التعامل مع الغموض والتناقض في العمل من خلال وضع خطوط ومسؤوليات واضحة ، كذلك يساعد تحديد المهام الرئيسية داخل العمل وتوزيع الادوار على تخفيف حده الاحتراق ، كما يساهم إشراك الموظفين في اتخاذ القرارت داخل المؤسسة من تجب الكثير من المشكل النفسية والادارية وغيرها من المسببات التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي .

### ٣- الالتزام التنظيمي :

(٢٥) على عسكر ، ٢٠٠٣ ، الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد ١٤ ، جامعة الكويت ، ص ٣٥٢ .

(26) Cedoline, A. j., 1982, Job burnout in public education: symptoms causes and survival skill, Gollege press: New York. . p 124

تعهدت التعريفات لمفهوم الإلتزام التنظيمي ؛ نظراً لتعدد العوامل والمؤثرات للبيئة الداخلية التي يعمل الفرد في محيطها، كذلك اخلاف توجهت الباحثين وتعدد المجالات البحثية التي تناولت الإلتزام التنظيمي ، ويرجع سر الاهتمام بالالتزام التنظيمي إلى العناية بالفرد و دوره في المنظمة ، حيث أن الفرد يعتبر هو حجر الأسس في أي منظمة وأهميته تفوق كافة عصر الانتاج الأخرى، والالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله ويجعله يبذل جهوداً عالية في الإنتاج ، وإبداء رغبة قوية في البقاء لدخل المنظمة .

عرفه (Smith, 1982) (٢٨) : على أنه الرغبة الفردية في بذل مسوي علي من الجهد لصالح المنظمة والرغبة الشديدة للبقاء فيها ومن ثم قبول أهدافها .  
والذي عرفه بأنه إعتقاد قوي وقبول من جلب الأفراد لأهف المنظمة وقيمها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء وأوجد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها الفرد ، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضويتها .

بأنه " أحد المفاهيم التي استعملت بطرق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يبص على أن يظهر نمذج سلوكية معينة كالمدافع عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة " .

من خلال التعريفات السابقة وما اطلع عليه البحث في الأدبيات يمكن أن ننق على أن كافة التعريفات يسودها اتفاق عام مشترك وهو :

- ✳ الإلتزام التنظيمي يتصف بأنه إيمان لدى الفرد بأهمية المحافظة على الأداء في العمل والقيام به .
- ✳ الإلتزام التنظيمي يشجع الفرد على الاستمرار في العمل وينمي هذه الرغبة .
- ✳ ينبع الإلتزام التنظيمي من رغبة الفرد واختياره .
- ✳ الإلتزام التنظيمي لا يفرض على الفرد عن طريق قوي خارجية .

تتمثل أهمية الإلتزام التنظيمي في المؤسسة في تحقيق أهداف المؤسسة بأقل تكاليف ، وذلك نتيجة تقليل التكلفة الناتجة عن التغيب والتأخير عن العمل وعدم الوضا الوظيفي وإنخض الأداء العام

كذلك التأثير الإيجابي للإلتزام التنظيمي على الظواهر السلبية وتخفيف حثتها ، مما ينكس على تحقيق أهداف المؤسسة كما ينبغي أن تكون ، كما يعتبر من أهم المؤثرات التي من خلالها يمكننا معرفة

(٢٧) ابن منظور ، ١٩٥٦ ، باب الميم ، فصل اللام .

(28) Smith Mike, 1982: "Introduction To Organization Behavior", McMillan, London. p23.

(29) Mowday, R., T., Porter, L., W., and Steers, R., M., (1982), Employee-Organizational linkages: The psychology of Commitment, Absenteeism and turnover, Organizational and occupational Psychology. New York: Academic Press.

(٣٠) عطاءه بشير عبود النويقة ، ٢٠١٣ ، أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، العدد الثاني ، المجلد السابع والثلاثون ، القاهرة ، ص ٤٦ .

(٣١) محمد الصريفي، ٢٠٠٥، السلوك التنظيمي، دار حورس للنشر والتوزيع، الاسكندرية. ص ١٢٥ .

(٣٢) صالح الشيكشي، ٢٠٠٨، العلاقات الإنسانية في الإدارة، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة. ص ٤٢ .

ما يلي :

- ✳ الارتباط الوثيق بين الالتزام التنظيمي والهيكل المعرفي مثل لرضا الوظيفي والمشاركة والتوتر الوظيفي .
  - ✳ يعتبر الالتزام التنظيمي سلوكاً مرغوب فيه من قبل المنظمات لذلك جذب العديد من علماء السلوك الانسلي لدراسته .
  - ✳ يمثل الإلتزام التنظيمي عصباً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها .
  - ✳ يمكن أن يساعد الإلتزام التنظيمي في تفسير كيفية إيجاد الأفراد لهفهم في الحياة .
- وفي حقيقة الأمر فإن أهمية الإلتزام التنظيمي تكمن في ترجمة الرغبة والمويل والمعتقدات التي تكون لدخل الفرد تجاه منظمة إلى سلوك إجلبى يدفع الفرد إلى تحقيق أهلف المنظمة مما ينكس على المنظمة بالتقدم والإزدهار وبالتالي الانعكس أيضاً على بقاء الفرد داخل منظمة وتطوره فيها .

