

جامعة آل البيت
كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة
الصحة في الكويت

**Impact of Internal Work Environment on the Job Burnout Among
Nurses Working in the Hospitals of the Health Ministry in Kuwait**

إعداد

مشاعل مناحي بحير العنزي

إشراف

الدكتور مرعي حسن بني خالد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الثاني

٢٠١٨/٢٠١٧

ب

التفويض

أنا مشاعل مناحي بحير العنزي أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ: / / ٢٠١٨م

إقرار وإلتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

الرقم الجامعي: (١٤٧٠٥٠٢٠٣٠)

أنا الطالبة: مشاعل مناحي بحير العنزي

الكلية: كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

التخصص: إدارة الأعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المعمول بها المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

"أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت"

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والإطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو إطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالبة:

التاريخ: / ٢٠١٨م

عمادة الدراسات العليا
جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

أثر بيئة العمل الداخلية في الإحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في
مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

**Impact of Internal Work Enviroment on the Job Burnout Among
Nurses Working in the Hospitals of the Health Ministry in Kuwait**

وأوصي بإجازتها بتاريخ: / / ٢٠١٨ م

إعداد

مشاعل مناحي بحير الغنزي

إشراف

الدكتور مرعي بني خالد

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة



مشرفاً ورئيساً

الدكتور مرعي حسن بني خالد



عضواً

الأستاذ الدكتور سليمان شلاش



عضواً

الدكتور زياد محمد الصمادي



عضواً خارجياً

الدكتور علي عوض الوقفي

الاهداء

إلى وطني الغالي الكويت.....

إلى والدي الحبيب حفظه الله و أدامه ذخرا لنا.....

إلى أُمي الحنونة التي تدعوا لي دائما بالتوفيق والنجاح.....

إلى إخوتي وأخواتي الطيبين.....

إلى زوجي وأبنائي الغاليين على قلبي الذين قدموا لي الدعاء وكل ما يمكن أن يساعدني في انجاز هذا العمل.....

إلى كل الأصدقاء الذين قدموا لي العون والمساعدة....

إليهم جميعاً أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع.....

الشكر والتقدير

أحمدك يا الله وأشكرك على نعمك العظيمة التي أنعمت بها عليّ، بأن منحني يا رب التوفيق والعلم والمعرفة والمقدرة لإتمام هذا الجهد المتواضع، ففي البداية يسرني أن أقدم الشكر الجزيل للدكتور مرعي بني خالد الذي تكرم مشكوراً بالإشراف على رسالة الماجستير الخاصة بي؛ حيث أنه لم يألوا في أي لحظة من اللحظات أن يقدم لي النصح والإرشاد طوال فترة إعدادي لهذه الرسالة.

ويسعدني أيضاً أن أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان العظيم لكافة الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الكريمة والموقرة على تفضلهم بقراءة وقبول مناقشة هذه الرسالة، لإبداء ملاحظاتهم القيمة بذلك الخصوص.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل الخالص لكل انسان ساهم في تشجيعي ومساندتي لإنجاز هذا الجهد سواء أهلي وأصدقائي وزملائي وخاصة الاخوة الكرام في عينة الدراسة، والذين كان لهم الفضل بعد الله عز وجل في دفع وإنجاح وإتمام هذه الرسالة، وذلك لما قدموه من تعاون لي وتسهيلات تعجز الكلمات عن تقديرها، فلا يسعني إلا أن أسأل الله عز وجل التوفيق لهم في خدمة وطننا العزيز الغالي.

وفي النهاية أتقدم بوافر الشكر والعرفان والاحترام إلى عطوفة الأستاذ الدكتور رئيس جامعة آل البيت ونوابه الأفاضل، وأخص بالذكر عطوفة عميد كلية إدارة المال والأعمال والسادة أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وخاصة قسم ادارة الأعمال، وأيضا كافة الأفراد العاملين بالجامعة على حسن المعاملة وعلى الجهود الكبيرة التي يبذلونها في رعاية طلاب هذه الجامعة العظيمة والتميزة.

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض
ه.....	الاهداء
و.....	الشكر والتقدير
ز.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الأشكال
م.....	قائمة الملاحق
ن.....	الملخص باللغة العربية
س.....	Abstract
١.....	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
١.....	المقدمة :
٢.....	مشكلة الدراسة :
٣.....	أهداف الدراسة :
٣.....	أهمية الدراسة :
٣.....	فرضيات الدراسة :
٤.....	مخطط الدراسة :
٥.....	مصطلحات الدراسة :
٥.....	حدود الدراسة :
٦.....	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
٦.....	المبحث الأول: بيئة العمل الداخلية
٦.....	تهييد :
٦.....	مفهوم بيئة العمل :
٦.....	مفهوم بيئة العمل الداخلية :
٧.....	أهمية بيئة العمل الداخلية :
٨.....	أنواع بيئة العمل الداخلية :
٨.....	العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية :

- ١٠.....: الوجيهات التي اهتمت بيئة العمل الداخلية :
- ١٢.....: عناصر بيئة العمل الداخلية :
- ١٣.....: أبعاد علاقات العمل :
- ١٣.....: الأسباب التي أدت إلى تحسين علاقات العمل بالمنظمات :
- ١٤.....: القيادة الإدارية :
- ١٤.....: مفهوم القيادة الإدارية :
- ١٤.....: مداخل القيادة الإدارية :
- ١٥.....: أهمية القيادة الإدارية :
- ١٥.....: أساليب القيادة الإدارية :
- ١٦.....: الحوافز والمكافئات :
- ١٦.....: مفهوم الحوافز والمكافئات :
- ١٧.....: أهمية الحوافز والمكافئات :
- ١٧.....: أنواع الحوافز والمكافئات :
- ١٨.....: العوامل المؤثرة في أنظمة الحوافز والمكافئات :
- ١٩.....: الإتصال الإداري:
- ١٩.....: مفهوم الإتصال الإداري :
- ١٩.....: أهمية الإتصال الإداري :
- ٢٠.....: معوقات الإتصال الإداري :
- ٢٠.....: المكونات المادية :
- ٢٠.....: مفهوم المكونات المادية :
- ٢٠.....: أهمية المكونات المادية :
- ٢١.....: عناصر المكونات المادية :
- ٢٢.....: تمهيد :
- ٢٢.....: مفهوم الإحتراق الوظيفي :
- ٢٣.....: الأسباب المؤدية للإحتراق الوظيفي :
- ٢٣.....: أعراض الإحتراق الوظيفي :
- ٢٤.....: مراحل الإحتراق الوظيفي :
- ٢٥.....: أبعاد الإحتراق الوظيفي :

٢٦.....	الأسباب التي تؤدي إلى الإنهاك العاطفي :
٢٨.....	الطرق التي تحد من الإحترق الوظيفي :
٢٩.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
٢٩.....	الدراسات العربية:
٣٢.....	الدراسات الأجنبية:
٣٣.....	ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة
٣٤.....	الفصل الثالث : منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
٣٤.....	منهج الدراسة :
٣٤.....	مجتمع الدراسة :
٣٥.....	وصف افراد عينة الدراسة :
٣٦.....	التحليل العاملي لمحاوور الاستبيان بالتدوير المتعامد :
٣٨.....	ثبات أداة الدراسة :
٣٩.....	الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات.....
٤٦.....	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج :
٥٦.....	الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة وتوصياتها.....
٥٦.....	مناقشة نتائج الدراسة:
٥٧.....	توصيات الدراسة :
٥٩.....	قائمة المراجع
٥٩.....	أولاً: المراجع العربية :
٦٤.....	ثانياً: المراجع الأجنبية :
٦٦.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤٦	مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل	(١)
٤٧	وصف افراد عينة الدراسة تبعاً للمعلومات الشخصية	(٢)
٤٨	التحليل العاملي (بطريقة المكونات الاساسية) لمحاور الاستبيان بالتدوير المتعامد.	(٣)
٤٩	ثبات محاور أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت بأسلوب (كرونباخ ألفا)	(٤)
٥١	مقياس التصنيف الخماسي	(٥)
٥١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور بيئة العمل الداخلية لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت مرتبة ترتيباً تنازلياً	(٦)
٥٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور علاقات العمل مرتبة تنازلياً	(٧)
٥٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور القيادة الإدارية مرتبة تنازلياً	(٨)
٥٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الحوافز والمكافآت مرتبة تنازلياً	(٩)
٥٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الإتصال الاداري مرتبة تنازلياً	(١٠)
٥٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور المكونات المادية مرتبة تنازلياً	(١١)
٥٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الإحتراق الوظيفي مرتبة تنازلياً	(١٢)

٥٨	قيم معامل الالتواء ومعامل تضخم التباين (VIF) وقيمة التباين المسموح (Tolerance) لمحوريات المتغير المستقل والمتغير التابع.	(١٣)
٥٩	المتغيرات المستقلة التي استخدمت في نموذج التنبؤ بقيم الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت	(١٤)
٥٩	نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية	(١٥)
٦٠	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.	(١٦)
٦٠	معاملات الانحدار الخطي المتعدد لنموذج أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.	(١٧)
٦٣	تأثير الجنس كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت	(١٨)
٦٤	تأثير العمر كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت	(١٩)
٥٤	تأثير المؤهل العلمي كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت	(٢٠)
٦٦	تأثير عدد سنوات الخبرة كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت	(٢١)
٦٧	تأثير المسمى الوظيفي كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت	(٢٢)

ل

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
٦	مخطط الدراسة.	(١)

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
٨٢	أداة الدراسة (الاستبانة)	(١)
٨٦	أسماء الأساتذة محكمي استبانة الدراسة	(٢)

"أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة
في الكويت"

اعداد الطالبة

مشاعل مناحي بحير العنزي

إشراف

د. مرعي حسن بني خالد

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي . فقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية العشر، والبالغ عددهم (٢٩٥٠) ممرض وممرضة، وتم استخدام العينة الميسرة إذ تم توزيع (٢٥٠) استبانة حيث استردت الباحثه منها (٢٢١) استبانة، والصالحة للتحليل الإحصائي (٢١٥) استبانة. وظهرت نتائج الدراسة بان المتوسطات الحسابية لكل من علاقات العمل والمكونات المادية كانت بدرجة مرتفعة في حين كانت القيادة الإدارية والإتصال الاداري والحوافز والمكافآت بدرجة متوسطة مرتبة حسب الاهمية الاحصائية.

وتشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد بوجود اثر ذو دلالة احصائية لكل من علاقات العمل والإتصال الاداري على الإحتراق الوظيفي في حين لم يوجد اثر ذو دلالة احصائية لكل من القيادة الإدارية والحوافز المادية والمكونات المادية على الإحتراق الوظيفي

وبناء على النتائج توصي الباحثة بضرورة أن يكون هناك تعاون بين أفراد التمريض العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة، وأن تستند الحوافز والمكافآت في توزيعها على معايير موضوعية في منحها للعاملين بأقسام التمريض في تلك المستشفيات، وأن تسمح الادارات في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت بالتواصل الافقي بين كافة المستويات الإدارية فيها.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، الإحتراق الوظيفي، علاقات العمل، الإتصال الاداري، القيادة الإدارية، الخوافز والمكافآت، المكونات المادية، مستشفيات وزارة الصحة، الكويت.

Impact of internal work environment on the Job Burnout among Nurses working in the hospitals of the Health Ministry in Kuwait

Prepared by

Student

Mashaal Monahi Bohayer Alanezi

Supervised by

Dr. Mari'e Hassan Banikhaled

Abstract

This study aims at measuring the impact of internal work environment on the job burnout among nurses working in the hospitals of the Health ministry in Kuwait. In order to achieve this, a questionnaire was designed. The study used the descriptive analytical method+. The study population was composed of all the nurses working in the ten hospitals of the Ministry of Health in Kuwait, with a total number of (2950) male and female nurses; and the available sample was used as (250) questionnaires were distributed among the nurses. The researcher received (221) questionnaires and only (215) questionnaires were valid for statistical analysis. The results of the study showed that the mathematical averages for both work relationships and physical components were high while administrative leadership, administrative communication, incentives and rewards were of moderate rank according to the statistical importance.

The results of the multiple regression analysis indicate that there is a statistically significant effect for both work relationships and administrative communication on job burnout while there is no significant statistical effect of administrative leadership, incentives and physical components on the job burnout.

Based on the results of the study, the researcher recommends that it is necessary to have cooperation among the nurses working in the hospitals of the Health ministry in Kuwait to face any problems or issues in the both the regular and emergency conditions. It is also recommended that the distribution of the incentives and bonuses should be based on objective criteria in granting them to the staff of the nursing departments in those hospitals, and that the departments in the hospitals of the Health ministry in Kuwait should allow to have horizontal communication between all administrative levels.

Keywords: Internal work environment, Job Burnout, work's relationships, Administrative Contact, Administrative Leadership, Rewards and Incentives, Physical Components, Health Ministry in Kuwait.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة :

تبذل المنظمات إهتماما كبيرا بأداء العاملين وتعمل على تطويره لأنعكاسه على بناء وتطوير المنظمات والإرتقاء بمستوى أدائها، حيث تتوفر العديد من الضغوط والمعوقات في بيئة العمل تحول في بعض الأحيان دون قيام العاملين بدورهم على أكمل وجه، وتظهر الكثير من المواقف والضغوط التي قد يمكن أن يتعرض لها الأفراد العاملين في بيئة العمل، إذ تكمن خطورة إستمرار هذه الضغوط في أثارها السلبية والتي من أبرزها حالة الإحتراق الوظيفي.

يعتبر الإحتراق الوظيفي أحد أهم القضايا التي تحد من إمكانيات نجاح العاملين ومستويات أدائهم في المنظمات عموماً والمنظمات الخدمية خصوصاً، حيث يمثل الإحتراق الوظيفي تغييراً في إتجاهات وسلوكيات الافراد العاملين بطرق سلبية بسبب ضغط العمل المتزايد والمستمر، هذا ويعتبر الإحتراق الوظيفي على أنه المحصلة النهائية الناتجة عن عناصر بيئة العمل الداخلية وخاصة عندما تكون تلك العناصر غير محتملة ومصادر الرضا الوظيفي غير متوفرة (الحري، ٢٠١٢).

إن تأثير مفهوم بيئة العمل الداخلية على نجاح الأفراد العاملين في كل القطاعات وخاصة الخدمية منها حاز على إهتمام العديد من القيادات الإدارية لعدة أسباب، كان من أهمها أن هذه المنظمات في العصر الحالي تواجه العديد من التحولات الإستراتيجية والتي تصاحبها الكثير من المشاكل، لذلك أصبح من المحتم على المنظمات أن تكون قادرة على مواكبة تلك التحولات من خلال توفير بيئة عمل داخلية مناسبة تحفز الأفراد على الإبداع، وتحد من إحتماالية إصابة العاملين بحالة من الإحتراق الوظيفي عند مواجهتهم للمسؤوليات التي تقع عليهم، والتي ينتج عنها عوامل توتر تتولد جراء عبء العمل، كرد فعل للحالة التي وصلوا إليها من الإنهاك (بن رحمون، ٢٠١٤).

وقد يبدأ الإحتراق الوظيفي لدى الفرد أولاً بتراجع العديد من الإتجاهات الإيجابية ذات الصلة بالعمل كالرضا وتقدير الذات، فيلاحظ بدء إنخفاض الشعور بالرضا والإنغماس بالعمل، ويزداد لدى الفرد الشد العصبي أثناء أدائه للعمل، وبعدها تظهر نتائج تقويم أداء الفرد بالإنخفاض بشكل ملحوظ وتظهر بعض الأعراض الجسيمة السلبية كالأخطاء في العمل، ومن ثم تزداد ظاهرة التسرب الوظيفي، الأمر الذي يؤدي إلى إنهيار الدعم الإجتماعي للأفراد العاملين (دويدار والبصير، ٢٠١٠).

بالتالي جاءت هذه الدراسة لقياس أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، بالإعتماد على عدة عناصر وهي: علاقات العمل، القيادة الإدارية، الحوافز والمكافآت، الإتصال الإداري، المكونات المادية، أما الإحتراق الوظيفي فيتمثل في الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي، فقدان التعامل الإنساني.

مشكلة الدراسة :

أظهرت العديد من الدراسات أن حالة الإحتراق الوظيفي تظهر بشكل كبير لدى العاملين في المجال المهني ذي الطابع الإنساني، وبخاصة عند الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأفراد، حيث تظهر هذه الحالة لدى الأطباء والممرضين وباقي التخصصات الطبية، كون هذه الفئات يتعرضون إلى مستويات عالية من الإحتراق الوظيفي، ولكونهم يعملون تحت ضغط عمل مستمر، ويتعرضون لعبء عمل زائد مع متطلبات رعاية المرضى، الأمر الذي يجعلهم يتعرضون لخطر الإحتراق الذي يهدد إستمرارية مشروعات الرعاية الصحية، وتدني مستوى جودة الخدمة الصحية فيها.