### ٣/٣ العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي :

يتمثل تحقيق الإلتزام الفكري والسلوكي والهيكل في أهم الدعائم لأساسية في تحقيق الألتزام على هذه الإتجاهات والتي يمكننا تلخيصها فيما يلي :

١. ضرورة تبين سياسيت عمل داخلية تساعد الفرد على إشباع حاجاته، مما يترتب عليه إتباع نمطسلوكي متوازن يتولد عنه الشعور بلواضا والانتماء ثم الإلتزام التنظيمي.
٢. وضوح الأهلف العامة للمنظمة وتحديدها، مما يساعد على إدراك الأفراد وفهم للإلتزام التنظيمي بشكل أكبر ووضوح.
٣. تنميةمشركة الأفراد في التنظيم، مما يزيد من ارتباطالأفراد ببيئة العمل بشكل أكبر.
٤. تحسين المناخ التنظيمي، وخلق مناخ جيد يشجع العمل والمشاركة في إتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجوددرجة عالية من الثقة المتبادلة.
٥. تقديم الحوافز المادية والمعنوية بصورة مناسبة للأفراد، حيث تعني المنظمات العامة (القطاع العام) من تطبيق الحوافز المادية بصورة عامة مما يؤثر بالسلب على الإلتزام الوظيفي للأفراد العاملين.
٦. العمل على إشباع حاجت الأفراد العاملين والنظر لبيئة العمل كأنها أسرة واحدة، مما يترتب عليه زيادة قوة التملك في المنظمة وبالتالي زيادة الولاء والانتماء لها.
٧. اختيار أنماط القيادة المناسبة للعمل لدخل المنظمة في القطاع العام، بالادارة النلحجة عليها دور كبير في القدرة على انجاز الأعمال وتنمية مهارات الأفراد، وزيادة درجت الإلتزام التنظيمي لذي الأفراد عن طريق العديد من الأساليب التي يتبعها القائد مثل نظام الحوافز وغيرها.

(٣٣) عبدالرؤف حسن الشفلو ، ٢٠١٥ ، العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي "دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد السادس، كلية الاقتصاد والتجارة زلتين/ الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا. ص ٢٤٣ .

(٣٤) محمد بن غالب العوفي، ٢٠٠٥ ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض . ص ص ٣٨ ، ٣٩ .

## ٤/٣ السلوك الناتج عن الالتزام التنظيمي :

ينتج عن الإلتزام التنظيمي أما سلوك أيجلي أو سلبي ، وذلك بالنسبة لمستوي الفرد ومستوي الجماعة، كما توجد آثار للسلوك الناتج عن الإلتزام التنظيمي تتمثل في الآثار الوظيفية مثل تحقيق الرضا الوظيفي والولاء للمنظمة وتحقيق أهدافها على أكمل وجه، والآثار الحياتية المتمثلة في التوافق بين :

: تتمثل النتائج الإيجابية فيما يلي :

- زيادة الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة.
  - زيادة الشعور بالأمان.
  - الصور الذاتي الإيجلي للفرد.
  - وجود أهداف حياتية للفرد يسعى لتحقيقها.
  - تشجيع الغير ملتزماً على بذل جهد نحو الإلتزام التنظيمي للمؤسسة.
- بينما تتمثل النتائج السلبية فيما يلي :
- قلة الفص المتاحة للتطور والنمو الذاتي للأفراد الملتزمين.
  - زيادة لظغوط العائلية والاجتماعية نتيجة بذل الوقت والجهد في العمل والتأثير على الإلتزامات الأسرية الأخرى.

: تتمثل النتائج الإيجابية على مستوى الجماعة فيما يلي :

- زيادة درجة التملك في مجموعة العمل .
  - زيادة الاستعداد لبذل جهد أكبر في العمل الجماعي .
  - زيادة فاعلية مجموعة العمل .
- بينما تتمثل النتائج السلبية فيما يلي :
- انخفاض القدرة على الابتكار ، والتكيف من خلال استقرار العمل .
  - انخفاض معدل دوران العمل، وبالتالي عدم دخول أفراد جدد لديهم أفكار جديدة ونافعة .
  - التفكير الجماعي يجعل مجموعة العمل أقل انفتاحاً على الآراء والقيم الجديدة .

وبالتالي يمكننا القول بأن الإلتزام التنظيمي من أهم الركائز لاساسية التي تقوم عليها المنظمة، فيعتبر نجاح أو فشل المنظمة نتيجة للإلتزام التنظيمي بها، كما يعتبر الفرد هو الركيزة الأساسية لنجاح المنظمة، فالعصر البشري من اهم عصر الإنتاج ، لذلك كان علينا دراسة الاحترق الوظيفي لدى العاملين وتأثير تلك على مدى التزامهم في العمل ، لبيان أهمية الإلتزام التنظيمي وتأثير الاحترق الوظيفي عليه .

يتناول هذا المبحث وصف لخصائص أفراد العينة .

(٣٥) ماجدة العطية، ٢٠٠٣، سلوك المنظمة "سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة. ص ٤٥ .  
 (٣٦) عادل محمد زايد، ١٩٩٤، تحليل العلاقة بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية" مجلة العلوم الادارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة - فرع بني سويف. ص ٤٨ .

النوع	النسبة
ذكر	٦٢.٥
أنثى	٣٧.٥

يلاحظ من جدول (٤-١) أن نسبة الذكور في العينة أعلى من نسبة الإناث.