إذ يمثل الإحتراق الوظيفي في المجتمع العربي وبالخصوص في بيئة العمل الداخلية بدولة الكويت مشكلة تؤرق جميع الأفراد العاملين في كافة مجالات العمل، بل وتسبب لهم الكثير من الإضطرابات العضوية والنفسية، وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء لقياس أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت ، وذلك لحل مشكلة ضغوط العمل المتزايد في بيئة العمل الداخلية بتلك المستشفيات.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

أولاً: هل يوجد أثر لبيئة العمل الداخلية المتمثلة ب(علاقات العمل، القيادة الإدارية، الحوافز والمكافئات، الإتصال الإداري، المكونات المادية) في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت ؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأول الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد أثر لعلاقات العمل في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

هل يوجد أثر للقيادة الإدارية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

هل يوجد أثر للحوافز والمكافئات في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

هل يوجد أثر للإتصال الإداري في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

هل يوجد أثر للمكونات المادية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

ثانياً: هل يوجد أثر للمتغيرات الديمغرافية والشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) على علاقة بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى:

التعرف على أثر علاقات العمل في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

التعرف على أثر القيادة الإدارية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

التعرف على أثر الحوافز والمكافئات في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

التعرف على أثر الإتصال الإداري في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

التعرف على أثر المكونات المادية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت؟

أهمية الدراسة :

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال ربط عناصر بيئة العمل الداخلية بمفهوم الإحتراق الوظيفي في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، من أجل الوقوف على الآثار السلبية لموضوع الإحتراق وأسبابه مع إتاحة الفرصة للأفراد العاملين لإبتكار الحلول وتنمية مهاراتهم، وتنبولور أهمية الدراسة أيضا في ندرة الدراسات التي تناولت موضوع هذه الدراسة بدولة الكويت.

وتأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة من مساهمة نتائجها في مساعدة المسؤولين في إدارة المستشفيات وزارة الصحة في الكويت على زيادة مستوى إدراكهم لمفهوم الإحتراق الوظيفي وأبعاده، وكذلك تساهم في مساعدتهم على تحسين بيئة العمل الداخلية والخصائص الوظيفية مما يساعد على تقليل مستويات الضغوط الناتجة عن العمل والذي يؤدي إلى تقليل مستويات الإحتراق الوظيفي التي يعاني منها العاملين في تلك المستشفيات، وتنبولور أهمية الدراسة العلمية في ندرة الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت موضوع هذه الدراسة في دولة الكويت.

فرضيات الدراسة :

إعتماداً على مشكلة الدراسة وعناصرها، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية العدمية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لبيئة العمل الداخلية المتمثلة ب) علاقات العمل، القيادة الإدارية، الحوافز والمكافئات، الإتصال الإداري، المكونات المادية) في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية العدمية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقات العمل في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة الإدارية في الإحتراق الوظيفي في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز والمكافئات في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

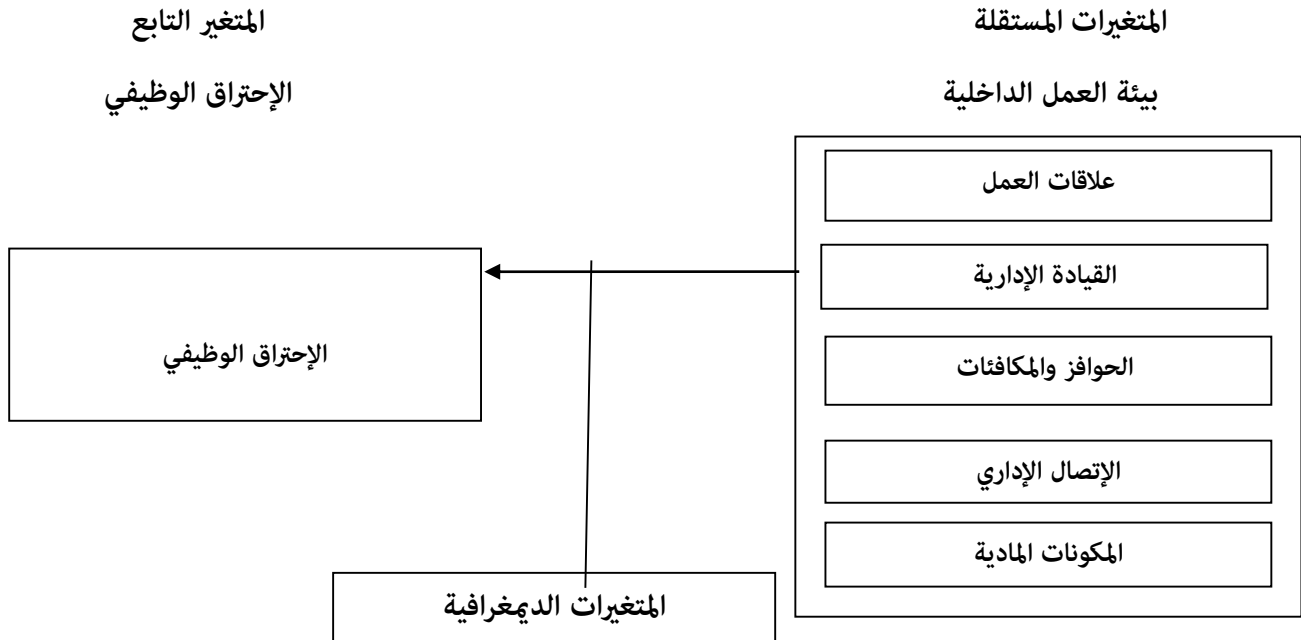
H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتصال الإداري في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

الفرضية الرئيسية العدمية الثانية:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغيرات الديمغرافية والشخصية على علاقة بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

مخطط الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعة الأدبيات ذات العلاقة، فقد قامت الباحثة بتدوين متغيرات الدراسة في المخطط شكل التالي:



الشكل رقم (١) : مخطط الدراسة من اعداد الباحثة بالاستناد على دراسات (بن رحمون، ٢٠١٤)، (حجاج،

٢٠١٣)، (الحريري، ٢٠١٢)

مصطلحات الدراسة :

في ما يلي التعريف النظري للمصطلحات التي استخدمتها الباحثة في الدراسة:

- بيئة العمل الداخلية: "هي مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تؤثر على المنظمة من الداخل، وهي تتمثل في النواحي الفنية والإجراءات لأداء الأعمال في داخل المنظمة مثل الآلات والمعدات المستخدمة، ويدخل فيها المكونات الإدارية كالإتصال الإداري والقيادة والعلاقات والتنظيمات الرسمية وغير الرسمية". (بن رحمون، ٢٠١٤، ص ٣٧)

- الإحتراق الوظيفي: " وهو عبارة عن أعراض نفسية تحدث إستجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة نتيجة للعلاقات الشخصية". (Maslach,et.al,2001).

- علاقات العمل: "هي تلك العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام، وتشمل العلاقات بين الأفراد العاملين بعضهم البعض، وبين رؤسائهم، وكذلك علاقتهم بالمنظمة التي تستخدمهم" (البرعي، ٢٠٠٥).

- القيادة الإدارية: "تفاعل متبادل بين القائد من جهة وبين مرؤوسيه من جهة أخرى، ومقتضاه يقوم القائد بتشجيع ومساعدة مرؤوسيه على العمل بحماس من أجل تحقيق الأهداف" (الراوي، ٢٠٠١).

- الحوافز والمكافئات: "عوامل أو وسائل أو أساليب تختارها الإدارة بعناية من أجل خلق أو توجيه السلوك الإنساني ليساهم بشكل فعال في رفع الكفاءة الإنتاجية ويحقق للأفراد العاملين حاجاتهم ودوافعهم المختلفة" (الموسوي، ٢٠٠٥).

- الإتصال الإداري: "وسيلة لتبادل المعلومات والأفكار داخل المنظمة وخارجها لإظهار الوضع وتحسينه والتعبير عن الأفكار" (القيوتي، ٢٠٠٩).

- المكونات المادية: "هي البيئة التي تشمل ظروف العمل الداخلية والمتمثلة في الاضاءة والتحكم والضوضاء ودرجات الحرارة داخل المنظمة والأثاث والمقاعد وتوفير المرافق العامة وغيرها من الاحتياطات اللازمة لحماية الأفراد" (العماج، ٢٠٠٣).

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: وتتمثل الحدود الموضوعية في أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

الحدود البشرية: وتتمثل في الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

الحدود المكانية: وتتمثل في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

الحدود الزمانية: وتتمثل الحدود الزمانية في فترة اعداد الدراسة خلال عام ٢٠١٨ لدراسة أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية في تلك الفترة.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: بيئة العمل الداخلية

تمهيد :

تحرص العديد من المؤسسات العامة والخاصة على تبني مجموعة من الإستراتيجيات المهمة والمتطلبات الإدارية الناجحة التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل الداخلية، بما يحقق لها الإستجابة لإحتدام المنافسة في ظل إرتفاع مستوى الوعي لدى المستفيدين الذين يتوقعون دائما الحصول على أفضل الخدمات، ولكي تتمكن تلك المؤسسات من النمو والتقدم والإستمرار في أعمالها فإنه يتوجب عليها بشكل دائم تحسين وتطوير بيئة العمل الداخلية، وذلك من خلال تحليلها وبيان عناصر القوة والبناء للإستثمار فيها، وإيجاد نقاط الضعف بهدف العمل على علاجها، وكذلك العمل على عمل مسوحات لبيئتها الخارجية بهدف تحديد الفرص الموجودة للإستفادة منها، مع بيان التهديدات التي تواجهها للتخلص منها أو لمواجهتها، وبذلك تصبح المنظمة قادرة على التكيف مع البيئة التي تعمل فيها.

لذلك تعد بيئة العمل الداخلية هي الحيز والمحيط الذي يعمل به الأفراد داخل المؤسسة، وتعتبر هذه البيئة أيضا هي العامل الأهم في تحقيق طموحات وأهداف الافراد العاملين فيها، فهي ذلك المكان الذي يحدث فيها التفاعل والإحتكاك بين الأفراد ومع الآخرين، حيث سيتم التعرف في هذه الدراسة على مفهوم بيئة العمل بشكل عام وإلى مفهوم بيئة العمل الداخلية بشكل خاص، والتعرف أيضا على مدى أهمية بيئة العمل الداخلية، وعلى العناصر التي تشكل وتكون هذه البيئة، وكذلك التعرف على اتجاهات نظريات الإدارة ومدى إهتمامها ببيئة العمل الداخلية كعنصر مثير في تقديم الخدمات.

مفهوم بيئة العمل :

ظهرت العديد من المفاهيم التي تسعى إلى تعريف بيئة العمل، فقد عرفها الدهان (١٩٩٢) بأنها "هي الإطار الذي تعمل أو توجد فيه المنظمة".

أما العميان (٢٠٠٥) فذهب إلى أن بيئة العمل "هي كيان حركي تتفاعل عناصره البشرية وغير البشرية مع بعضها البعض فتتأثر وتؤثر على بعضها البعض".

وكذلك فقد عرفها مبارك (٢٠٠٨) بأنها "مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية للمنظمة، ولكنها تشكل قوى ذات تأثير على المنظمة كونها مرتبطة بعناصر في داخل حدود المنظمة".

مفهوم بيئة العمل الداخلية :

ظهرت العديد من التعريفات فيما يخص بيئة العمل الداخلية والتي توضح ماهيتها، فقد عرفتها الدهان (١٩٩٢) على أنها "التقنيات المستخدمة في العمل، والإجراءات والأنظمة، ومجموعات العمل، وأمط الإلتصالات، وأسلوب القيادة السائد وغيرها".

وعرفها القريوتي (٢٠٠٠) بأنها "القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للأفراد العاملين، وبالتالي على مجمل العمليات الإدارية".

ويعرف أبو مخلوف (٢٠٠١) بيئة العمل الداخلية بأنها "عبارة عن الأفراد والجماعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل داخل المنظمة وتعمل المنظمة بموجبها".

أما بن رحمون (٢٠١٤) فقد عرف بيئة العمل الداخلية بأنها "هي ذلك الحيز أو الميدان الذي يعمل فيه الأفراد، ويشمل كل من التقنيات من الآلات والمعدات والأنظمة واللوائح، والسياسات وطبيعة العلاقات في العمل الرسمية غير الرسمية والاتصال ونظم الحوافز المادية والمعنوية وظروف العمل المادية (الإضاءة والتهوية والتجهيزات) مجتمعة لتحقيق الأهداف الموضوعية من قبل المنظمة لتحقيق حاجات الأفراد العاملين والمجتمع".

في ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف بيئة العمل الداخلية بأنها: ميدان العمل أو مكان تأدية المهام الوظيفية التي يقوم بها الافراد العاملين، والذي يتضمن مجموعة القيم والاتجاهات السائدة داخل الكيان التنظيمي والإداري والتي تتفاعل مع بعضها البعض بطريقة منظمة وفاعلة، وتشمل على العلاقات والاتصالات فيما بين الأفراد في العمل، وكذلك نظم الحوافز المادية والمعنوية وظروف العمل المادية كلها معاً، لتحقيق الأهداف المنشودة من قبل المنظمة بما يحقق تلبية حاجات الأفراد العاملين والمجتمع.

أهمية بيئة العمل الداخلية :

إن لبيئة العمل الداخلية التي يقوم العاملين بإنجاز مهامهم الوظيفية فيها داخل المنظمة دور هام في جميع المنظمات، وخاصة في ظل التطور في بيئة الاعمال المعاصرة وتعقيدها، بالإضافة إلى زيادة الإعتماد على التكنولوجيا في العمل.

ويمكن بيان هذه الأهمية من خلال النقاط التالية (Kinjerski and Skrypnek, 2004):

يساهم توفر بيئة عمل ملائمة وآمنة للأفراد العاملين في تقليل مخاوهم من المخاطر المختلفه، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم ويزيد من إنتاجيتهم، ولو كانت بيئة العمل غير ملائمة وغير آمنة فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة المخاوف لديهم وبالتالي إنخفاض إنتاجيتهم وضعف ولاءهم للمنظمة ولصاحب العمل.

تصميم أماكن عمل ملائمة لتكون كافية ومناسبة وسهلة لحركة الافراد العاملين، ومن ذلك إخلاء الطرق والممرات من المعوقات التي تعوق حركة الأفراد ومعدات المناولة والمواد التي قد تعرض الأفراد العاملين للآذى.

يعتبر إنخفاض معدل الحوادث خلال مراحل العمل المرتبط بإهتمام المنظمة بتوفير ظروف عمل خالية من المخاطر أحد أهم العوامل التي تؤدي إلى تقليل معدل دوران الأفراد العاملين، ويعتبر أيضا عامل جذب للموارد البشرية ذوي الخبرة والكفاءة للعمل في المنظمة والإستقرار فيها لمدة طويلة، بينما في حال زيادة معدلات الحوادث الناجمة عن بيئة العمل الغير ملائمة يعتبر سببا في زيادة حالات ترك العمل والانتقال إلى مواقع أو منظمات أخرى.

تساهم بيئة العمل الداخلية الملائمة في خفض التكاليف التي تتحملها المنظمة والمتمثلة بالتعويضات التي ستدفعها المنظمة للأفراد الذين يتعرضون للإصابة أو الوفاة بالإضافة إلى تكاليف العلاج.

في حال تعرض أي من الأفراد العاملين للإصابة يتم تخصيص وقت للتعرف على الأسباب وإعداد التقارير، بالإضافة إلى الوقت الذي تخسره المنظمة نتيجة حدوث إصابة العمل وهذه من شأنه أن يؤثر على الإنتاجية وعدم تنفيذ خطط للمنظمة.

أنواع بيئة العمل الداخلية :

هذا وتم تقسم بيئة العمل الداخلية في المنظمات إلى عدة أنواع ، من أهمها ما يلي (حمزاوي، ٢٠٠٨):

بيئة العمل التنظيمية

تشمل هذه البيئة على مجموعة من الأنظمة والإجراءات، وأنماط القيادة، والاتصالات، والتقنية المستخدمة، والعلاقات السائدة بين الأفراد العاملين داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى القيم والاتجاهات السائدة داخل المستويات الإدارية المختلفة، وما تتضمنه من ضغوطات العمل.

بيئة العمل الوظيفية

تشمل هذه البيئة على كل ما له علاقة بالأفراد العاملين من حوافز مادية ومعنوية ومكافآت ورواتب وأجور، وكذلك سياسات إدارة الموارد البشرية المختلفة من توظيف، واختيار وتعيين، وكذلك توصيف الوظائف وتصميمها وتصنيفاتها.

بيئة العمل المادية

تشمل هذه البيئة على جميع العناصر المادية التي تؤثر مباشرة على بيئة العمل الداخلية، وتتضمن: التجهيزات، والضوضاء، ودرجة حرارة، والإضاءة، والرطوبة، وتصميم المكاتب، وجميع الأدوات المكتبية المساعدة، وغيرها من العناصر المادية داخل بيئة العمل.

بيئة العمل التقنية

تشمل هذه البيئة على جميع التقنيات الحديثة التي تسهل عمليات أداء الأعمال في المنظمات، وتؤدي إلى توفير الوقت والجهد المبذول من قبل الأفراد العاملين لإنجاز المهام وتحقيق بشكل فعال، وتساهم في تقليص الهدر والخسائر.

العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية :

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل على التأثير على بيئة العمل الداخلية، ومن هذه العوامل ما يلي:

المواد والتقنيات المادية

يؤثر الحصول على المواد والتقنيات المادية على البيئة الداخلية وعلى سلامة العمل، وبالتالي ينعكس ذلك التأثير على مستويات إنجاز أداء الأفراد العاملين، حيث تحصل المنظمات دوماً إحتياجاتها من المواد الخام والإحتياجات المادية الأخرى من البيئة الخارجية، وتشمل: الأوراق، والأقلام، ومروراً بالأجهزة والمعدات والتقنيات، والأثاث المكتبي والتجهيزات المكتبية وغيرها (السواط وآخرون، ٢٠٠٧).

الموارد البشرية :

تؤثر الموارد البشرية داخل المنظمة على بيئتها الداخلية، وبأقي ذلك من خلال تأثيرها على كمية العمل المنجز ومستوى جودته، إعتامادا على ما تمتلكه الموارد البشرية في المنظمة من مهارات وإمكانات وقدرات، لذلك تهتم المنظمات على إختلاف أنواعها بإدارة الموارد البشرية من أجل زيادة فعالية الموارد البشرية المتوافرة فيها، وتقوم بإتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتفعيل أنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب بهدف رفع مهارات الأفراد العاملين إلى الحد الذي يمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفاعلية ما يمكن المنظمة في تحقيق أهدافها (رشيد، ٢٠٠٤).

الموارد المالية:

إن عملية توافر الموارد المالية لها الأثر الإيجابي على بيئة المنظمة الداخلية، حيث يسهم وجودها في توفير عناصر البيئة المادية المطلوبة والملائمة، وتسهم بتحقيق الأمن الوظيفي للأفراد العاملين وإشعارهم بالثقة، على العكس من المنظمات التي تعاني الضيق والعسر الاقتصادي والذي غالبا ما يهدد وجود الأفراد العاملين في المنظمة ويقلق تفكيرهم حول احتمالات البقاء أو توفير المستلزمات الضرورية لهم داخل بيئة العمل (الكبيسي، ٢٠٠٦).

الاشراف والنمط القيادي:

يؤثر نمط الإشراف والقيادة في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي داخل بيئة العمل داخل المنظمة، فالإشراف الذي يحمل صبغة سلطوية أي (المركزيه) يحد من مبادرات الافراد العاملين ومساهماتهم في التحسين، وعلى العكس من ذلك فان الإشراف الغير سلطوي أي (اللامركزيه) يساهم في تحسين وتطوير بيئة العمل الداخلية ويحقق نوع من التآلف والانسجام والرغبة في التجديد والابتكار والإبداع (المغربي، ١٩٩٥).

السياسات الإدارية:

تعمل السياسات الإدارية الموضوعية والشفافه والعادلة على تهيئة الأجواء والمناخ التنظيمي المشجع والمريح وتجعل من البيئة التنظيمية بيئة داعمه للابداع والابتكار، أما في حال وجود سياسات ادارية متحيزة أو عشوائية، أو عدم وجودها مطلقا، فان عدم وجودها أو عجزها أو إساءت استخدامها يجعل من الاجواء سلبية وتصبح البيئة التنظيمية مثبطة للعزائم، وتؤدي لإنخفاض معنويات الأفراد العاملين وتؤثر بشكل سلبي على مستويات أدائهم (الكبيسي، ٢٠٠٦).

القيم المهنية:

إن عملية وجود قيم تحترم الفرد العامل وتحرص على انضاجه وبنائه ورفاهيته وتحافظ على كرامته واحترامه داخل المنظمة، تجعلها منظمة آمنة ومرغوب فيها وتحبب الافراد العاملين على الإستمرار والبقاء والعطاء، وعلى العكس من ذلك فان وجود القيم المادية التي تتعامل مع الأفراد وفق حسابات الربح والخسارة فقط أو وفق قاعدة خذ وأعطي، أو تستغل حاجاتهم وظروفهم الصعبة لتعظيم منافعتها، فان هذا النوع القيم تؤدي إلى تسربهم وتحفيزهم لترك المنظمة عندما تتاح لهم الفرصة لذلك (الكبيسي، ٢٠٠٦).

الهيكل التنظيمي :

يشجع الهيكل التنظيمي المرن والمفتوح والذي يستوعب الظروف ويتفهم المواقف على الابتكار والإبداع والتجديد والتكيف المستمر مع الحالات والتغيرات المختلفة، أما الهيكل التنظيمي الذي يكتنفه الجمود والروتين والمركزية والرسمية المفرطة في الاجراءات والهرمية في الإتصالات فانه يؤدي إلى مشاكل عديدة تجعل من بيئة العمل جافة ومثبطة وغير مرغوبه (المغربي، ١٩٩٥).

خصائص وصفات الأفراد العاملين الشخصية

تعتبر العوامل الشخصية للأفراد العاملين مثل السن والعمر والجنس والشهادة والخبرة السابقة وفلسفة الأفراد نحو الحياة والمستقبل وغيرها من الأجواء البيئية عوامل مهمه في خلق بيئة عمل ايجابية او السلبية (الكبيسي، ٢٠٠٦).

الوجهات التي اهتمت ببيئة العمل الداخلية :

تتضمن الادبيات الإدارية عدد كبير من والوجهات والمبادئ والأفكار والمفاهيم الإدارية التي تطورت وتفاعلت بشكل تراكمي على مدى فترة زمنية طويلة نسبيا، كما شهدت الإدارة الحديثة تطورا في جهود المفكرين وعلماء الإدارة منذ أواخر القرن الماضي وحتى يومنا هذا (بن رحمون، ٢٠١٤).

فقد ظهرت العديد من الوجهات التي اهتمت ببيئة العمل الداخلية ومن أهمها:

هنري فايول H.Fayol 1884-1925 - (التنظيم الإداري) وفريدريك تايلور F.Taylor 1856 - 1915 (الإدارة العلمية)

يرى فايول أنه يمكن تقسيم العملية الإدارية إلى ست مجموعات مختلفه من الأنشطة وهي كما يلي: الأنشطة الفنية، التجارية، التمويلية، الأمنية، المحاسبية، الإدارية. وركز Fayol على المستويات الإدارية العليا، فقد توصل إلى أربعة عشر مبدأ إدارياً قابله للتطبيق في جميع المجالات الإدارية، وعليها استطاع تكوين الأساس للنظرية الإدارية، والتي بدء من خلالها بالإهتمام ببيئة العمل الداخلية من خلال المبدأ الخاص بتقسيم العمل، بحيث يحدث هناك توازن وتعاون في أداء المهام، وأيضا من خلال مبدأ مكافأة الأفراد وتعويضهم باستخدام الأجر والتحفيز وهي من عناصر بيئة العمل الداخلية.

أما ما قدمه تايلور كان هو من منطلق توضيح للعلاقة بين الإنتاجية والنجاح المؤسسي، فوجد تايلور أن نجاح المؤسسة وتحقيق الربحية فيها يأتي من خلال التنظيم الجيد الذي يؤدي إلى رفع الإنتاجية، ويحقق نجاح الأفراد العاملين والرؤساء، وأكد على أن دور القيادة في الإدارة هو الذي يرفع من الإنتاجية، فمن خلال المبادئ التي جاء بها تايلور فقد كان إهتمامه ببيئة العمل الداخلية واضحا من خلال تأكيده على تحديد الأجر والمكافآت وكذلك من خلال إهتمامه في تقسيم العمل وبيان طبيعة العمل لكل فرد في المؤسسة والتخصص حسب الكفاءات (Orsoni Helfer, 1994).

أوليفر شيلدون Oliver Shildon :

قدم Oliver Shildon في سنة 1923 كتاب بعنوان " فلسفة الإدارة " واقترح إتباع القواعد التالية بالنسبة لجميع الافراد العاملين وكما جاء في روث (٢٠٠١) :

لا بد من القيام بمساعدة الافراد العاملين على تصميم بيئة العمل التي تخصهم .

لا بد من أن يتلقى الافراد العاملين وسائل تعمل على تحقيق مستوى عالي من المعيشة.

ج - لا بد من أن توفير وقت كافي للأفراد العاملين للتنمية الذاتية.

د - لا بد من تأمين الافراد العاملين ضد البطالة غير الإرادية.

هـ - لا بد من اشراك الأفراد العاملين في الأرباح طبقا لمساهماتهم في العمل.

فمن خلال المبادئ التي جاء بها شيلدون فقد كان واضحا إهتمامه ببيئة العمل الداخلية وذلك من خلال دعوته للإهتمام بالفرد العامل كإنسان لديه رغبات يسعى لتحقيقها من خلال توفير البيئة المناسبة والجيدة له وكذلك الأجر الملائم، وكذلك توفر العلاقات الطيبة بينه وبين زملاءه والإدارة، وأن يكون له مكافئات من خلال اشراكه في الأرباح.

ماري باركر فوليت Mary Parker Follet : 1868-1933 :

رأت Follet أن الفرد العامل لا يجد نفسه إلا من خلال المجموعة التي يعمل معها وينتمي إليها، وكان من أفكارها أنها دعت إلى ما يلي كما جاء في العتيبي (٢٠٠٢) :

أ- حل العديد من الصراعات بين العاملين عن طريق الحوار والمشاركة في إيجاد الحلول.

ب- العمل على إطاعة القوانين التي يفرضها الموقف وليس التي يفرضها المدير.

ج- تبني نظرة في المنظمة وذلك من خلال تشجيع العمل الجماعي لمواجهة المشكلات.

تبين من خلال المبادئ التي قدمتها فوليت مدى إهتمامها ببيئة العمل الداخلية، فقد بينت بأنه يجب تفعيل الحوار والمشاركة الجماعية في العمل، ودعت القيادة بالمنظمات إلى الإهتمام بالتفاعل لأهمية تحقيق التأثير المتبادل بين القائد والمرؤوسين، وذلك من خلال قنوات إتصال إداية مناسبة بين المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمات.

جورج التون مايو G. E. Mayo م 1880- 1949 م :

كان الهدف من دراسة التون مايو هو إعادة النظر في الفرضيات الكلاسيكية في التنظيم، وخاصة تلك التي تتعلق بشروط العمل في المنظمة، وأول ما بدأ به دراسته هو الإهتمام بالظروف المادية لبيئة العمل كالإضاءة والرطوبة، والحرارة، والضوضاء والتهوية، وبعدها إنتقل لدراسة العوامل الاجتماعية والنفسية لسلوك الأفراد العاملين، فمن خلال التجارب التي قام بها مايو فانه تجلى جل إهتمامه ببيئة العمل الداخلية، وذلك لأنه اهتم بالعلاقات الغير رسمية والعلاقات الرسمية التي كانت مهمة في السابق ونوعية القيادة، وهي إحدى أهم عناصر بيئة العمل الداخلية. (Orsoni et Helfer ,1994).

عناصر بيئة العمل الداخلية :

نظرا للتغيرات المستمرة والتطورات المتسارعة في بيئة العمل داخل المنظمات، الأمر الذي شكل أمام تلك المنظمات تحديا كبير يفرض عليها القيام بإتخاذ إجراءات وتغيرات سريعة ومستمرة بهدف الإستجابة إلى تلك الظروف والأحداث، وعليه فقد إرتكزت هذه المنظمات على مجموعة من العناصر الأساسية الداخلية التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق أهداف تلك المنظمات، ومن أهم هذه العناصر من وجهة نظر فليو وعبد المجيد (٢٠٠٩).

علاقات العمل :

نظرا لأن الأفراد العاملين هم الأساس في تطور وإستمرارية المنظمات، إتجه العديد من الكتاب والباحثين في علم الإدارة لدراسة العلاقات التي يتفاعل فيها الأفراد مع منظماتهم، فكان هناك أنواع متعددة من هذه العلاقات مثل: العلاقة بين الفرد والوظيفة، العلاقة بين الفرد والزملاء، العلاقة بين الفرد والرؤساء

مفهوم علاقات العمل :

تناول العديد من الكتاب والباحثين مفهوم علاقات العمل، فقد عرف غريب (2009) مفهوم علاقة العمل بأنه "تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام شخص (الفرد العامل) بالعمل لحساب شخص آخر (صاحب العمل)، تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه في مقابل أجر، وينتج عن ذلك حقوق وواجبات أو التزامات بين الطرفين".

وعرف القحطاني (٢٠١٢) مفهوم علاقات العمل على أنها " تمثل بعداً حيويّاً من أبعاد بيئة العمل الداخلية في المنظمات، وأن هذا البعد لا يمكن إغفاله عند التعرف على مدى علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات الافراد العاملين، فالتنظيم يتكون من مجموعة علاقات إنسانية متشابكة لها إيجابياتها وسلبياتها، والعنصر البشري هو الأساس في أي تنظيم مونه هو العنصر الرئيسي في جميع وظائف الإدارة".

من خلال ما سبق يمكن للباحثة تعريف مفهوم علاقات العمل بأنه : مكون من مكونات بيئة العمل الداخلية، تنشأ وتنمو من خلال تحسين علاقات الأفراد العاملين وخلق الانسجام فيما بينهم داخل بيئة العمل مما يحفزهم إلى العمل معا بأكثر إنتاجية، مع السعى إلى تحقيق التعاون بينهم لإشباع حاجاتهم التي يسعون إليها.

أهمية علاقات العمل :

تعتبر علاقات العمل ذات أهمية كبيرة في الزمن المعاصر، وذلك من خلال تطور الإدارة وازدياد العمل على المستوى الفردي والجماعي، حيث أخذت العلاقات بين الأفراد والجماعات والادارات في المنظمات تزداد أهميتها داخل البناء التنظيمي بشكل كبير وأصبحت تؤثر بشكل كبير على تنظيم علاقات العمل، وتعتبر معرفة الفرد العامل لطبيعة عمله وأهمية العمل الذي يقوم به لها الدور الهام في فهم مناخ العمل وطبيعة العلاقات السائدة فيه، وتسهم في فهم أفضل لبيئة العمل، أما طبيعة العلاقات بين الأفراد في التنظيم، فهي هامة كأهمية العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين، لأن الفرد في التنظيم يستمد من مجموعة الأفراد العاملين معه ما يلبي حاجاته الاجتماعية التي يفتقر إليها أو يسعى لتحقيقها، ويعودوا مصدر الأمان للمعلومات غير الرسمية فيما يتعلق بالأمور الشخصية واتجاهات المنظمة، كما أن الفرد قد يتردد في طلب النصح والإرشاد من رئيسه، ولكن لا يجد حرجاً في طلب ذلك من زملائه إذا كانت علاقاته بهم جيدة (عبد العزيز، ٢٠٠٢).

أبعاد علاقات العمل :

ذهب العديد من الكتاب والباحثين إلى تصنيف علاقات العمل داخل المنظمات إلى عدة أبعاد وهي كالآتي (Kristof, et al, 2005) (Brown, 2011).

علاقة الفرد مع الوظيفة :

وهي الملائمة بين قابليات الفرد ومتطلبات العمل، أو رغبات الفرد وخصائص العمل، وتتضمن عناصر منظور الحاجات، التجهيزات، رغبات الأفراد، وكذلك خصائص وإتجاهات العمل التي تشبع رغبات الافراد العاملين.

علاقة الفرد مع الزملاء :

وهي إلى أي مدى يتصور فيه الفرد العامل إنسجام خصائصه وسلوكياته وتفاعله مع الزملاء، حيث يحدث تطابق بين الفرد وزملاءه في جماعة العمل عندما يستطيع الفرد العامل سد حاجاته من خلال أعمال أعضاء جماعة العمل .

علاقة الفرد مع الرؤساء:

وهي ملائمة الفرد التي تتضمن ثنائيات زملاء العمل، العمال، المشرفين، المرؤوسين وحتى المتقدمين للعمل والمستقطين، ولقد تبين أن علاقة الفرد مع الرئيس ترتبط بقوة بالنتائج المتجهة نحو الرئيس مثل رضا الرئيس.

في ضوء ما سبق يمكن القول بأن الانجذاب بين الفرد وزملاء جماعة العمل يرتبط بتلاحم الجماعة ورضاهم عن العمل ووجود قواسم مشتركة فيما بينهم تشمل في الرغبة باشباع إحتياجاتهم المشتركة.

الأسباب التي أدت إلى تحسين علاقات العمل بالمنظمات :

هناك تحسن كبير وملحوس في علاقات العمل داخل المنظمات، و في نفس الوقت هناك تطور في مستوى الإدراك والوعي، ويلاحظ زيادة التقاطع في الأهداف الاقتصادية والاجتماعية بين مختلف الشركاء الاجتماعيين في المنظمة، وظهر التحسن في علاقات العمل بشكل ملحوظ مع مرحلة خصخصة المنظمات، حيث أصبح من الضروري وجود التحسين والتطوير في علاقات العمل، الأمر الذي نجم عنه بروز إشارات ومفاهيم وصور ولغة جديدة بين أوساط جميع العاملين، فقد ساهمت مجموعة من العوامل في تحسين علاقات العمل نذكر أهمها: (غريب، ٢٠٠٩):

الحرية في إيصال الشكاوي والاقتراحات من قبل الأفراد العاملين للإدارة خاصة في مجال حوادث العمل والأخطار المهنية، مما يبعث على إيجاد مناخ من الثقة.

تغيير في نمط العمل و دخول التكنولوجيات الجديدة، وتم تزويد الوحدات الإنتاجية والخدمية بآلات حديثة وأجهزة متطورة، وترافق ذلك القيام بدورات لاكتساب خبرات متنوعة وثقافة واسعة.