الدرجة الأكاديمية	النسبة
دبلوم	١٥
بكالوريوس	٦٢.٥
ماجستير	١٧.٥
دكتوراة	٥

نجد أن المؤهل الأكاديمي بدرجة بكالوريوس هو الأعلى بين أفراد العينة، في حين أن درجة دكتوراه هي الدرجة الأقل تمثيلاً في العينة ويتضح ذلك من خلال جدول ٤-٢.

٣/٤ عدد سنوات الخبرة :

عدد سنوات الخدمة	النسبة
أقل من ٥ سنوات	٤٧.٥
من ٦ إلى ١٠ سنوات	٣٧.٥
أكثر من ١٠ سنوات	١٥

تم تبويب عدد سنوات الخبرة في ثلاثة فئات (أقل من ٥ سنوات) و (من ٦ إلى ١٠) و (أكثر من ١٠ سنة).

يتضح من جدول (٤-٣) أن أعلى نسبة من أفراد العينة تتراوح عدد سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات ، بينما يليها أفراد العينة الذين عدد سنوات خبرتهم من ٦ إلى ١٠ سنوات بينما أقلهم في العينة أكثر من ١٠ سنوات .

٤/٤ العمر :

من ٢٠ إلى ٢٩ سنة	٣٢,٥
من ٣٠ إلى ٣٩ سنة	٤٢,٥
من ٤٠ إلى ٤٩ سنة	٥
أكبر من ٥٠ سنة	٢٠



وفقا للفتت العمرية كلت الفئة الأعلى فى العينة هى الفئة العمرية من ٣٠ إلى ٣٩ سنة فى العينة، بينما لا يليها الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٢٩ سنة ، فى حين نجد أن الفئة الأقل تمثيلاً فى العينة من ٤٠ إلى ٤٩ سنة . ويصح ذلك من خلال جدول (٤-٤).

**٥/٤ الحالة الاجتماعية :**

الحالة الاجتماعية	النسبة
متزوج	٥٥
أعزب	٢٢.٥
أرمل	١٠
مطلق	١٢

يتضح من جدول (٤-٥) أن أغلب أفراد العينة متزوجون حيث تصل نسبتهم إلى ٥٥% ، يليها أفراد العينة الذين لم يسبق لهم الزواج متوسطة حيث تصل نسبتهم إلى ٢٢,٥% بين أفراد العينة .

**٦/٤ الشعور بالإحباط فى العمل :**

الشعور بالإحباط فى العمل	النسبة
موافق بشدة	٥
موافق	١٢.٥
محايد	٢٥
غير موافق	٢٧.٥
غير موافق بشدة	٣٠

يتضح من جدول (٤-٦) أن أعلى نسبة للأفراد فى العينة غير موافقون بشدة على الشعور بالإحباط فى العمل حيث تصل إلى ٣٠%، يليها الأفراد غير موافقون فقط على شعورهم بالإحباط فى العمل يليها أفراد العينة المحايدون فى رأيهم عن الإحباط فى العمل حيث تصل إلى ٢٥% ، بينما أقل نسبة فى العينة للأفراد الموافقون بشدة على الإحباط فى عملهم.

**٧/٤ القسوة على الناس منذ بدء العمل :**

القسوة على الناس منذ البدء فى العمل	النسبة
موافق بشدة	٢.٥
موافق	٢٢.٥
محايد	٥
غير موافق	٥٢.٥

غير موافق بشدة	١٧.٥
----------------	------

يتضح من جدول (٣-٧) أن أكثر أفراد العينة غير موافقون على أنهم أصبح لديهم قسوة على الناس منذ البدء في العمل حيث تصل إلى ٥٢,٥% يليها الأفراد الموافقون على أن أصبح لديهم قسوة في العمل حيث تصل إلى ٢٢,٥ في حين نجد أن نسبة الأفراد المحايدون في رأيهم حول القسوة على الناس منذ البدء في العمل تصل إلى ٥% .

#### ٨/٤ القدرة على فهم شعور المراجعين تجاه مهنتي :

النسبة	القدرة على فهم شعور المراجعين تجاه مهنتي
٢٧.٥	موافق بشدة
٥٠	موافق
١٢.٥	محايد
٧.٥	غير موافق
٢.٥	غير موافق بشدة

يتضح من جدول (٤-٨) أن أغلب أفراد العينة موافقون على قدرتهم على فهم شعور المراجعين تجاه مهنتهم حيث تصل إلى ٥٠% في حين نجد أن ٢٧,٥% من أفراد العينة موافقون بشدة على قدرتهم على فهم شعور المراجعين تجاه مهنتهم في حين أن أقل نسبة بين أفراد العينة غير موافقون بشدة على ذلك تصل إلى ٢,٥%

#### ٩/٤ الرغبة في بذل جهد فائق للحفاظ على العمل :

٦٥	موافق بشدة
٢٠	موافق
١٢,٥	محايد
٢,٥	غير موافق
لا يوجد	غير موافق بشدة

يتضح من جدول (٤-٩) أن ٦٥% من أفراد العينة موافقون بشدة وأن لديهم الرغبة في بذل جهد فائق للحفاظ على العمل، في حين أن ٢٠% موافقون أن لديهم الرغبة في بذل جهد فائق للحفاظ على العمل، في حين أن ٢,٥% بين أفراد العينة غير موافقون على رغبتهم في بذل جهد فائق للحفاظ على العمل .

#### ٥ - التحليل الإحصائي :

##### ١/٥ المؤشرات :

يُعتبر الالتزام التنظيمي من أهم الضروريات في العمل، لذلك تم بناء ستة مؤشرات في الدراسة التي يمكن التي تؤثر على الالتزام التنظيمي وهي: مؤشر الإجهاد الانفعالي ومؤشر عدم الإنسانية ومؤشر الإنجاز الشخصي وكذلك المؤشر العام للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما تم بناء مؤشر الالتزام

بناء مؤشر الالتزام التنظيمي، ومؤشر عدم الالتزام التنظيمي. ومن ثم تم استخدام الست مؤشرات لقياس الفرضيات التي وضعتها الدراسة.

أبعاد الاحتراف الوظيفي والالتزام التنظيمي	معامل الثبات	معامل الصدق
الاجهاد الانفعالي	٠,٨٨٨	٠,٥٦٣
عدم الانسانية	٠,٨٣٣	٠,٤٨٥
الإنجاز الشخصي	٠,٨٧٩	٠,٦٩٥
الاحتراق الوظيفي	٠,٦٢٦	٠,٧٦٤
الالتزام التنظيمي	٠,٨٢٣	٠,٨٩١
عدم الالتزام التنظيمي	٠,٧٢٢	٠,٧٦٢

من خلال جلول ٥- ١- ١ فقد تم التحقق من اختبار (Reliability Analysis) فوجد أن Cronbach's Alpha أكبر من قيمه (0.3) وذلك عند قبيل الست مؤشرات.

✳ معنى ذلك أن عدد المتغيرات التي يراد إجراء تحليل عاملي عليها كافية لإجراء مثل هذا التحليل للست مؤشرات .

✳ بالنسبة لاختبار KMO وجد أن قيمه الاختبار  $KMO=0.888 > 0.6$  وهذا دليل على جودة هذا العمل بالنسبة لمؤشر الاجهاد الانفعالي .

✳ بالنسبة لاختبار KMO وجد أن قيمه الاختبار  $KMO= 0.833 > 0.6$  وهذا دليل على جودة هذا العمل بالنسبة لمؤشر عدم الإنسانية .

✳ بالنسبة لاختبار KMO وجد أن قيمه الاختبار  $KMO= 0.879 > 0.6$  وهذا دليل على جودة هذا العمل بالنسبة لمؤشر الإنجاز الشخصي .

✳ بالنسبة لاختبار KMO وجد أن قيمه الاختبار  $KMO= 0.626 > 0.6$  وهذا دليل على جودة هذا العمل بالنسبة لمؤشر الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة .

✳ بالنسبة لاختبار KMO وجد أن قيمه الاختبار  $KMO= 0.823 > 0.6$  وهذا دليل على جودة هذا العمل بالنسبة لمؤشر الالتزام التنظيمي .

✳ بالنسبة لاختبار KMO وجد أن قيمه الاختبار  $KMO= 0.722 > 0.6$  وهذا دليل على جودة هذا العمل بالنسبة لمؤشر عدم الالتزام التنظيمي .

## ٢/٥ دراسة العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة :

يتناول هذا المبحث دراسته لعض العلاقات الخصة بين درجة الالتزام التنظيمي والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ( الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي ) وعدد سنوات الخدمة والدرجة الأكاديمية والعمر والنوع ولتحقيق ذلك تم القيام بدراسة العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة والتي يمكن أن تؤثر على الالتزام التنظيمي .

عند دراسته علاقه بين الاحتراق الوظيفي ووفقاً لبعده الاجهاد الانفعالي والالتزام التنظيمي أظهرت نتائج العينه وجود علاقه معنويه بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %

٠,٠٠١	٠,٦٣٢ -

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي ووفقاً لبعده الاجهاد الانفعالي والالتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد الاجهاد الانفعالي انخفض الالتزام التنظيمي.

عند دراسته الاحتراق الوظيفي وفقاً لبعده عدم الانسانية والالتزام التنظيمي أظهرت نتائج العينة وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %

٠,٠٠٦	٠,٥٧٠ -

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي ووفقاً لبعده عدم الانسانية والالتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد عدم مراعاة الجلب الإنسلي في العمل كلما انخفض الالتزام التنظيمي .

أظهرت نتائج العينة وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ % .

٠,٠٠٠	٠,٦٥٠

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي ووفقاً لبعده الانجاز التنضي والالتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد الانجاز التنضي كلما ازداد الالتزام التنظيمي .

عند دراسته العلاقة بين الاحتراق الوظيفي (المؤشر بالأبعاد الثلاثة) والنوع أظهرت نتائج العينة عدم وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %

٠,١٠٨	٠,٤٢٠

مما يعني أن الاحتراق الوظيفي لا يتأثر ولا يخلف باختلاف النوع .

أظهرت نتائج العينة وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %:

٠,٥٦٩ -	٠,٠٠١

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعمر بمعنى أنه كلما ازداد عمر الفرد كلما انخفضت درجة الاحتراق الوظيفي لدى الشخص في العمل.

عند دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والحالة الاجتماعية، أظهرت نتائج العينة عدم وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %

٠,١١٠ -	٠,٦٤٤

مما يعني أن الاحتراق الوظيفي لا يتأثر ولا يخلف باختلاف الحالة الاجتماعية .