ظهور قيم ومعايير حديثة عززت الرغبة في التعلم الثقافي لدى الأفراد العاملين، ومن أهمها ثقافة إدراك قيمة الزمن، الانضباط والجدية في العمل، ثقافة العمل في حد ذاته، الثقافة المؤسسية، الإلتقان والإخلاص في العمل، تحديد المسؤوليات والمهام بدقة... الخ

يعتبر الأجر عامل ماديا مهما يساهم في تحسين علاقات العمل ويعزز من مستويات الرضا والتعلم لدى الأفراد العاملين، فعندما يتقاضى الأفراد العاملين أجور عالية وحوافز مادية، فإن ذلك يشجعهم على العمل بتفاني ويزيد الولاء للمنظمة، وكذلك فإن للمزايا الاجتماعية الأثر القوي من الجانب المعنوي والنفسي.

التطبيق الفعلي والواقعي لقانون علاقات العمل في العديد من الدول ومختلف التشريعات العمالية الأخرى.

القيادة الإدارية :

إن التطور في مجال الفكر الإداري وأنماط القيادة الإدارية لم يأت من فراغ، حيث أن المنظمات وبكافة أشكالها وتنوع أهدافها ومسمياتها تحتاج إلى القيادة الكفؤة والجيدة من أجل تحقيق أهدافها وتحقيق التفوق التنظيمي والتميز والمحافظة على ديمومتها، فالقيادة الناجحة تستطيع أن تحول المنظمة من حالة التفكك والتردي إلى منظمة قوية ناجحة (توماس، ٢٠١٣).

مفهوم القيادة الإدارية :

ظهرت العديد من التعريفات المتعلقة بمفهوم القيادة الإدارية، حيث عرف Hellriegel (2001) القيادة على أنها " عملية تطوير الأفكار والرؤيا ودعمها، بحيث يمكن من خلالها التأثير على الآخرين".

وقدم الرواي (٢٠٠١) تعريفه للقيادة الإدارية على أنها "تفاعل متبادل بين القائد من جهة وبين مرؤوسيه من جهة أخرى، ومقتضاه يقوم القائد بتشجيع ومساعدة مرؤوسيه على العمل بحماس من أجل تحقيق الأهداف".

وعرف Certo (2000) القيادة الإدارية على أنها "نشاط اداري يمارسه القائد، ويؤدي فيه الأفراد العاملون المهام بفعالية إلى جانب الأنشطة الأخرى كالتهيئة، التنظيم، الرقابة".

في ضوء ما سبق يتضح أن القيادة الإدارية تقوم على المضامين التالية :

التطوير في العديد من الأفكار والرؤيا ودعمها.

التفاعل المتبادل بين القائد والمرؤوسين.

نمط السلوك الإيجابي من القائد الذي يؤثر بالأفراد العاملين.

مداخل القيادة الإدارية :

هناك العديد من النظريات والاطروحات التي ساهمت في فهم وتوضيح ماهية وأهمية القيادة الإدارية داخل المنظمات و كان من أبرزها ما يلي كما جاء في العامري (٢٠٠٨):

نظرية السمات (الرجل العظيم)

تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي ظهرت لدراسة القيادة الإدارية، فقد ركزت على إيجاد سمات القائد بين مرؤوسيه مثل الصفات الفسيولوجية، والصفات الاجتماعية، فالرجل العظيم هو ذلك الإنسان التي تكون عظمته من خلال مواهبه، وقدراته الفردية والوراثية، بحيث يتمتع بشخصية وهيبة تسمى كاريزمية، وهذا النظرية تمثل حجر الزاوية في الفكر الإداري من خلال تركيزها على تحليل شخصيات القادة المتميزين.

النظرية السلوكية (سلوك القائد) :

وفقا لهذا النظرية تكون القيادة الإدارية عبارة عن ظاهرة سلوكية ترتبط بالدور الذي يلعبه القائد ضمن المجموعة، حيث تركز على السلوك والأفكار التي يتمتع بها القادة عادةً.

النظرية التفاعلية الطرفية (المدخل الطرقي) :

ظهرت هذه النظرية لتتفادى النقد بعدما فشلت نظريتي السمات والسلوكية، وذلك بتقديم نتائج حاسمة لفهم فعالية القيادة الإدارية، حيث تتضمن النظرية القناعة بعدم وجود نمط أمثل للقيادة الإدارية، انما يوجد هناك أنماط مفصلة و متنوعه يتم اتباعها في مواقف معينة، وترى هذه النظرية بان المواقف هي التي تحدد نمط القيادة التي ينبغي على القائد اتباعه، وقد تأثر هذا المدخل بعوامل كثيرة مثل (عمر المنظمة، حجم المنظمة، ثقافة المرؤوسين، الوقت اللازم لإتخاذ القرار).

أهمية القيادة الإدارية :

أصبح للقيادة الإدارية دور محوري في حياة المنظمات وتطورها ونموها، ويمكن اجمال هذه الأهمية في النقاط التالية (القحطاني، ٢٠١٢):

تعتبر القيادة الإدارية من أكثر العمليات أثراً على دافعية الافراد العاملين للقيام بالأداء وتأثراً على اتجاهاتهم النفسية ورضاهم عن العمل.

القيادة الإدارية هي المحور الرئيس للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وتلعب دوراً أساسياً وهام في العمليات الإدارية .

القيادة الإدارية هي الرأس المفكر والمدبر في المنظمة، وتهتم ببيئة العمل الداخلية، وتسعى لخلق جو يتلائم مع طبيعة النشاط التنظيمي. وتعمل على توجيه السلوك نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، وتحقيق ولاء وانتماء العاملين وممسكهم بالمنظمة.

القيادة الإدارية الجيدة تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة من قبل العاملين، وقيادة المنظمة إلى تحقيق أهدافها.

القيادة الإدارية تتأثر باستخدام وسائل متعددة يمارسها القائد داخل المنظمة من أجل التأثير على المرؤوسين بما يحقق أهداف المنظمة.

أساليب القيادة الإدارية :

تصنف أساليب القيادة الإدارية إلى ثلاثة أنماط هي: (العثرباني، ٢٠٠٥)

القيادة الأتوقراطية :

وهي قيادة سلطوية مستمدة من المركز الوظيفي، وفيها تتلاشى الثقة بين القائد والمرؤوسين، وتكون العلاقات الإنسانية في هذا النمط غير دائمة الإهتمام مما يترك آثار نفسية سلبية لدى الافراد العاملين .

القيادة الديمقراطية :

وهذه القيادة تقوم على أساس الإهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل وتسعى إلى رفع الروح المعنوية وتحقيق التفاعل بين العاملين .

القيادة الحرة:

وهي منح المزيد من الحرية في ممارسة السلطة ويقتصر دور القائد هنا على المشورة .

ويتضمن الأسلوب المتبع في القيادة والإشراف على النقاط التالية : (العيسى، ١٩٩٦، ص٧٥)

درجة التفويض في السلطة التي يقوم الرئيس بمنحها لمؤوسيه.

مدى مشاركة الرئيس لمؤوسيه في عملية إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.

مدى التقدير الذي يوليه الرئيس لمؤوسيه.

مدى الإهتمام الذي يوليه الرئيس بشكوى مؤوسيه والاخذ بمقترحاتهم.

مستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين.

وفي هذا الاسلوب من القيادة على الرؤساء في العمل توضيح رؤية الرضا الوظيفي المستقبلية للمؤوسين، وأن يتم تحديد مصادر عدم الرضا وتلافيها، وضمان أن تكون رؤية الرئيس متوائمة مع قيم المرؤوسين، اذ أنه من الصعوبة تحفيز المرؤوسين تجاه رؤيا غير واضحة أو غير مفهومة، حيث يتوجب تدريب المرؤوسين حول ما يتوجب أو ما لا يتوجب فعله، مع تشجيع واقناع المرؤوسين بأن يتولوا مسؤوليات أكبر بقدر تنامي مع مهاراتهم وثقتهم بأنفسهم. (Hughes, 2009: 645)

الحوافز والمكافئات :

إن للحوافز والمكافئات ارتباط وثيق بالإستراتيجية العامة للمنظمة، نظرا لكون الحوافز والمكافئات تؤثر سلبا أو إيجابا على قدرته المؤسسة التنافسية وترتبط بسمعتها وقدرتها على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها، ولاشك بان الحوافز والمكافئات تساعد على نمو المنظمة خصوصا إذا ما تم ربطها بأداء العاملين وسلوكهم. (الهييتي، ٢٠٠٤).

مفهوم الحوافز والمكافئات :

هناك العديد من التعريفات الخاصة بمفهوم الحوافز والمكافئات، فقد عرفها الموسوي (٢٠٠٤) على أنها "عوامل أو وسائل أو أساليب تختارها الإدارة بعناية من أجل خلق أو توجيه السلوك الإنساني ليساهم بشكل فعال في رفع الكفاءة الإنتاجية ويحقق للأفراد العاملين حاجاتهم ودوافعهم المختلفة".

وعرفها جاد الرب (٢٠٠٨) على أنها "الامكانيات المتاحة التي تشكل العائد المتحصل نتيجة التميز في العمل، ووفقا لذلك فهي القوى المحركة الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد والتي تشجعه على تحسين مستوى أدائه في المنظمة".

وعرفها الصيرفي (٢٠٠٧) على أنها "تلك الجهود التي تبذلها الإدارة لحث الافراد العاملين على زيادة إنتاجيتهم، من خلال إشباع حاجاتهم الحالية وخلق حاجات جديدة لديهم والسعي نحو إشباع تلك الحاجات، شريطة أن يتميز ذلك بالإستمرارية".

من خلال ما سبق يمكن للباحثة تعريف الحوافز على أنها:- وسائل وأساليب إدارية رئيسية تشكل العائد المتحصل للافراد العاملين نتيجة التميز في العمل، وهي العملية التي تقوم المنظمة بواسطته بدفع كافة المكافآت من أجل جذب، وإبقاء، وتحفيز الموارد البشرية، وتنفيذها بما يتلاءم مع طبيعة عمل المنظمة لإنجاز عملها بصورة أفضل.

أهمية الحوافز والمكافآت :

تكمن أهمية الحوافز في قدرتها على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة، وتمنع حدوث اشعور بالإحباط، لأنها توفر الأجواء المناسبة للماديه والمعنويه و التي تدفع العاملين للمثابرة في العمل ومحبتة، ويمكن إبراز أهمية الحوافز في النقاط التالية (المشريقي،2010):

تساهم في إشباع حاجات الأفراد العاملين وترفع روحهم المعنوية، وتعزز انتمائهم للمنظمة.

تشجع على عادات وقيم سلوكية جديدة تسعى المنظمة لإيجادها بين الأفراد العاملين.

تشجع على اطلاق الطاقات الإبداعية لدى الأفراد العاملين.

تعتبر الحوافز من عوامل جذب واستقطاب الافراد للعمل في المنظمة أو البقاء فيها.

تحفز الأفراد العاملين لإظهار المزيد من الإهتمام بأعمالهم، من أجل الوصول إلى استخدام أفضل لطاقاتهم.

أنواع الحوافز والمكافآت :

تتنوع الحوافز والمكافآت في أنواعها، وفيما يلي عرض لبعضها (الجريد،2007):

الحوافز المادية :

وهي مبالغ تدفع للأفراد العاملين إما على شكل دفعة واحدة أو دفعات شهرية، وتشمل أيضا ما يضاف للفرد من دخل إضافي. ومن الأمثلة عليها:

المكافآت عن العمل الإضافي أو الأعمال المميزة.

المشاركة في الأرباح، كإعطاء نسبة منها للأفراد العاملين أو الأسهم الممنوحة لهم.

الزيادات الدورية والاستثنائية في الأجور.

التأمين الصحي للأفراد العاملين أو أسرهم مما يخفف العبء المالي عن العامل.

الضمان الاجتماعي: ويمثل ضمانا لمستقبل الفرد العامل بتوفير حياة كريمة للعامل بعد تقاعده أو إحالته صحيا.

الحوافز المعنوية:

وهي الحوافز التي تحفز الأفراد العاملين في المنظمة من خلال إشباع حاجاتهم الأخرى النفسية والاجتماعية، فتزيد من شعور الأفراد بالرقى في عملهم وولائهم له وتحقيق التعاون بين زملائهم.

ولا تقل الحوافز المعنوية أهمية عن الحوافز المادية، حيث يوجد هناك ترابط وتكامل فيما بينها، وتختلف أهمية الحوافز المعنوية وفقا لظروف العامل والمنظمة حيث تختلف أنواعها وفقا لظروف المنظمة، ومن أمثلة الحوافز المعنوية (أبو الكشك، 2006):

أ- الإثراء الوظيفي: ويتمثل في تنوع الواجبات الوظيفية ومسؤولياتها والتجديد في أعبائها، مما يتيح لشاغلها التطوير لقدراته ومهاراته.

ب- الترقية: وتمثل حافزا معنويا أيضا، من خلال زيادة الأعباء والمسؤوليات وتأكيد الذات.

ج- لوحات الشرف وخطابات الشكر للمتميزين، وكذلك تسليم الأوسمة والدروع والكؤوس.

د- ترشيح العاملين لدورات متميزة أو الدراسات العليا أو لعمل قيادي.

هـ- المشاركة في إتخاذ القرار: من خلال تطبيق سياسة الباب المفتوح و السماح للأفراد العاملين بتقديم اقتراحاتهم إلى رؤسائهم مباشرة، ومشاركتهم في اللجان وفرق العمل.

العوامل المؤثرة في أنظمة الحوافز والمكافئات:

هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند وضع نظام الحوافز وهي كما ذكرها عباس ويونس (٢٠١٠):

الأسلوب الإشرافي:

إن للأسلوب الإشرافي الذي يتبعه القائد تأثير في عملية التحفيز، فالقائد المحفز لديه القدرة على التأثير بسلوك العاملين وحثهم على حسن أداء العمل وتنفيذ الأوامر بقبول و رضا وليس خوفا من العقاب.

ظروف العمل:

للقائد دور هام في تهيئة الظروف المادية الفضلى للعمل في المنظمة كتحسين الإضاءة والتهوية والنظافة والتحكم في الضوضاء ودرجة الحرارة داخل مكان العمل، والعمل على توفير المرافق العامة وأدوات وأجهزة العمل المختلفة، وكذلك إتخاذ الإحتياطات اللازمة لحماية الافراد العاملين من أخطار الحريق وإصابات العمل وغير ذلك ، فيجب على الإدارة ان تعمل على تحسين الظروف المادية كونها تساعد على زيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية بين العاملين، فكلما كانت ظروف العمل ملائمة ومريحه كان ذلك حافزا للعاملين نحو بذل مزيد من الجهد في العمل والانتماء اليه.

الجوانب التنظيمية:

وهذا يخص البيئة التنظيمية التي يعمل بها الافراد العاملين، وتشمل السياسات، الأجور، والمراكز الوظيفية، وسياسات العمل، وإجراءاته والهيكل التنظيمي للمنظمة، بما يحقق إشباع حاجات الافراد العاملين.

الإتصال الإداري:

تعتمد العمليات الإدارية في المنظمات على تبادل البيانات والمعلومات، لذا فإن المدير أو القائد في المنظمة يعمل على توجيه الأفراد العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة، ويجب أن يكون لديه مهارات إتصال تضمن فهم العاملين للتوجهات والأهداف، ويستطيع توجيه سلوكهم بشكل يضمن على الأقل عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف العامة للمنظمة، وهذا يتطلب توفر عملية إتصال فعالة لتوجيه الأعمال وتنظيمها (العلاق، ٢٠٠٨).

مفهوم الإتصال الإداري :

تنوعت التعريفات المتعلقة بمفهوم الإتصال الإداري في المنظمات فقد عرفها القريوتي (٢٠٠٩) على أنها "وسيلة لتبادل المعلومات والأفكار داخل المنظمة وخارجها لإظهار الوضع وتحسينه والتعبير عن الأفكار".

ويعرف (Robbins, 1998) مفهوم الإتصال الإداري بأنه "خطوات نقل المعاني بين مرسل ومستقبل، ينجم عنها تفهم لهذه المعاني".

كما يعرف شفيق (٢٠١١) مفهوم الإتصال الإداري بأنه "العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة او في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي".

من خلال ما سبق يمكن للباحثة تعريف مفهوم الإتصال الإداري بأنه : عملية منظمة يتبادل من خلالها الأفراد العاملين المعلومات والأفكار فيما بينهم على شكل رسالة شفوية أو مكتوبة لتعديل سلوكهم، لتحقيق أهداف معينة.

أهمية الإتصال الإداري :

تبرز أهمية الإتصال الإداري في المنظمات من خلال ما يلي : (الشماخ والخضري، ٢٠٠٠)

يساهم الإتصال الإداري داخل المنظمة في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الإتصال الرسمية.

تعتبر عملية الإتصال بين الافراد العاملين ضرورية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين.

يعتبر الإتصال الإداري وسيلة أساسية لإنجاز المطلوب إنجازه من الاعمال والمهام.

يعتبر الإتصال الإداري وسيلة هامة تضمن التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة داخل المنظمة.

يستخدم الإتصال الإداري لاطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسية، كما يستطيع من خلاله تحديد مدى تقبلهم لآرائه وأفكارها.