أظهرت نتائج العينة وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ % .

٠,٧٢١ -	٠,٠٠٠

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والمؤهل بمعنى أنه كلما ازداد مؤهل الشخص في العمل كلما انخفضت درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

أظهرت نتائج العينة وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %:

٠,٤٥٧ -	٠,٠٢٤

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية عكسية ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وعدد سنوات الخبرة بمعنى أنه كلما ازدلت عدد سنوات الخبرة كلما انخفضت درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

عند دراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والنوع أظهرت نتائج العينه عدم وجود علاقة معنويه بينهما وذلك باستخدام مستوى معنويه ٥ %

٠,٨٧٨	٠,٠٤٦ -
-------	---------

مما يعنى أن الالتزام التنظيمي لا يتأثروا يخفف باختلاف النوع .

أظهرت نتائج العينه وجودعلاقه معنويه بينهما وذلك باستخدام مستوى معنويه ٥ %:

٠,٠٤٠	٠,٣٧٣
-------	-------

ويلاحظ أن قيمة مقياس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي والعمر بمعنى أنه كلما ازداد عمر الفرد كلما انخفضت درجة الالتزام التنظيمي لدى الشخص فى العمل .

عند دراسه علاقته بين الالتزام التنظيمي والحالة الاجتماعية أظهرت نتائج العينه عدم وجود علاقته معنويه بينهما وذلك باستخدام مستوى معنويه ٥ %

٠,٦٢٠	٠,١٠٩ -
-------	---------

مما يعنى أن الالتزام التنظيمي لا يتأثروا يخفف باختلاف الحالة الاجتماعية

عند دراسه علاقته بين الالتزام التنظيمي والمؤهل أظهرت نتائج العينه عدم وجود علاقته معنويه بينهما وذلك باستخدام مستوى معنويه ٥ %

٠,٠٦١	٠,٣٦٣ -
-------	---------

مما يعنى أن الالتزام التنظيمي لا يتأثروا يخفف باختلاف المؤهل

أظهرت نتائج العينة وجود علاقة معنوية بينهما وذلك باستخدام مستوى معنوية ٥ %:

٠,٠٤٨	٠,٣٨٦
-------	-------

ويلاحظ أن قيمة مقبيلس جاما تشير إلى وجود علاقة معنوية طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي وعدد سنوات الخبرة بمعنى أنه كلما ازدلت عدد سنوات الخبرة كلما ازدلت درجة الالتزام التنظيمي .

## ٦ - النتائج والتوصيات :

وجود الالتزام التنظيمي بين أفراد العمل في أية مؤسسة أمر ضروري ، وأن حوث ذلك له جوانب إيجابية عديدة وبالتالي لابد إن يوك العاملون في مجال العمل أن يلتزم التنظيمي في حد ذاته قيمة كبيرة وأن أثره على العمل وعلى سلوكيت الأفراد داخل المؤسسة له دور كبير، لذلك تم بناء ستة مؤشرات في الدراسة التي يمكن أن تؤثر على الالتزام التنظيمي وهي: مؤشر الإجهاد الانفعلي ومؤشر عدم الإنسانية ومؤشر الإنجاز الشخصي وكذلك المؤشر العام للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما تم بناء مؤشر الالتزام التنظيمي، ومؤشر عدم الالتزام التنظيمي ، فإنه من الأهمية دراسة العوامل التي لها تأثير على الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي وكلت نتلج الدراسة كالتللي :

- ١- وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي ووفقا لبعدها الانفعلي والالتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد الإجهاد الانفعلي انخض الالتزام التنظيمي.
- ٢- وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي ووفقا لبعدها الإنسانية والالتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد عدم مراعاة الجنب الإنسلي في العمل كلما انخض الالتزام التنظيمي .
- ٣- وجود علاقة معنوية طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي ووفقاً لبعدها الإنجاز الشخصي والالتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد الإنجاز الشخصي ازداد الإلتزام التنظيمي.
- ٤- وصلت الدراسة أيضاً إلى أن الاحتراق الوظيفي لا يتأثر ولا يخفف باختلاف النوع وبإختلاف الحالة الاجتماعية .
- ٥- وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعمر بمعنى أنه كلما ازداد عمر الفرد كلما انخضت درجة الاحتراق الوظيفي لدى الشخص في العمل .
- ٦- وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والمؤهل بمعنى أنه كلما ازداد مؤهل الشخص في العمل كلما انخضت درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة .
- ٧- وجود علاقة معنوية عكسية ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وعدد سنوات الخبرة بمعنى أنه كلما ازدلت عدد سنوات الخبرة كلما انخضت درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة .
- ٨- أيضاً وصلت الدراسة إلى أن الإلتزام التنظيمي لا يتأثر ولا يخفف بإختلاف النوع والحالة الاجتماعية أو بإختلاف المؤهل .

- ٩- وجود علاقة معنوية طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي والعمر بمعنى أنه كلما إزداد عمر الفرد كلما انخفضت درجة الإلتزام التنظيمي لدى الشخص في العمل .
- ١٠- توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة معنوية طردية متوسطة بين الإلتزام التنظيمي وعدد سنوات الخبرة بمعنى أنه كلما إزدلت عدد سنوات الخبرة كلما إزدلت درجة الإلتزام التنظيمي .

في ضوء نتائج الدراسة السابقة يضح لنا أنه يوجد اتفاق مع دراسة (Aamir Chughtai & Sohail Zafar, 2006) (٣٧) (علي أحمد، ٢٠١٣) (٣٨) بالنسبة لتأثير العوامل الديموغرافية (العمر) على الإلتزام التنظيمي مع وجود أختلاف حيث توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم تأثير الإلتزام التنظيمي باختلاف النوع والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وهو عكس ما ورد عن (علي أحمد، ٢٠١٣) .

وتختلف مع دراسة (Alparslan & Doganer, 2009) (٣٩) في تأثير العوامل الديموغرافية (العمر) على الاحترق الوظيفي حيث يرى (Alparslan & Doganer, 2009) أنه الاحترق الوظيفي لا يتأثر باختلاف العمر ولا الحالة الاجتماعية وهو عكس ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية في حين الدراسة الحالية تتفق في ذلك مع نتائج دراسة (Mukundan, J & Ahour, T. 2011) (٤٠)

في حين أن الدراسة الحالية تختلف أيضاً مع دراسة (محمد عبدالوهاب، ٢٠١٤) (٤١) حيث توصلت الدراسة الحالية إلى أن الاحترق الوظيفي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف متغير النوع، في حين أن (أبو القمصان، ٢٠١٤) توصل إلي أن إدراك الاحترق الوظيفي يتأثر باختلاف النوع وكان مستوي إدراك السيدات أكثر من الذكور؛ وفي ذلك يمكننا التفرقة بين إدراك الاحترق الوظيفي في صورته المنفصلة وبين تأثير الاحترق الوظيفي على الإلتزام التنظيمي؛ فربما يدرك الشخص الاحترق الوظيفي ولكن لا يؤثر على إلتزامه التنظيمية نتيجة لتلك الإدراك المسبق .

(37) Chughtai, Aamir Zafar, Sohail, 2006, "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani Teachers ". Applied H.R.M. Research , Vol 11, Number1, pages 39- 64.

(٣٨) علي يونس ابراهيم سيد أحمد، ٢٠١٣، علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين بالالتزام التنظيمي، "دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الأول، المجلد السابع والثلاثون.

(39) Alparsalan , Ozgur & Doganer , Gulbahtiyar ,(2009) " Relationship between levels of burnout of midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-demographic characteristics" International Journal of Nursing and Midwifery Vol. 1(2) pp. 190-280, Available online <http://www.academicjournals.org/ijnm>

(40) Mukundan, J & Ahour, T. 2011: Burnout Among Female Teachers in Malaysia , Journal of International Education Research, V7, N3, p25-38 .  
<https://search.proquest.com/openview/c8f714849c57cc2127b28a272b83a7e8/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026732>

(٤١) محمد أبو القمصان محمد عبدالوهاب، ٢٠١٤، نتائج ومتطلبات مواجهة الاحترق الوظيفي لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ، دراسة ميدانية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الأول، المجلد الثامن والثلاثون .



تتفق نتائج الدراسة الحالية أيضاً مع نتائج دراسة (محمد سليمان وآخرون، ٢٠١٤) (٤٢) ودراسة ( عبد الرؤوف الشفلو، ٢٠١٥) (٤٣) في وجود علاقة معنوية بين الالتزام التنظيمي وابعاد الاحتراق الوظيفي ، مع اختلاف في أنه لم يتم توضيح اتجاه هذه العلاقة في الدراسات السابقة، في حين أن الدراسة الحالية أو أوضحت بالتفصيل اتجاهات العلاقة لك بعد من ابعاد الاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي كما في النتائج من (١: ٣) .

## ٢/٦ التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث يمكننا صياغة بعض التوصيات التي تعيد في التقليل من حدة الاحتراق الوظيفي وتعزيز الالتزام التنظيمي لدي العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة ، ويمكن تنفيذ تلك التوصيات على عدة خطوات متتالية تبدأ بسياسة اختيار الموظفين وتدريبهم وإرشادهم على برامج تخفف من شدة الاحتراق ، والتطوير المهني المستمر لهم ، وهذه الخطوات كما يلي :

١. تصميم برامج إرشادية ومهنية تساعد في اختيار العاملين ، وفق معايير مهنية وشخصية .
٢. إقامة دورات تخفف من شدة الاحتراق ، وتساعد العاملين بقطاع النقل العام على تحقيق تكيف أفضل مع ظروف وضغوط وصعوبات العمل مثل :  
 \* الدورات التدريبية وفق برامج محددة تساعد على تخفيف الاحتراق الوظيفي وتعزز قيم الالتزام التنظيمي لدي العاملين .  
 \* وضع برامج إرشادية يمكن تطبيقها من قبل العاملين بسهولة ويسر وتؤدي لفس الهدف سالف الذكر.
- \* ورش العمل التي يكون محورها تعزيز الممارسات الإيجابية للعاملين، بما يخدم أهداف القطاع ويحقق الخطط المستقبلية بكفاءة عالية، تعزيز الالتزام التنظيمي لدي العاملين بقطاع النقل العام.
٣. وضع سياسات داخل المنظمة تساعد على التخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ، وتعزز الالتزام التنظيمي للعاملين مثل :  
 \* إثراء مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية.  
 \* تبني مبدأ العدالة في توزيع الحوافز (المادية – المعنوية) بحيث يكون مبني على الكفاءة، مما يزيد من الشعور بالرضا الوظيفي وتجنب حدوث الاحتراق.
٤. التطوير المهني للسادة العاملين، ورفع كفاءتهم وتنمية قدراتهم العلمية، وذلك لمواكبة التطور العلمي الحالي والمستقبلي.
٥. تصميم برامج وقائية علاجية تساعد العاملين على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي وتخطيها، وعدم جعل هذه المشكلة تؤثر على الالتزام التنظيمي للموظفين.