من خلال الإتصال الإداري يتم نقل المعلومات والبيانات والاحصاءات والمفاهيم عبر قنوات الإتصال المختلفة مما يساهم في إتخاذ القرارات الإدارية بشكل موضوعي، و يحقق نجاح المنظمة وفهوها.

معوقات الإتصال الإداري :

من أجل تحقيق إتصال اداري فعال، كان لابد من تجاوز المعوقات التي تشوه المعلومات المنقولة أو تحد من قوة تأثير الإتصال داخل المنظمات، ويمكن ايجاز هذه المعوقات بالاتي (عبد الباقي، ٢٠٠٣):

معوقات تسببها الإختلافات الفردية بين الافراد العاملين.

معوقات مرتبطة بطبيعة التنظيم وأساليب العمل في المنظمة.

معوقات بسبب نقص الامكانيات والتسهيلات لعملية الإتصال بالمنظمة.

معوقات بسبب الإختلافات التنظيمية والاجتماعية والتقنية بالمنظمة.

المكونات المادية :

للأفراد العاملين دور أساسي في تحسين مكونات العمل المادية داخل المنظمات والمتمثلة في عناصرها من درجة حرارة ورطوبة وتهوية واضاءة وغيرها من المكونات المادية لبيئة العمل، فهذه العناصر تسهم في تقليل اصابات العمل داخل المنظمات، وتعد الركيزة الأساسية في سلامة الافراد العاملين (اسماعيل، ٢٠١١).

مفهوم المكونات المادية :

تعددت التعريفات الخاصة بمفهوم المكونات المادية في المنظمات فقد عرفها العقابلية (٢٠٠٢) بأنها "المكان الذي يتم فيه إنجاز العمل من قبل الأفراد، وذلك من خلال استعمال الأجهزة والأدوات والالات والعمليات المختلفة والتي تصدر عنها مؤثرات ذات طابع فيزيائي وكيميائي أو حيوي".

كما يعرف العماج (٢٠٠٣) على أنها "هي البيئة التي تشمل ظروف العمل الداخلية والمتمثلة في الاضاءة والتحكم والضوضاء ودرجات الحرارة داخل المنظمة والأثاث والمقاعد وتوفير المرافق العامة وغيرها من الاحتياطات اللازمة لحماية الأفراد".

مما سبق يمكن للباحثة تعريف مفهوم المكونات المادية بأنها : هي المكان الذي يؤدي فيه الأفراد العاملين عملهم، وما يحتويه ذلك المكان من عوامل مادية مثل الإضاءة ، والتهوية، الضوضاء، النظافة، والترتيب، بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة التي تقوم على حماية أولئك الأفراد.

أهمية المكونات المادية :

تظهر أهمية المكونات المادية في المنظمات من خلال ما يلي: (اسماعيل، ٢٠١١)

يسهم ترتيب وتصميم المكونات المادية داخل المنظمة في توفير البيئة الامنة والمريحة للأفراد العاملين من أجل التخلص من أسباب الجهد البدني.

يعكس الإهتمام بزيادة كفاءة الأفراد العاملين وانتاجيتهم مثل وضع أكثر الالات والأدوات الأكثر استخداما قريبا من أماكن ترتيب نظام العمل، بحيث توفر الراحة والسهولة أثناء أداء العمل.

يساهم ترتيب وتصميم المكونات المادية في جعل النظام داخل المنظمة مريح ومقبول وامن وبما يتفق مع إحتياجات الفرد وامكانياته.

عناصر المكونات المادية :

بيئة العمل المادية الداخلية تأثيرات متباينة على المستويات الإدارية المختلفة بالمنظمة وفق الإيجابية أو السلبية في مكونات بيئة العمل المادية، وأهم هذه العناصر هي (حمزاوي، ٢٠٠٨):

الضوضاء:

وتعني وجود مستوى عالي من الازعاج والضجيج ضمن مكان العمل، ومن المبادئ التوجيهية بهذا الشأن هو العمل على منع وقوع الضرر، والحد من حالات الازعاج التي تؤثر على الافراد العاملين، فالضوضاء له تأثيرات قد تؤدي إلى فقدان السمع، وقلة النوم، والتشويش في لغة الكلام، وينتج عنها الضيق والقلق وتوتر الأعصاب.

الاضاءة:

تؤثر الاضاءة بشكل مباشر على أداء الأفراد العاملين، وتختلف الحاجة لمستوى الاضاءة وفقا لنوعية وطبيعة العمل، وتختلف أماكن ومواقع المنظمات وتصاميم بنائها ومكاتبها فقد تظهر احيانا مشكلة عدم كفاية وصول الضوء الطبيعي اليها، فعندها يتم الاستعانة بالاضاءة الصناعية لأن عدم كفايتها يؤثر على الأفراد العاملين من النواحي النفسية والجسمية، و من ذلك الشعور بالتعب والارهاق وإنخفاض الروح المعنوية، وبالتالي إنخفاض الاداء.

التهوية:

ان التهوية الصحيحة لها دور في توفير هواء نقي ونظيف داخل بيئة العمل، وينعكس ذلك على الراحة النفسية للأفراد العاملين، وبالتالي يستطيع الأفراد القيام بالاداء بشكل جيد، وفي حال وجود تهوية غير كافية في بيئة العمل، عندها يزيد جهد الأفراد العاملين، مما يؤدي ذلك إلى نتائج سلبية كالغياب، وزيادة معدل دوران الافراد العاملين.

الحرارة:

تختلف قدرات الافراد العاملين على التكيف مع درجة الحرارة وفق للبيئة التي جاؤوا منها، وكانوا يعيشون فيها، فبعض الأفراد أكثر تكيفاً مع البيئة الحارة، والبعض الآخر أكثر تكيفاً مع الأجواء الباردة، وبشكل عام يؤدي ارتفاع درجة الحرارة إلى فقدان الفرد العامل للسوائل على شكل عرق وبشكل مستمر اثناء اداء العمل، مما قد يؤدي على المدى البعيد إلى إصابته بالإجهاد أو ما يسمى بالتصلب الحراري، ويؤدي بالعامل لعدم الالتزام بساعات الدوام، والسعى للبحث عن عمل آخر يتضمن ظروف مادية أفضل لا تعرضه للحرارة المرتفعة التي قد تعرضه للخطر.

المبحث الثاني: الإحتراق الوظيفي

تمهيد :

ظهر مفهوم الإحتراق الوظيفي كنتيجة للمشاكل والتعقيدات طبيعة العلاقة بين الفرد والعمل، وهي عملية متعددة المراحل، ويعبر الإحتراق الوظيفي عن الحالة النهائية التي يصل إليها الفرد العامل و تتضمن شعوره بالضيق وإنخفاض الإنتاجية وعدم الرغبة في العمل، كما أنها عملية نفسية تشمل سلسلة من ردود الأفعال العاطفية والسلوكية التي يمر بها الفرد نتيجة ما يتعرض له من تجارب شخصية وأخرى مرتبطة بالعمل

لذلك يعتبر دراسة الإهتمام بموضوع والعمل على دراسة الإحتراق الوظيفي من المواضيع الهامة ويستحق البحث والتعمق لكونه يشكل مدخلا رئيسيا للعمل على تحسين بيئة العمل وخصائص الوظائف، ومحصلة للحالة النفسية التي تحدث للأفراد العاملين في المجال الخدمي.

مفهوم الإحتراق الوظيفي :

إهتم العديد من الكتاب والباحثون في مجال الإدارة بمفهوم الإحتراق الوظيفي، وظهرت العديد من التعريفات لهذا المفهوم، حيث عرفه (Maslach, et.al, 2001) على أنه "أعراض تحدث إستجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة، وذلك نتيجة للعلاقات الشخصية، وتكون هذه الإستجابة من ثلاث أبعاد رئيسية وهي الإنهاك، الشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي".

وعرفه (Hellriegel, et.al (2001) بأنه "هو عبارة عن الآثار الناتجة عن ظروف العمل، عندما تكون الضغوط الوظيفية غير محتملة، ومصادر الرضا الوظيفي غير متاحة".

كما عرفه متولي (2005) على انه "حالة من الإجهاد الانفعالي، ونقص الكفاءة الشخصية، وضعف الإهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، ويتعرض له العاملون في المهن التي تتطلب التواصل مع الآخرين مثل مهن "التدريس والتمريض والطب".

أما محمود (٢٠١١) فقد عرف الإحتراق الوظيفي على أنه " فقدان الفرد الحماس للعمل، وذلك نتيجة للضغوط التي يتعرض لها في العمل وشعوره المتزايد بالإنهاك والسلبية وعدم الرغبة في العمل".

في ضوء ما سبق يمكن للباحثة إستنتاج العناصر التالية:

إن مفهوم الإحتراق الوظيفي مرتبط بتعرض الأفراد العاملين وبشكل مستمر لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

إن مفهوم الإحتراق الوظيفي يتضمن الشعور السلبي تجاه العمل، والنقص في الكفاءة الشخصية، والاجهاد الانفعالي.

إن مفهوم الإحتراق الوظيفي يحدث في جميع المهن وبالاخص المهن الخدمية التي تتطلب التواصل مع الأفراد الآخرين، مثل مهنة التمريض، ومهنة التدريس، والشرطة، والمحاماه، والطب.

إن مفهوم الإحتراق الوظيفي له آثار سلبية تنعكس على الفرد العامل وعلى المنظمة، وكذلك على متلقي خدمات المنظمة.

في ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف مفهوم الإحتراق الوظيفي بأنه "حالة من الاجهاد الانفعالي يحدث نتيجة تعرض الفرد العامل وبشكل مستمر لضغوط العمل المرتفعة، بحيث تؤدي إلى نقص في الكفاءة الشخصية للفرد، وضعف الإهتمام بالبعد الإنساني، وأكثر ما يتعرض لهذه الحالة العاملون في المهن الخدمية التي تتطلب التعامل مع الآخرين مثل التمريض والتدريس.

الأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي :

تتنوع الأسباب التي تؤدي إلى حدوث حالة الإحتراق الوظيفي، وفي المجمل هناك أسبابا عامه تتمثل في الآتي (أبو بكر، ٢٠٠٧) :

العمل لفترات طويلة في العمل دون الحصول على راحه كافية.

الشعور بفقدان السيطرة على مخرجات العمل.

الشعور بالعزلة، وضعف العلاقات المهنية.

الشعور بالتعب والملل أثناء العمل.

ضعف الاستعداد لدى الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.

ضعف في شخصية الفرد العامل.

الإجراءات الطويلة في العمل.

ضعف الحوافز المادية والمعنوية .

التوتر والصراع بين الزملاء في العمل، والتي تؤدي إلى غياب الدعم في أجواء العمل.

عدم حصول الفرد على فرص للتجربة الشخصية، أو العمل باتجاهات جديدة، أو أوضاع تمكنه من احداث التغيير والإبداع.

إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل ، وأهدافه الشخصية والمتمثلة في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به .

أعراض الإحتراق الوظيفي :

هناك العديد من الدلالات والأعراض التي تؤكد وجود حالة الإحتراق الوظيفي تتمثل في الشعور بالإحباط، واليأس، وقلة الإنتاجية، ويمكن ملاحظة عدداً من الأعراض التي تظهر على الأفراد الذين يعانون من الإحتراق الوظيفي كما يلي (Williams, 2007)

أعراض نفسية انفعالية :

تتمثل هذه الأعراض في الإرهاق النفسي والعصبي، والإحساس بعدم الرضى عن النفس والعجز والشعور بالدونية، والضييق والتوتر والغضب، والميل للتبرير والتقصير والقاء اللوم على الآخرين، وإنخفاض المعنوية، وضعف واضح في مستوى الإنجازات الشخصي لدى الأفراد العاملين.

أعراض جسدية:

تتمثل هذه الأعراض في الإرهاق الجسدي والصداع وارتفاع ضغط الدم، وآلام في العضلات وأسفل الظهر، وزيادة النبض وآلام المعدة و تقوس الجسم، وإضطرابات النوم وشعور الفرد بشكل دائم بالإرهاك البدني.

أعراض اجتماعية:

تتمثل هذه الأعراض في وجود مشاعر حول مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، وكبت المشاعر، بالاضافة إلى عدم الرغبة في الاندماج مع الآخرين والعزلة والاستنزاف العاطفي.

أعراض ترتبط بالعمل :

تتمثل هذه الأعراض في الإتجاه والنظرة السلبية باتجاه العمل، واللامبالاة والغياب والتأخير، والرغبة في ترك العمل ونقص الإبداعية، وعدم وضوح الدور، والرتابة والملل في العمل، وضعف الاستعداد لدى الفرد في التعامل مع ضغوطات العمل.

مراحل الإحتراق الوظيفي :

ان ظاهره الإحتراق الوظيفي هي تتكون عبر مراحل مختلفه ولا تظهر أعراضها الأساسية مرة واحدة وبسرعة، ولكنها تظهر على الأفراد بشكل تدريجي، وهي تتمثل بالمراحل (عبد الرحيم، ٢٠١١):

المرحلة الأولى:

في هذه المرحلة يشعر الأفراد العاملين خلالها بعدم التوازن (الاختلال) بين ما يتوفر لديهم من موارد وما يتم تكليفهم به من أعمال، و يلقى عليهم من مطالب، أي أن الموارد لا تعادل المطالب.

المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة تظهر الاستجابات قصيرة الأجل لحالة عدم التوازن، وعادة ما تتسم هذه المرحلة بمشاعر الإرهاق الجسدي، والصداع، والتوتر، وآلام، والاجهاد، والشعور بالإرهاك البدني.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة يظهر عدد من التغيرات في الإتجاهات والسلوك كالميل إلى معاملة الآخرين بطريقة آلية وبدون اكتراث بحجة الانشغال الكامل في العمل.

ومن جهة أخرى فقد بينت دراسة علي (٢٠٠٨) أن ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين الأفراد تتضمن المراحل الآتية :

مرحلة الاستغراق :

وهي المرحلة يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن في حال عدم الاتساق فيما بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الإنخفاض والتراجع.

مرحلة التبدل:

في هذه المرحلة تنمو ظاهره الإحتراق بشكل بطيء، ويبدأ مستوى الرضا عن العمل في المنظمة بالإنخفاض التدريجي، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء العام في العمل، ويشعر الأفراد العاملين باعتلال صحتهم البدنية، وينتقل إهتمامهم إلى مور أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغهم.

مرحلة الانفصال :

في هذه المرحلة يدرك الفرد ما يحدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي لديه.

المرحلة الحرجة:

وهذه المرحلة تعتبر أقصى مرحلة في سلسلة الإحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً، ويبدأ تفكير الفرد يختل، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد تصل بالفرد احياناً إلى الانتحار.

أبعاد الإحتراق الوظيفي :

يوجد هناك مجموعة من الأبعاد التي تكون الإحتراق الوظيفي، وتتمثل غالباً في ثلاث أبعاد رئيسة هي: الإنهاك العاطفي وفقدان التعامل الإنساني وتدني الإنجاز الشخصي، وهذه الأبعاد هي التي قدمها ماسلاش في دراسته (أبو الوفا، ٢٠١٥).

الإنهاك العاطفي :

بعد الإنهاك العاطفي أهم بعد من أبعاد الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين، ويعتبر حجر الزاوية في تكوين الإحتراق الوظيفي، ويعد كما عرفه السيف (2000) بأنه "شعور بالاستنزاف العاطفي المتواصل والمستمر في محيط العمل".

كما عرفه كل من Carolina (2010) بأنه "هو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بإنخفاض الطاقة وعدم القدرة على أداء العمل بشكل جيد".

أما دويدار والبصير (٢٠١٠) فقد عرفا الإنهاك العاطفي بأنه "الشعور بالإحباط واليأس والعجز والاكنتاب والحزن والتبدل تجاة العمل، ويظهر الشخص الشعور المتكرر بالإستثارة والغضب بدون سبب محدد وبذلك يشير إلى إن الفرد مستنفذ إنفعالياً نتيجة لضغوط العمل".

على ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف مفهوم الإنهاك العاطفي بأنه "بعد من أبعاد الإحتراق الوظيفي يظهر الشعور بالاستنزاف العاطفي والجسدي للفرد العامل، وشعوره بإنخفاض طاقته، مع عدم قدرته على أداء عمله بشكل جيد، وذلك من خلال شعوره بالإحباط واليأس والشد النفسي والاكتئاب والرغبة والتبلى تجاه العمل.

ويتمثل الإنهاك العاطفي بشكل عام بفقدان الفرد العامل للثقة بالذات، وضعف الروح المعنوية، وكذلك فقدانه للإهتمام والعناية بمتلقي خدمات المنظمة، واستنفاده كل ما لديه من طاقة، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، خاصة عند شعور الفرد العامل بأنه لم يعد قادراً على الإستمرار في العطاء، ولا يستطيع تأدية مسؤولياته بنفس المستوى بنفس متوى الاداء الذي كان يقدمه سابقاً، ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الفرد العامل بالرغبة والفرع حين تفكيره بالذهاب إلى العمل عند بداية كل يوم (ابو مسعود، ٢٠١٠)

الأسباب التي تؤدي إلى الإنهاك العاطفي :

تنوعت الأسباب التي أدت إلى الإنهاك الانفعالي، ومن أهم هذه الأسباب ما يلي: (محمود، ٢٠١١)

زيادة المطالب السيكولوجية والعاطفية والبيولوجية.

كثرة الانغماس في الأعمال.

الاحتكاك بالعديد من الأفراد.

عبء العمل الزائد.

الصراع مع الآخرين داخل بيئة العمل.

ويلاحظ من تلك الأسباب أن الإنهاك العاطفي يمثل بعد الإحتراق الوظيفي الناتج من شعور الفرد بضغوطات العمل.

فقدان التعامل الإنساني :

أما البعد الثاني من أبعاد الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين هو فقدان التعامل الإنساني الذي يعبر عن الشعور بالسلبية في العلاقات والتبلى في الشعور الإنساني، فقد وردت عدة تعاريف لهذا البعد، فقد عرفه حجازي (1999) على أنه "هو الميل إلى معاملة الآخرين مثل : الأشياء، والتجرد من الخصائص الإنسانية، بحيث يلجأ الفرد للتعامل الجاف مع الزملاء أو متلقي الخدمة، مما يترتب على حدوث فجوة إنسانية بين الفرد وبينهم ويؤثر تأثيراً عميقاً على شكل التعامل وأسلوبه معهم".

وعرفه كل من دويدار والبصير (٢٠١٠) على بأنه "شدة وقوة المشاعر السالبة نحو الآخرين المستفيدين من خدمات الفرد العامل، وتغير الإتجاهات نحو المهنة والزملاء".

أما ديعس (٢٠١٢) فقد عرفه على أنه "نزوع العاملين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، حيث يتسم الفرد العامل بالقسوة والتشائم وكثرة الانتقاد ولوم الزملاء والمستفيدين".

على ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف مفهوم فقدان التعامل الإنساني بأنه: بعد من أبعاد الإحتراق الوظيفي يظهر شدة وقسوة مشاعر الفرد، والميل إلى تعامله مع الآخرين بقسوة وسلبية، وذلك من خلال تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين والتعامل معهم ببرود ولا مبالاة كأنهم أشياء جامده.

يعتبر فقدان التعامل الإنساني في نزعت الأفراد للاتجاه في التعامل مع الآخرين كأشياء وليس كبشر، ويصبح الفرد العامل يتميز بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل، وكذلك للمستفيدين من خدمات المنظمة، كما يتسم الفرد العامل في هذه الحالة بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وعدم الاكتراث و قلة العناية بهم (ابو مسعود، ٢٠١٠).

تدني الإنجاز الشخصي :

أما البعد الثالث من أبعاد الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين هو تدني الإنجاز الشخصي، ويتمثل بإنخفاض الإنجاز الشخصي إلى درجة الإحساس بعدم الكفاءة والفاعلية في العمل، وورد عدة تعاريف لهذا البعد، فعرفه Mirvis et (1999) على أنه "نقص الشعور بالكفاءة وتحقيق الفشل في العمل، قلة الإحساس بالإنجاز الشخصي، ضعف الإنتاجية والشعور بعدم القدرة على العمل بكفاءة وإنخفاض الدافعية".

وعرفه العتيبي (٢٠٠٣) على أنه "هو عبارة عن فقدان الانتاجية والإنجاز في العمل".

أما الكلاي ورشيد (٢٠٠١) فقد عرفا تدني الإنجاز الشخصي بأنه "تدني الإنجاز الشخصي، والذي يتسم بالعديد من الأعراض منها الشعور بالفشل، وتدني الإحساس بالكفاءة".

كما عرف (Maslach & Jackson (1997) تدني الإنجاز الشخصي على أنه "تقييم الفرد العامل لذاته تقييما سلبيا، وشعور العامل من خلاله بالفشل، مع تدني احساسه بالكفاءة والنجاح، ويحدث عند تفاعل الفرد مع الآخرين".

على ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف مفهوم تدني الإنجاز الشخصي بأنه: نقص شعور الفرد بالكفاءة، وفقدان الفرد الانتاجية والإنجاز في العمل، والميل نحو تقييم الفرد تقييما سلبيا، وذلك لفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل.

وغالبا يتمثل تدني الإنجاز الشخصي في شعور الفرد العامل و الميل نحو تقييم ذاته تقييما سلبيا، وشعوره بالفشل، تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز أو حتى تفاعله مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر الفرد العامل بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الفرد العامل الذي يتعرض بشكل مستمر لعقوبات تأديبية(ابو مسعود، ٢٠١٠).

الأسباب التي تؤدي إلى تدني الإنجاز الشخصي :

تعددت الأسباب التي تؤدي إلى تدني الإنجاز الشخصي، ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

اعتقاد الأفراد بأن جهودهم لن تكون لها نتيجة فعالة.

التقييم السلبي نحو الذات.

عدم مناسبة الإنجازات لمستوى التطلعات الشخصية.

الانغماس العميق في مطالب العمل.

الصراع داخل بيئة العمل.

الطرق التي تحد من الإحتراق الوظيفي :

يوجد هناك العديد من الأساليب و الطرق التي يمكن الإعتماد عليها من قبل المنظمات والأفراد للحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي منها (Williams, ٢٠٠٨) :

الإهتمام النفسي والجسدي بالذات مما ينعكس على إهتمام الفرد العامل بالآخرين ورعايتهم.

المرونة والتغيير والتكيف داخل بيئة العمل، والاعتداء بمن هم أكثر نجاحا، وتقديم الدعم لمن هم أقل كفاءة.

المحافظة على المبادئ والقيم، والعمل على تحقيق الأهداف المهنية.

الانفتاح نحو المواقف والاستفادة من الفرص الجديدة المتاحة.

المحافظة على إقامة علاقات شخصية ومهنية ناجحة.

السعي نحو أنشطة لتفعيل وتنشيط مخزون الطاقة الانفعالية والجسدية.

ممارسة فنون التسامح والطيبة مع النفس ومع الآخرين.

نتيجة لما سبق يمكن القول أنه لمعالجة تلك التحديات والصعوبات يجب على المنظمة أن توفر للأفراد العاملين بيئة العمل الصحية والملائمة والمكونات الوظيفية والتنظيمية والمادية ومنها الحوافز والمكافئات التي تساعد الأفراد للقيام بواجبهم على أكمل وجه مما سيساهم بالحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي و تلاشيها من المنظمات مع مرور الوقت.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

قامت الباحثة بإجراء مسح للدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتمت الاستفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ومن هذه الدراسات ما يلي:

الدراسات العربية:

دراسة بن رحمون (٢٠١٤) بعنوان " بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي - دراسة على عينة من الإداريين ببعض كليات ومعاهد جامعة باتنة"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي على عينة من الإداريين ببعض كليات ومعاهد جامعة باتنة لمعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على أداء الموظفين في تلك البيئة.

إستخدمت في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في قياس التأثير بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الإدارية والمادية، وتم استخدام الإستبانة المقننة والبسيطة لجمع المعلومات والبيانات الميدانية اللازمة للدراسة والتي تم تصميمها في ضوء الدراسة النظرية، حيث وزعت على عينة الدراسة وهي عينة احتمالية عنقودية شملت (١٠٦) مبحوث.

أظهرت نتائج الدراسة أن بيئة بيئة العمل الداخلية استوفت عناصرها الإدارية والمادية بنسبة % 66,50 في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد) ، وكان أثر عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) وهي علاقات العمل بين الرؤساء والمرؤسين على الأداء الوظيفي للإداريين نسبي جدا وبشكل متوسط.

٢- دراسة حجاج (٢٠١٣) بعنوان "العوامل المؤثرة على الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العوامل التي تؤثر على الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تصميم إستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، فقد طبقت الدراسة على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة والبالغ عددهم (٥٢٠) ممرضا، وتم إسترداد (٣٨٣) إستبانة من مجموع الإستبانات الموزعة أي بنسبة أكثر من (74 %) وإستخدمت الدراسة معامل إرتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة ومودج الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد لإختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

أظهرت أهم نتائج الدراسة أن مستوى الإحتراق الوظيفي كان مرتفعا لبعده الإجهاد الوظيفي ومنخفضا لبعده تبلى المشاعر وبعده قلة الشعور بالإنجاز، ووجود علاقة طردية بين عبء العمل والإحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، ووجود علاقة عكسية بين وضوح الدور، والمكونات المادية، والمساندة الإجتماعية، والتعزيز الإيجابي وبين الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٣- دراسة السلخي،(٢٠١٣) بعنوان " مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان، في ضوء متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والدخل الشهري، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمرحلة التي يدرسها المعلم.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة عشوائية مكونة من (١٦٦) معلماً ومعلمة باستخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للإحترق النفسي .

بينت أهم نتائج الدراسة، أن مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية كان معتدلاً حسب معايير ماسلاش للإحترق النفسي، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي تبعاً لعمر المعلم، وحالته الاجتماعية، وكشفت الدراسة أن المعلمين ذوي المؤهلات العلمية العليا، وسنوات الخبرة الطويلة، والدخل الشهري المرتفع، هم الأكثر شعوراً بالإحترق الوظيفي.

٤- دراسة الحريري(٢٠١٢) بعنوان " أثر الرعاية المهنية على الإحترق الوظيفي " دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة".

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى توافر الأبعاد المختلفة للرعاية المهنية (الرعاية المرتبطة بتقديم الأفراد في المنظمة، والرعاية الشخصية للأفراد) على الإحترق الوظيفي في هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة .

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة مكونة من (٥٦٠) موظف في هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة، معتمدة على البرنامج الإحصائي (SPSS). ومن الأساليب الإحصائية الإحصائيات الوصفية، الإختبارات اللامعلمية، تحليل الارتباط، تحليل الإنحدار البسيط والمتعدد .

وقد خلصت نتائج الدراسة الي إنخفاض درجات كل بعد من أبعاد الإحترق الوظيفي والمقياس الكلي للإحترق الوظيفي إلى حد منخفض لدى الأفراد العاملين بهيئة الهلال الأحمر، وأن هناك علاقة إرتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين بعد الدعم والإتصال الوظيفي للأفراد وبين كل من بعد الإنهاك العاطفي وبعد تدني الإنجاز الشخصي والمقياس الكلي للإحترق الوظيفي، في حين لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الدعم والإتصال الوظيفي للأفراد وبعد فقدان التعامل.

٥ - دراسة رمضان، (٢٠١١) بعنوان "الإحترق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الإحترق الوظيفي ومستوى الرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، مع تحديد وتفسير مستوى الإحترق الوظيفي لديهم، مع الكشف عن تأثير متغيرات كل من: الجنس، ومتغير المستوى الصفي بالمرحلة الابتدائية ومتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس، ومتغير مستوى المؤهل التعليمي على مستوى الإحترق الوظيفي لدى هذه العينة من المعلمين.

إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة مكونة من (285) معلماً ومعلمة تم إنتقاؤهم بطريقة عشوائية من بين مدارس منطقة الزقازيق التعليمية بمحافظة الشرقية ، معتمدة على البرنامج الاحصائي (SPSS).

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الإحتراق الوظيفي لدى معلمي المرحلة الإبتدائية جاءت مرتفعة بدرجة دالة إحصائياً، وأوضحت النتائج كذلك عدم فاعلية عاملي الخبرة ونوع المؤهل في التأثير إحصائياً في الإحتراق الوظيفي ومكوناته الثلاثة، كذلك عدم وجود تأثير دال لكل من الجنس في إنخفاض الإنجاز الشخصي، ومستوى الصف التدريسي للمعلم في كل من الإستنزاف العاطفي، إنخفاض الإنجاز الشخصي، الدرجة الكلية للإحتراق الوظيفي، كما كشفت الدراسة عن وجود أثر ذو دالة إحصائية لكل من: عامل الجنس في الإستنزاف العاطفي.

٦- دراسة ابو مسعود، (٢٠١٠) بعنوان "ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة الأسباب وطرق العلاج".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين بعض المتغيرات الديمغرافية، وبين ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة مكونة من (٨٢١) موظفاً، بحيث طبقت الدراسة على (٢٥٨) موظفاً تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة وزعت على عينة الدراسة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الإحتراق الوظيفي ببعديه (الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر) فيما كان مستوى الإحتراق الوظيفي منخفضاً على (نقص الشعور بالإنجاز الشخصي).

٧- دراسة العتيبي (2007) بعنوان "الإحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل".

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى إنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وكذلك بحث العلاقة بين الإحتراق الوظيفي، ومُط الشخصية، والرغبة في ترك العمل.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة مكونة من (325) موظفاً وموظفة من حملة الجنسية الكويتية، وإستخدمت الدراسة مقياس الإحتراق الوظيفي، وإختبار التعامل الإنساني .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العمالة الكويتية ترجع لمستواهم التعليمي، كما توصلت الدراسة إلى شعور نسبة كبيرة من عينة الدراسة بتدني مستوى الإنجاز الشخصي ويشعر الأفراد صغار السن قليلي سنوات الخبرة بتدني إنجازهم الشخصي مقارنة بنظرائهم كبار السن الذين تمتد خدمتهم إلى (٥) سنوات فأكثر.

كما أظهرت نتائج تلك الدراسة كذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العمالة الكويتية على مقياس: الإنهاك العاطفي، فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، طبقاً لجنسهم أو حالتهم الزوجية أو مستواهم التعليمي.

الدراسات الأجنبية:

دراسة: (Wu et al, 2008) بعنوان " Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China

" العلاقة بين الإحترق الوظيفي والضغط المهنية بين الأطباء في الصين".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإحترق الوظيفي والضغط المهنية بين الأطباء في المقاطعات المختلفة في الصين.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة مكونة من (٥٤٣) طبيباً، حيث إستخدمت هذه الدراسة مقياس ماسلاش وذلك لقياس متغير الإحترق الوظيفي.

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الإحترق الوظيفي عند أطباء الجراحة كانت عالية مقارنة بغيرهم من الأطباء، وأن درجة الإجهاد كانت عالية بالنسبة للفئة العمرية بين (٣٠-٤٠) بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، وأن عبء العمل والمسؤولية والمكونات المادية، وعدم إهتمام بعض الأطباء بأنفسهم هي من الأسباب الرئيسية للإحترق الوظيفي

٢- دراسة (kumar, 2008) بعنوان " Burnout and Job Satisfaction in New Zealand " Psychiatrists; A National Study

"الإحترق والرضا الوظيفي في نيوزلندا".

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير مدى إنتشار الإحترق الوظيفي والرضا المهني بين الأطباء النفسيين في نيوزلندا وعلاقتها ببعض المتغيرات الإجتماعية الديموغرافية.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة الدراسة من (٨١) طبيب نفسي في نيوزلندا، وإستخدم الباحث في هذه الدراسة ثلاثة مقاييس وهي: إستبانة العوامل الإجتماعية، والعوامل الديموغرافية، وقائمة ماسلاش للإحترق الوظيفي.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى إرتفاع معدل إنتشار الإحترق الوظيفي بين الأطباء النفسيين في نيوزلندا، حيث إن ثلثي مجموع الأطباء النفسيين يعانون من مستويات متوسطة ومرتفعة من الإرهاق النفسي ونسبة مماثلة من تدني الإنجاز الشخصي، أما الرضا عن العمل فقد ظل مرتفعاً رغم تفشي الإرهاق الشديد.

٣- دراسة: (Bakker, Demerouti and Euwema, 2005) بعنوان " Job Resources buffer the impact of job demands on burnout

"العلاقة بين موارد ومتطلبات العمل وبين الإحترق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين موارد العمل ومتطلباته، وبين الإحترق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وكانت متطلبات العمل هي عبء العمل الزائد والمتطلبات العاطفية والاستقلالية في العمل وقلة التغذية الراجعة .

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد إستبانة وزعت على (١٠١٢) موظف في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث إستخدمت الدراسة الإحصاء الوصفي وإختبار (One Sample –T-test). وإختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA).

وأظهرت أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين متغيرات الدراسة الآتية "عبء العمل والمتطلبات العاطفية وقلة الإستقلالية وقلة التغذية العكسية" وبين الإحتراق الوظيفي المتمثل في الإجهاد والتشاؤم، هذا ولم تظهر الدراسة أي علاقة بين المتغيرات السابقة والإحتراق الوظيفي المتمثل في الكفاءة.

٤- دراسة (Young, 2005) بعنوان " The relationship of physical activity to job stress and burnout in neonatal nurses in Texas

العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والإحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية تكساس الأمريكية"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين كل من النشاط الجسمي وضغط العمل والإحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن بقسم العناية المركزة للأطفال بولاية تكساس الأمريكية.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد إستبانة وزعت على (١٠٠٧) ممرضة في ولاية تكساس بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد تم الإعتماد على الرزمة الإحصائية الإجتماعية (SSPS) في عملية التحليل.

وأظهرت أهم نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق في مستوى الإحتراق الوظيفي بين الممرضات اللاتي يعملن في قسم المواليد الجدد، وبين الممرضات اللاتي يعملن في العناية المركزة للمواليد، وأنه يوجد علاقة بين الإحتراق الوظيفي على بعد الإنهاك العاطفي، وبين النشاط الجسماني المكتف.

ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع أثر الإحتراق الوظيفي على رضا العاملين وضغط العمل في الوزارات الخدمية كالتربية والصحة بشكل عام، دون أن تتناول هذه الدراسات أثر عناصر بيئة العمل الداخلية على الإحتراق الوظيفي بشكل خاص في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، حيث ترى الباحثة أن الدراسات السابقة تناولت بإسهاب دراسة مفهوم الإحتراق الوظيفي، وشرح أبعاده، ودراسة اثر الإحتراق الوظيفي في بعض السمات الشخصية وظروف العمل، كما أن موضوع الإحتراق الوظيفي لم يأخذ حقه في الدراسة خاصة في البحوث العربية، لذا فإن هذا الموضوع يحتاج لمزيد من البحث.

أما لما تضيفه هذه الدراسة فإنها تعتبر الأولى من نوعها حسب علم الباحثة والتي تتناول أثر بيئة العمل الداخلية على الإحتراق الوظيفي في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت التي تعاني منه معظم مستشفيات عينة الدراسة.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

تناول هذا الفصل وصف للمنهجية التي استخدمتها الباحثة من أجل القيام بهذه الدراسة، بحيث تضمنت وصفا لنوع وطبيعة ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة جمع البيانات وثباتها وصدقها، كما تضمنت الطرق المتبعة بجمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي باعتباره من أنسب الأساليب لمعالجة مشكلة الدراسة، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية والتي سوف تتبع فيها الباحثة الأسلوب الوصفي، بهدف وصف متغيرات الدراسة المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) والمتغير التابع (الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت)؛ والتحليلي، بهدف التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، إذ سيتم دراسة وتحليل البيانات ومقارنة متغيرات الدراسة من خلال تحويل المتغيرات النوعية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس، وذلك بهدف التعامل معها في اختبار الفرضيات وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، والبالغ عددها (١٠) مستشفيات، وبلغ عدد كادر التمريض العاملين في هذه المستشفيات (٢٩٥٠) ممرض وممرضة، تم توزيع أداة الدراسة على عينة عشوائية منهم، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (٢٥٠) استبانة على أفراد العينة المستهدف استرد منها (٢٢١)، حيث بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٢١٥) استبانة وبما نسبته (٨٦%) من الاستبيانات الموزعة.

جدول رقم (١) مجموع الاستبيانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل

عينة الدراسة	الإجمالي	
	العدد	النسبة % من الموزعة
الاستبيانات الموزعة	٢٥٠	١٠٠%
الاستبيانات غير المستردة	٣٥	١٤%
الاستبيانات المستردة	٢٢١	٨٨.٤%
الاستبيانات الخاضعة للتحليل	٢١٥	٨٦%

وصف افراد عينة الدراسة :

جدول (٢) وصف افراد عينة الدراسة تبعا للمعلومات الشخصية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	99	46.05
	إناث	116	53.95
	المجموع	215	100
الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	8	3.72
	25 - أقل من ٤٠ سنة	20	9.30
	40 - أقل من ٥٠ سنة	162	75.35
	٥٠ سنة فأكثر	25	11.63
	المجموع	215	100
مؤهل علمي	دبلوم	19	8.84
	بكالوريوس	100	46.51
	ماجستير	2	0.93
	دكتوراه	٥	2.33
	اخرى	89	41.39
	المجموع	215	100
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	31	14.42
	5 - أقل من ١٠ سنوات	44	20.47
	10 - أقل من ١٥ سنة	73	33.95
	١٥ سنة فأكثر	67	31.16
	المجموع	215	100

مسمى الوظيفي	رئيس التمريض	3	1.40
	رئيس قسم	١٠	4.65
	مشرفة التمريض	43	20.00
	ممرض	١٤٩	69.30
	اخرى	10	4.65
	المجموع	215	100

يبين الجدول (٢) أن أكثر أفراد عينة الدراسة ممن كانت أعمارهم من ٤٠-٥٠ سنة، وخبراتهم من ١٠-١٥ سنة وهذا يدل على وجود تناسب بين العمر والخبرة الكبيرة لدى الأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة، أما بالنسبة للمؤهل العلمي فكان أغلبهم من حملة درجة البكالوريوس وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة مؤهلين بشكل كاف لفهم أسئلة الإستبانة، والإجابة عليها بآراء تعزز من موثوقية الإعتماد عليها في التحليل.

التحليل العاملي لمُحاور الاستبيان بالتدوير المتعامد :

جدول (٣) التحليل العاملي (بطريقة المكونات الاساسية) لمُحاور الاستبيان بالتدوير المتعامد

المحور	رمز الفقرة	العامل ١	العامل ٢	العامل ٣	العامل ٤	العامل ٥	العامل ٦
علاقات العمل	a1						.798
	a2						.804
	a3						.809
القيادة الإدارية	b1			.648			
	b2			.838			
	b3			.817			
	b4			.723			
	b5			.730			
	b6			.748			
	b7			.729			

الحوافز والمكافآت	c1					.758	
	c2					.622	
	c3					.913	
	c4					.874	
	c5					.885	
الإتصال الإداري	d1		.872				
	d2		.856				
	d3		.785				
	d4		.718				
	d5		.643				
	d6		.786				
	d7		.793				
المكونات المادية	e1				.795		
	e2				.747		
	e3				.858		
	e4				.860		
	e5				.873		
	e6				.855		
الإحتراق الوظيفي	y1	.814					
	y2	.838					
	y3	.892					
	y4	.899					
	y5	.933					
	y6	.893					
	y7	.915					
	y8	.901					

يبين الجدول (٣) قيم تشبع فقرات كل محور من محاور اداة الدراسة على الابعاد التي تنتمي اليها ويلاحظ ان جميع قيم التشبع كانت أكبر من ٠.٤٠ وان التشبعات كلها كانت احادية الاتجاه (لم تكن هنالك تشبعات مشتركة للفقرة الواحدة) كما يبين الجدول ان قيم الجذر الكامن كانت جميعها أكبر من الواحد صحيح وفقا لمحك كايزر الذي يتوقف عن استخراج العوامل اذا كان جذرها الكامن أقل من واحد كما تشير قيم نسب التباين المفسر إلى ان نسبة تفسير كل عامل تعتبر جيدة اذ بلغت نسبة التباين الكلي التراكمية (المجموع) ٧١.٣٤ وهي نسبة مقبولة وتعكس أهمية وقدرة العوامل التي تم استخلاصها وبالتالي فقد تم التكد من صدق اداة الدراسة باستخدام الصدق العاملي.

ثبات أداة الدراسة :

جدول (٤) ثبات محاور أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت باسلوب (كرونباخ ألفا)

الرقم	المحاور	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
١	علاقات العمل	٣	٠.٨٨٣
٢	القيادة الإدارية	٧	٠.٨٨٤
٣	الحوافز والمكافآت	٥	٠.٨٨٠
٤	الإتصال الإداري	٧	٠.٩٠٣
٥	المكونات المادية	٦	٠.٩١٤
	الكلي لبيئة العمل الداخلية	٢٨	٠.٨٦٧
	الإحتراق الوظيفي	٨	٠.٩٦٦

يبين الجدول (٤) ان محاور أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت لفقرات محور علاقات العمل ٠.٨٨٣ وبلغت لفقرات محور القيادة الإدارية وبلغت ٠.٨٨٠ لفقرات محور الحوافز والمكافآت وبلغت ٠.٩٠٣ لفقرات محور الإتصال الإداري وبلغت ٠.٩١٤ لفقرات محور المكونات المادية كما بلغت لفقرات الدرجة الكلية لمحاور بيئة العمل الداخلية لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت ٠.٨٦٧ وبلغت ٠.٩٦٦ لفقرات الإحتراق الوظيفي وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لاغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة علما ان القيمة القصوى التي يمكن ان يصلها الثبات هي الواحد الصحيح.

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات

هدفت هذه الدراسة إلى أثر بيئة العمل الداخلية في الإحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وفي ضوء هذه الأهداف فقد امكن للباحثة صياغة أسئلة وفرضيات بهدف تحقيق هذه الأهداف بحيث سيتم عرض نتائجها ومناقشتها في ضوء الأدبيات التي اعتمدها هذه الرسالة.

كما استخدمت الباحثة مقياساً تصنيفياً متوافقاً مع عدد البدائل التي استخدمتها أداة الدراسة (وهي خمسة بدائل) بهدف تقدير مستويات المتوسطات الحسابية التي تم توصلت إليها النتائج وذلك على النحو الآتي:

جدول (٥) مقياس التصنيف الخماسي

منخفض	اقل من ٢.٣٣
متوسط	من ٢.٣٣ إلى اقل ٣.٦٧
مرتفع	اكثر من ٣.٦٧

أولاً: تحليل محاور بيئة العمل الداخلية :

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور بيئة العمل الداخلية لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	علاقات العمل	3.89	0.91	مرتفع	١
٥	المكونات المادية	3.80	0.77	مرتفع	٢
٢	القيادة الإدارية	3.74	0.76	مرتفع	٣
٤	الإتصال الإداري	3.59	0.81	متوسط	٤
	الكلي لبيئة العمل الداخلية	3.72			مرتفع

يلاحظ من الجدول (٦) أن مستوى الدرجة الكلية لمحاور بيئة العمل الداخلية لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٢)، وجاء مستوى المحاور مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.89 - 3.58)، وجاءت في الرتبة الأولى محور علاقات العمل بمتوسط حسابي (٣.٨٩)، وفي المرتبة الأخيرة جاء محور الحوافز والمكافآت بمتوسط حسابي (٣.٥٨).

وقد تم تحليل محاور بيئة العمل الداخلية لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت وفقاً لفقراتها وذلك على النحو التالي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحورعلاقات العمل والجدول (٧) يبين ذلك.

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محورعلاقات العمل مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	يكون هناك تعاون وانسجام بين أفراد التمريض العاملين في المستشفى.	4	0.92	مرتفع	١
٣	يعمل أفراد التمريض العاملين بروح الفريق الواحد في مواجهة أعباء العمل داخل المستشفى.	3.86	1.09	مرتفع	٢
٢	يوجد هناك تعاون بين أفراد التمريض العاملين في المستشفى لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة.	3.8	1.02	مرتفع	٣
	محور علاقات العمل	3.89			مرتفع

يلاحظ من الجدول (٧) أن مستوى محور علاقات العمل كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٩)، وجاء مستوى فقرات المحور مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤.٠ - ٣.٨٠)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "يكون هناك تعاون وانسجام بين أفراد التمريض العاملين في المستشفى". بمتوسط حسابي (٤.٠)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) وهي "يوجد هناك تعاون بين أفراد التمريض العاملين في المستشفى لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة". بمتوسط حسابي (٣.٨٠).

ثانياً: محور القيادة الإدارية :

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمُحور القيادة الإدارية والجدول (٨) يبين ذلك.

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور القيادة الإدارية مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	يقوم الرؤساء في العمل بدراسة وتحليل الأفكار المطروحة من قبل أفراد التمريض العاملين في المستشفى.	3.87	1.03	مرتفع	١
٥	يملك الرؤساء في العمل القدرة على الاشراف وتحمل المسؤولية .	3.8	0.99	مرتفع	٢
٦	يشجع الرؤساء في العمل على العمل الجماعي في أداء المهام والواجبات داخل المستشفى.	3.77	0.93	مرتفع	٣
٢	يوجد هناك مرونة متكاملة من الرؤساء في العمل عند الاستجابة للتغيرات لحل المشكلات .	3.74	0.93	مرتفع	٤
٧	يقدر الرؤساء في العمل مشاعر أفراد التمريض التي يودون إشباعها بطرق مشروعة.	3.73	1.01	مرتفع	٥
٣	يتم اظهار عنصر المبادرة عند الرؤساء في مصلحة العمل داخل المستشفى.	3.69	0.95	مرتفع	٦
٤	يتمتع الرؤساء في العمل بضبط النفس والثبات الانفعالي في المواقف الصعبة.	3.54	1.06	متوسط	٧
	القيادة الإدارية	3.74			مرتفع

يلاحظ من الجدول (٨) أن مستوى محور القيادة الإدارية كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٤)، وجاء مستوى فقرات المحور مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٨٧ - ٣.٥٤)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "يقوم الرؤساء في العمل بدراسة وتحليل الأفكار المطروحة من قبل أفراد التمريض العاملين في المستشفى". بمتوسط حسابي (٣.٨٧)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي "يتمتع الرؤساء في العمل بضبط النفس والثبات الانفعالي في المواقف الصعبة". بمتوسط حسابي (٣.٥٤).

ثالثاً: محور الحوافز والمكافآت :

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور الحوافز والمكافآت والجدول (٩) يبين ذلك.

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الحوافز والمكافآت مرتبة تنازلياً

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
١	مرتفع	0.99	3.7	تمثل الحوافز والمكافآت دافع قوي لأفراد التمريض للقيام بعملهم.	١
٢	متوسط	0.94	3.61	تستند الحوافز والمكافآت في توزيعها على معايير موضوعية في منحها للعاملين بأقسام التمريض في المستشفى.	٥
٣	متوسط	0.98	3.57	تتسم الحوافز التي توزع على أفراد التمريض العاملين بالمستشفى بالعدالة.	٤
٤	متوسط	1.01	3.55	ترتبط الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها أفراد التمريض بدرجة الإنجاز في العمل داخل المستشفى.	٣
٥	متوسط	0.98	3.47	تعد الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها أفراد التمريض كافية لسد حاجاتهم المعيشية.	٢
	متوسط		3.58	الحوافز والمكافآت	

يلاحظ من الجدول (٩) أن مستوى محور الحوافز والمكافآت كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٨)، وجاء مستوى فقرات المحور متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٧٠ - ٣.٤٧)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "تمثل الحوافز والمكافآت دافع قوي لأفراد التمريض للقيام بعملهم" بمتوسط حسابي (٣.٧٠)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) وهي "تعد الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها أفراد التمريض كافية لسد حاجاتهم المعيشية". بمتوسط حسابي (٣.٤٧).

رابعاً: محور الإتصال الإداري :

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور الإتصال الإداري والجدول (١٠) يبين ذلك.

جدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الإتصال الإداري مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	توفر إدارة المستشفى المعلومات الخاصة بمعايير تقييم الأداء سواء الكمية أو النوعية بوضوح ودقة.	3.66	1.01	متوسط	١
٢	يتم وضع لوحة اعلانات لتبليغ الأوامر والتعليمات داخل أقسام التمريض في المستشفى.	3.64	1.02	متوسط	٢
٣	يتفهم أفراد التمريض العاملين الأوامر والتعليمات الإدارية وينفذوها بدقة.	3.61	0.96	متوسط	٣
٤	يتم تنبيه أفراد التمريض العاملين من قبل الإدارة عن أخطائهم تنبيهاً فردياً وبأسلوب لبق.	3.56	1.02	متوسط	٤
٥	يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة في العمل .	3.55	1.08	متوسط	٥
٦	يسمح بالتواصل الأفقي بين كافة المستويات الإدارية في المستشفى	3.54	0.95	متوسط	٦
٧	يحرص أفراد التمريض العاملين على حضور الاجتماعات التي تعقد داخل المستشفى.	3.54	1.05	متوسط	7
	الإتصال الإداري	3.59			متوسط

يلاحظ من الجدول (١٠) أن مستوى محور الإتصال الإداري كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٩)، وجاء مستوى فقرات المحور متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٦٦ - ٣.٥٤)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "توفر إدارة المستشفى المعلومات الخاصة بمعايير تقييم الأداء سواء الكمية أو النوعية بوضوح ودقة". بمتوسط حسابي (٣.٦٦) و، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٦) و(٧) وهي "يسمح بالتواصل الأفقي بين كافة المستويات الإدارية في المستشفى" ويحرص أفراد التمريض العاملين على حضور الاجتماعات التي تعقد داخل المستشفى" بمتوسط حسابي (٣.٥٤).

خامسا: محور المكونات المادية :

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور المكونات المادية والجدول (١١) يبين ذلك.

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور المكونات المادية مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	تتوفر المستلزمات والتجهيزات الضرورية لأداء عمل أفراد التمريض العاملين في المستشفى.	3.84	0.91	مرتفع	١
٣	يتم متابعة ما هو حديث في محور الادوات والتجهيزات الطبية	3.83	0.90	مرتفع	٢
٢	تتوفر الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز مهام أفراد التمريض العاملين في المستشفى.	3.81	0.82	مرتفع	٣
٦	تكون الاجهزة والمستلزمات قريبة من أفراد التمريض العاملين ويسهل الوصول اليها وبدون عناء.	3.8	0.87	مرتفع	٤
٥	يشعر أفراد التمريض العاملين بالرضا عن ظروف العمل بما يخص خطوط نقل الموظفين من وإلى موقع العمل.	3.77	1.02	مرتفع	٥
٤	يشعر أفراد التمريض العاملين بالرضا عن ظروف العمل بما يخص المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية.	3.76	0.96	مرتفع	٦
	المكونات المادية	3.8			مرتفع

يلاحظ من الجدول (١١) أن مستوى محور المكونات المادية كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٠)، وجاء مستوى فقرات المحور مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٨٤ - ٣.٧٦)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "تتوفر المستلزمات والتجهيزات الضرورية لأداء عمل أفراد التمريض العاملين في المستشفى". بمتوسط حسابي (٣.٨٤)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي "يشعر أفراد التمريض العاملين بالرضا عن ظروف العمل بما يخص المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية". بمتوسط حسابي (٣.٧٦).