(٤٢) محمد جلال صديق سليمان، عبدالحكيم أحمد ربيع نجم، حميدة محمد بدوي النجار، إيمان السيد حامد الفار، ٢٠١٤، 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.  
 (٤٣) عبدالرؤوف حسن الشفلو، ٢٠١٥، العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي "دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد السادس، كلية الاقتصاد والتجارة زلتين/ الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا.

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

١. ابن منظور ، ١٩٥٦ ، باب الميم ، فصل اللام .
٢. أبو موسى ، كلاب ، ٢٠١٢ ، 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 .
٣. حسام على ، ٢٠٠٨ ، الإنهاك العاطفي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا ؟ رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة المنيا ، جمهورية مصر العربية .
٤. صالح الشبكشي ، ٢٠٠٨ ، العلاقات الإنسانية في الإدارة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ص ٤٢ .

٥. صلاح الدين محمد عبدالباقى ، ٢٠٠٤ ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، بدون طبعة ، الإسكندرية .
٦. طلعت منصور ، وفيولا البيلاوي ، ١٩٨٩ ، قائمة الضغوط النفسية للمعلمين : دليل للتعرف على الصحة النفسية للمعلمين ، كراسة التعليمات ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
٧. عادل عبدالله محمد ، ١٩٩٤ ، مقياس الاحتراق النفسي ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
٨. عادل محمد زايد ، ١٩٩٤ ، تحليل العلاقة بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي " دراسة تطبيقية " ، مجلة العلوم الإدارية ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة - فرع بني سويف .
٩. عبدالرحيم القطان ، ١٩٨٧ ، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والصفات الشخصية والأداء الوظيفي دراسة مقارنة بين العمالة الآسيوية والعمالة العربية والعمالية السعودية والعمالة الغربية ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد ١١ ، العدد الثاني .
١٠. عبدالناصر ، ١٩٩٣ ، " بناء نموذج انحداري متعدد المراحل للتنبؤ بالالتزام التنظيمي وأثاره " المجلة العلمية لكلية التجارة ، العدد ١٩ ، جامعة أسيوط ، مصر .
١١. عبدالرؤوف حسن الشفلو ، ٢٠١٥ ، العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار " ، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية ، العدد السادس ، كلية الاقتصاد والتجارة زلتين / الجامعة الأسمرية الإسلامية ، ليبيا .
١٢. عطالله بشير عبود النويقة ، ٢٠١٣ ، أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، العدد الثاني ، المجلد السابع والثلاثون ، القاهرة .
١٣. على أحمد عبدالرحمن ، ١٩٩٢ ، مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، أربد ، الأردن .
١٤. على عسكر ، ٢٠٠٣ ، الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد ١٤ ، جامعة الكويت .
١٥. علي يونس إبراهيم سيد أحمد ، ٢٠١٣ ، علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين بالالتزام التنظيمي ، " دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة " ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، العدد الأول ، المجلد السابع والثلاثون .
١٦. القاموس المحيط ، ١٣١٩ هـ ، المجلد الثالث ، المطبعة الميمنية ، القاهرة .
١٧. ماجدة العطية ، ٢٠٠٣ ، سلوك المنظمة " سلوك الفرد والجماعة " ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، القاهرة .
١٨. محمد أبو القمصان محمد عبدالوهاب ، ٢٠١٤ ، 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 .
١٩. محمد الصيرفي ، ٢٠٠٥ ، السلوك التنظيمي ، دار حورس للنشر والتوزيع ، الإسكندرية .
٢٠. محمد بن غالب العوفي ، ٢٠٠٥ ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية ، الرياض .

٢١. محمد جلال صديق سليمان ، عبدالحكيم أحمد ربيع نجم ، حميدة محمد بدوي النجار ، إيمان السيد حامد الفار ، ٢٠١٤ ، 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 .

٢٢. موسي الحويطي ، ٢٠٠٤ ، مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في خدمة العملاء بالشركة المصرية للاتصالات ، دراسة تطبيقية على قطاع مدن القناة ، المجلة العلمية لكلية التجارة ، جامعة الزقازيق

### ثانياً : المراجع الأجنبية

23. Alparsalan, Ozgur & Doganer, Gulbahtiyar, (2009) " Relationship between levels of burnout of midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-demographic characteristics" International Journal of Nursing and Midwifery Vol. 1(2) pp. 190-280, Available online <http://www.academicjournals.org/ijnm>
24. Cedoline, A. j., 1982, Job burnout in public education: symptoms causes and survival skill, Gollege press: New York. . p 124.
25. Chughtai, Aamir Zafar, Sohail,2006, "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani Teachers ". Applied H.R.M. Research, Vol 11, Number1, pages 39- 64.
26. Chughtai, Aamir Zafar, Sohail. "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani Teachers ". Applied H.R.M. Research, Vol 11, Number1, pages 39- 64.
27. Kovach, H. R. 2003, Relationships among Stress, Social Support, and Burnout in Counseling Psychology Graduate Students, Doctoral dissertation, University of Missouri-Kansas city. p23
28. Levi, L., 1984, Stress in Industry, Geneva , I . L . O . , p2.
29. Maslach, C. And Jakson, S. Maslach, 1986, Burnout Inventory Manual (2nd Ed.). Palo Alto ,CA: Consulting Psychologists Press, p146.
30. Maslach ,Christina And Jackson ,Susan: (1981) “The Measurement Of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, pp89-76.
31. Mowday, R., T., Porter, L., W., and Steers, R., M., (1982), Employee-Organizational linkages: The psychology of Commitment, Absenteeism and turnover, Organizational and occupational Psychology. New York: Academic Press.
32. Mukundan, J & Ahour,T . 2011: Burnout Among Female Teachers in Malaysia , Journal of International Education Research, V7, N3, p25-38 <https://search.proquest.com/openview/c8f714849c57cc2127b28a272b83a7e8/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026732>

33. Porter , L. w. , Stress R.M, Mowday, . R.T,a Boulian , P . V, 1974, (Organizational commitment ,Job satisfaction & turnover among psychiatric technicians ), Journal of applied psychology , Vol 6..No. 59 .
34. Smith Mike, 1982: "Introduction To Organization Behavior", McMillan, London. p23

### إستبانة

#### تحية طيبة وبعد ،،،،

يقوم الباحث باجراء دراسة عن " الاحترق الوظيفي وعلاقتة بالمناخ التنظيمي - دراسة تطبيقية على النقل العام " ..  
ولتحقيق أهداف هذه الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المكونة من ثلاثة أقسام كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة ، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة وقراءة

الاستبانة وقراءة الفقرات بدقة ، واختيار مستوي اجابتم عن كل فكره حسب ما يدور في العمل على أرض الواقع ، مع العلم بأن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ولا يتم استخدامها لأى اغراض اخري ، كذلك ستكون اجابتم في سرية تامة .

نأمل من سيادتكم التكرم بمساعدتنا في اتمام هذه الدراسة .

لكم جزيل الشكر ووافر الاحترام والتقدير ،،،

.....

## أولاً : البيانات الديموغرافية

الجنس	ذكر ( )	أنثي ( )
الحالة الاجتماعية	متزوج ( )	أعزب ( )
	أرمل ( )	مطلق ( )
السن	٢٠ - ٢٩ سنة ( )	٣٠ - ٣٩ سنة ( )
	٤٠ - ٤٩ سنة ( )	٥٠ سنة فأكثر ( )
المؤهل	دبلوم ( )	بكالوريوس ( )
	ماجستير ( )	دكتوراه ( )
	أخرى ( )	
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات ( )	من ٦ : ١٠ سنوات ( )
	أكثر من ١٠ سنة ( )	

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.					
٢	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.					
٣	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.					
٤	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.					
٥	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.					
٦	أشعر بالإحباط في عملي.					
٧	أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.					
٨	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.					
٩	أشعر بالاختناق وقرب النهاية.					
١٠	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.					
١١	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل.					
١٢	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلداً في مشاعري.					
١٣	إنني في الواقع لا أعيا بما يحدث للآخرين.					
١٤	أشعر أن المراجعين يلوموني على بعض المشاكل التي يعاني منها.					
١٥	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي.					
١٦	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.					
١٧	أشعر بالنشاط والحيوية.					
١٨	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.					
١٩	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملتي مع المراجعين.					
٢٠	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.					
٢١	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.					

- المراجعين : يقصد بهم كل الجمهور الذي يتم التعامل معه .



## ثالثاً : عبارات الالتزام التنظيمي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تتوفر لدى الرغبة في بذل جهد فائق للحفاظ على العمل					
٢	اتحدث أمام الآخرين دائماً عن أهمية قطاع النقل العام ودورة الحيوى.					
٣	أشعر بقدر ضئيل من الولاء نحو هيئة النقل العام*					
٤	أقبل القيام بمختلف المهام الوظيفية حتي استمر في العمل بهيئة النقل العام.					
٥	يوجد تماثل كبير بين القيم التي أو من بها وقيم العمل في هيئة النقل العام.					
٦	أشعر بالفخر لأنتمائي لهيئة النقل العام.					
٧	العمل في هيئة النقل العام يستثير قدراتي وطاقتي.					
٨	تعتبر هيئة النقل العام من أفضل الاماكن التي من الممكن أن اعمل بها.					
٩	تعرضي لأي ظرف طارئ قد يدفعني لترك العمل*					
١٠	أشعر بسعادة بالغة لاختياري لهذا المجال في العمل.					
١١	أجد أن العمل في هيئة النقل العام أفضل من اي عمل آخر.					
١٢	غالباً ما أجد صعوبة في الموافقة والامتنال لسياسات العمل الخاصة بشئون الأفراد*					
١٣	اهتم بالفعل بمصير العمل في هيئة النقل العام.					
١٤	لا يوجد طائل يعتد به من وراء العمل بهيئة النقل العام*					
١٥	قراري بالعمل في مجال النقل العام خطأ كبير*					

(\*) تدل على العبارات العكسية