ثانياً: تحليل فقرات الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت :
تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور الإحتراق الوظيفي والجدول (١٢) يبين ذلك.
جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الإحتراق الوظيفي مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	يشعر أفراد التمريض العاملين بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء الأعمال والمهام الموكولة اليهم في المستشفى.	2.89	1.21	متوسط	١
٤	أصبح أفراد التمريض العاملين أكثر قسوة اتجاه المراجعين	2.89	1.33	متوسط	١
٢	يشعر أفراد التمريض العاملين بنوع من الاحباط بالعمل في المستشفى.	2.87	1.23	متوسط	٣
٥	يشعر أفراد التمريض العاملين بنوع من العزلة بينهم وبين زملائهم بالعمل في المستشفى.	2.81	1.31	متوسط	٤
٦	يشعر أفراد التمريض العاملين بأن هناك الكثير من القيم المفقودة خلال العمل بالمحور التمريضي في الوقت الحالي.	2.81	1.30	متوسط	٤
٧	يشعر أفراد التمريض العاملين بنوع من الملل بسبب روتين العمل في المستشفى.	2.73	1.30	متوسط	٦
3	يشعر أفراد التمريض العاملين بالجفاء العاطفي عند مجرد سماعهم أخبار سارة تخص أحد زملائهم بالعمل في المستشفى.	2.67	1.24	متوسط	٧
٨	يشعر أفراد التمريض العاملين بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة في العمل بالمستشفى.	2.65	1.27	متوسط	٨
	الإحتراق الوظيفي	2.79		متوسط	

يلاحظ من الجدول (١٢) أن مستوى محور الإحتراق الوظيفي كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٩)، وجاء مستوى فقرات المحور متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٢.٨٩-٢.٦٥)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) و(٤) وهي "يشعر أفراد التمريض العاملين بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء الأعمال والمهام الموكولة اليهم في المستشفى." و"أصبح أفراد التمريض العاملين أكثر قسوة اتجاه المراجعين" بمتوسط حسابي (٢.٨٩)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٨) وهي "يشعر أفراد التمريض العاملين بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة في العمل بالمستشفى." بمتوسط حسابي (٢.٦٥).

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج :

اختبار الفرضية الرئيسية العدمية الاولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد حيث يتطلب تطبيق تحليل الانحدار الخطي التحقق من مدى اعتدالية توزيع تكرارات بيانات متغيرات الدراسة مع التوزيع الطبيعي على اعتبار أنه من الشروط الاساسية لتطبيق تحليل الانحدار اضافة إلى تاكد الباحثة من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة وذلك من خلال اختباري معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) حيث يبين الجدول التالي نتائج هذه الاختبارات.

ومن هنا فقد استخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر لبيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. حيث توضح الجداول التالية نتائج اختبار هذه الفرضية.

جدول (١٣)

قيم معامل الالتواء ومعامل تضخم التباين (VIF) وقيمة التباين المسموح (Tolerance) لمحوريات المتغير المستقل والمتغير التابع

متغيرات الدراسة	الارتباط المتعدد	
	VIF	tolerance
علاقات العمل	1.318	0.759
القيادة الإدارية	1.272	0.786
الحوافز والمكافآت	1.063	0.941
الإتصال الإداري	1.117	0.895
بيئة العمل الداخلية		
المتغير التابع (الإحتراق الوظيفي)		

يبين الجدول أن قيم معامل تضخم التباين قد كانت جميعها أقل من القيمة (5) في إشارة إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة حيث يشير بعضها إلى قبول القيم إذا كانت أقل من (١٠) كذلك يلاحظ أن قيم التباين المسموح به كانت أكبر من (0.20) كما ويمكن قبولها إذا كانت أكبر من (٠.١٠) وتبين هذه النتائج أنه لا توجد مشكلة ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات المستقلة.

جدول (١٤)

المتغيرات المستقلة التي استخدمت في نموذج التنبؤ بقيم الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في
مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المكونات المادة، الحوافز والمكافآت، الإتصال الإداري، القيادة الإدارية، علاقات العمل ^b	.	Enter

جدول

(١٥) نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	57.00	5	11.40	10.65	0.000*
البواقي	223.70	209	1.07		
الكلية	280.71	214			

(*) تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ($\text{Sig} \leq 0.05$).

تشير النتائج في الجدول (١٥) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. ويعتبر هذا التأثير دال إحصائياً لان قيمة f المحسوبة والبالغة (١٠.٦٥) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٠.٠٥.

وسوف يتم اختبار الفرضيات الفرعية المتفرعة من هذه الفرضية وعددها خمس فرضيات بالرجوع إلى جدول المعاملات التالي:

جدول (١٦) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

المتغيرات المستقلة	مؤشرات جودة النموذج		
	R	R2	Adjusted R2
علاقات العمل	٠.٤١٥	٠.٢٠٣	٠.١٨٤
القيادة الإدارية			
الحوافز والمكافآت			
الإتصال الإداري			
المكونات المادية			

تشير النتائج في الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (٠.٤١٥).

وتشير قيم R^2 إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة وقد بلغت هذه النسبة (0.184) وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة في التنبؤ بالمتغير التابع.

وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة (العدمية) حيث بينت النتائج ان لبيئة العمل الداخلية أثر في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

جدول (١٧) معاملات الانحدار الخطي المتعدد لنموذج أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

المتغيرات المستقلة	المعاملات ودلالاتها الاحصائية				قبول / رفض
	B	SE	t	Sig t	
علاقات العمل	-.493	.089	-5.54	*٠.000	رفض
القيادة الإدارية	-.171	.105	-1.62	٠.107	قبول
الإتصال الإداري	.332	.093	3.59	*٠.000	رفض
المكونات المادية	-.150	.093	-1.62	٠.107	قبول

(*) تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ثابت المعادلة = ٤.٨٢٣

اختبار الفرضيات الفرعية :

اعتمدت الباحثة على نتائج جدول (١٧) السابق والخاص بقيم معاملات الانحدار واختبار t لدلالة ومعنوية معاملات الانحدار التي تم التوصل اليها لاختبار فرضيات الدراسة الفرعية وفيما يلي نتائج اختبار هذه الفرضيات:

الفرضية العدمية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقات العمل في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

تبين قيمة المعامل β المعياري مدى تأثير المتغير المستقل بالتابع وقد بلغت قيمة تأثير علاقات العمل (-) ٠.٤٩٣ وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.٠٠٠) كان أقل من ٠.٠٥ ما يعني وجود أهمية خطية لهذا المتغير

وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير. وتتفق هذه الفرضية مع نتائج دراسة بن رحمون (٢٠١٤) والتي بينت وجود أثر لتوفير علاقات رسمية بين الرؤساء والمرؤوسين على الإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين.

الفرضية العدمية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة الإدارية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

تبين قيمة المعامل β المعياري مدى تأثير المتغير المستقل بالتابع وقد بلغت قيمة تأثير القيادة الإدارية (-) ٠.١٧١ وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.١٠٧) كان أكبر من ٠.٠٥ ما يعني عدم وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بعدم أهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بعدم أهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة.

وبهذه النتيجة يتم قبول فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم رفض الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير.

الفرضية العدمية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز والمكافآت في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

تبين قيمة المعامل β المعياري مدى تأثير المتغير المستقل بالتابع وقد بلغت قيمة تأثير الحوافز والمكافآت (-) ٠.٠٢٨ وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.٧٦٠) كان أكبر من ٠.٠٥ ما يعني عدم وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بعدم أهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بعدم أهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة.

وبهذه النتيجة يتم قبول فرضية الدراسة (العدمية) ورفض الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير.

الفرضية العدمية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتصال الإداري في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

تبين قيمة المعامل β المعياري مدى تأثير المتغير المستقل بالتابع وقد بلغت قيمة تأثير الإتصال الإداري (٠.٣٣٢) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.٠٠٠) كان أقل من ٠.٠٥ ما يعني وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بأهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بأهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة.

وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير. وتتفق هذه الفرضية مع نتائج دراسة الحريري (٢٠١٢) والتي بينت وجود أثر للدعم والإتصال الإداري على الإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين.

الفرضية العدمية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمكونات المادية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

تبين قيمة المعامل β المعياري مدى تأثير المتغير المستقل بالتابع وقد بلغت قيمة تأثير المكونات المادية (-٠.١٥٠) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.١٠٧) كان أكبر من ٠.٠٥ ما يعني عدم وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بعدم أهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بعدم أهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة.

وبهذه النتيجة يتم قبول فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم رفض الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة حجاج (٢٠١٣) والتي بينت عدم وجود علاقة بين المكونات المادية والإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين، وتختلف مع دراسة Wu et al, (2008) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة بين المكونات المادية والإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين.

الفرضية الرئيسية العدمية الثانية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغيرات الديمغرافية والشخصية على علاقة بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدمت تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر المتغيرات الديمغرافية والشخصية على علاقة بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بالكويت.

حيث توضح الجداول التالية نتائج اختبار هذه الفرضية.:

١- تأثير الجنس كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

جدول (١٨) تأثير (الجنس) كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

مؤشرات جودة النموذج				المعاملات			
R	R2	F	Sig(f)	اتجاه التأثير (العلاقة) بالتابع	β	t	Sig(t)
0.276	0.076	5.83	0.000	المتغير المعدل (MV)	0.854 -	٠.٦٧ -	٠.٤٩٨
				المتغير المستقل (IV)	-	١.٥٨ -	٠.١١٤
				تأثير تفاعل المتغيرين المستقل والمعدل	٠.١٥٧	٠.٤٧	٠.٦٣٨
التغير في R2	0.001	0.22	0.638				

بناء على نتائج تحليل الانحدار المتعدد المبينة في الجدول والمتعلقة بالنموذج الذي يتكون من المتغير المستقل والمعدل والتابع فان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والمرافقه لاختبار f (٠.٠٠٠) كانت دالة إحصائياً وذلك لأنها أقل من ٠.٠٥ ما يعني قبول نموذج تأثير المتغيرين المستقل والمعدل بالمتغير التابع.

وبالاطلاع على قيمة التأثير والتي يعبر عنها بقيمة β فانه يتبين ان قيمة التأثير المباشرة للمتغير المعدل على المتغير التابع قد بلغت (- ٠.٨٥٤) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٤٩٨) كانت أكبر من ٠.٠٥ وكما هو مبين في الجدول. أما بالنسبة لقيمة تأثير المتغير المستقل على التابع فقد بلغت (- ٠.٨٩٠) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.١١٤) كانت أكبر من ٠.٠٥. وفيما يتعلق بقيمة تأثير تفاعل المتغيرين (المعدل المستقل) بالتابع فقد بلغت (٠.١٥٧) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٦٣٨) كانت أكبر من ٠.٠٥. كما يبين الجدول معلومة تتعلق بمقدار التغير في قيمة معامل التحديد R^2 نتيجة لوجود المتغير المعدل حيث بلغت قيمة هذا التغير (بين النموذج الذي يستبعد المعدل والنموذج الذي يحتوي المعدل) (٠.٠٠١) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة (٠.٦٣٨) كانت أكبر من ٠.٠٥ وكما هو مبين في الجدول.

ومن خلال النتائج السابقة وبالاعتماد على قيمة مستوى الدلالة لعلاقة المستقل بالتابع بوجود المعدل والبالغة (٠.٦٣٨) يتبين عدم وجود تأثير دال إحصائياً للمتغير المعدل حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥ ما يعني قبول الفرضية الصفرية. تتفق هذه الدراسة مع دراسة العتيبي (٢٠٠٧) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الجنس على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين، وتختلف مع دراسة السليخي (٢٠١٣) والتي بينت نتائجها وجود فروق احصائية بين متغير الجنس والإحتراق الوظيفي.

٢- تأثير العمر كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.:

جدول (١٩) تأثير (العمر) كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

مؤشرات جودة النموذج				المعاملات			
R	R2	F	Sig(f)	اتجاه التأثير (العلاقة) بالتابع	β	t	Sig(t)
٠.٢٥٩	٠.٠٦٧	٥.٠٨	٠.٠٠٢	المتغير المعدل (MV)	٠.٣٨٨ -	٠.٣٨ -	٠.٦٩٩
				المتغير المستقل (IV)	١.٠٤٧ -	١.٢٩ -	٠.١٩٦
				تأثير تفاعل المتغيرين المستقل والمعدل	٠.١٣٩	٠.٥١	٠.٦٠٧
R2 في التغير	0.001	٠.٢٦	0.607				

بناءً على نتائج تحليل الانحدار المتعدد المبينة في الجدول والمتعلقة بالنموذج الذي يتكون من المتغير المستقل والمعدل والتابع فان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والمرافقه لاختبار f (٠.٠٠٢) كانت دالة إحصائياً وذلك لأنها أقل من ٠.٠٥ ما يعني قبول نموذج تأثير المتغيرين المستقل والمعدل بالمتغير التابع.

وبالاطلاع على قيمة التأثير والتي يعبر عنها بقيمة β فانه يتبين ان قيمة التأثير المباشرة للمتغير المعدل على المتغير التابع قد بلغت (- ٠.٣٨٨) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٦٩٩) كانت أكبر من ٠.٠٥ وكما هو مبين في الجدول. اما بالنسبة لقيمة تأثير المتغير المستقل على التابع فقد بلغت (- ١.٠٤٧) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.١٩٦) كانت أكبر من ٠.٠٥. وفيما يتعلق بقيمة تأثير تفاعل المتغيرين (المعدل المستقل) بالتابع فقد بلغت (٠.١٣٩) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٦٠٧) كانت أكبر من ٠.٠٥. كما يبين الجدول معلومة تتعلق بمقدار التغير في قيمة معامل التحديد R^2 نتيجة لوجود المتغير المعدل حيث بلغت قيمة هذا التغير (بين النموذج الذي يستبعد المعدل والنموذج الذي يحتوي المعدل) (٠.٠٠١) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة (٠.٦٠٧) كانت أكبر من ٠.٠٥.

ومن خلال النتائج السابقة وبالاعتماد على قيمة مستوى الدلالة لعلاقة المستقل بالتابع بوجود المعدل والبالغة (٠.٦٠٧) يتبين عدم وجود تأثير دال إحصائياً للمتغير المعدل حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥ ما يعني قبول الفرضية الصفرية. تتفق هذه الدراسة مع دراسة السليخي (٢٠١٣) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتغير العمر على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين، وتختلف مع دراسة العتيبي (٢٠٠٧) والتي بينت نتائجها وجود فروق احصائية بين متغير العمر والإحتراق الوظيفي.

٣- تأثير المؤهل العلمي كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.:

جدول (٢٠) تأثير (المؤهل العلمي) كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

مؤشرات جودة النموذج				المعاملات			
R	R2	F	Sig(f)	اتجاه التأثير (العلاقة) بالتابع	β	t	Sig(t)
٠.٢٥٥	٠.٠٦٥	٤.٨٩	٠.٠٠٢	المتغير المعدل (MV)	٠.٤١٦ -	٠.٧٩ -	٠.٠٠٢
				المتغير المستقل (IV)	١.٠٥٠ -	١.٧٧ -	٠.٠٧٧
				تأثير تفاعل المتغيرين المستقل والمعدل	٠.١٠٦	٠.٧٦	٠.٤٤٤
R2 في التغير	٠.٠٠٢	٠.٥٨	٠.٤٤٤				

بناء على نتائج تحليل الانحدار المتعدد المبينة في الجدول والمتعلقة بالنموذج الذي يتكون من المتغير المستقل والمعدل والتابع فان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والمرافقه لاختبار f (٠.٠٠٢) كانت دالة إحصائياً وذلك لأنها أقل من ٠.٠٥ ما يعني قبول نموذج تأثير المتغيرين المستقل والمعدل بالمتغير التابع.

وبالاطلاع على قيمة التأثير والتي يعبر عنها بقيمة β فانه يتبين ان قيمة التأثير المباشرة للمتغير المعدل على المتغير التابع قد بلغت (- ٠.٤١٦) حيث تعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٠٠٢) كانت أقل من ٠.٠٥ وكما هو مبين في الجدول. اما بالنسبة لقيمة تأثير المتغير المستقل على التابع فقد بلغت (- ١.٠٥٠) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٠٧٧) كانت أكبر من ٠.٠٥. وفيما يتعلق بقيمة تأثير تفاعل المتغيرين (المعدل المستقل) بالتابع فقد بلغت (٠.١٠٦) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٤٤٤) كانت أكبر من ٠.٠٥ حسب ما هو موضح في الجدول. كما يبين الجدول معلومة تتعلق بمقدار التغير في قيمة معامل التحديد R^2 نتيجة لوجود المتغير المعدل حيث بلغت قيمة هذا التغير (بين النموذج الذي يستبعد المعدل والنموذج الذي يحتوي المعدل) (٠.٠٠٢) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة (٠.٤٤٤) كانت أكبر من ٠.٠٥ وكما هو مبين بالجدول.

ومن خلال النتائج السابقة وبالاعتماد على قيمة مستوى الدلالة لعلاقة المستقل بالتابع بوجود المعدل والبالغة (٠.٤٤٤) يتبين عدم وجود تأثير دال إحصائياً للمتغير المعدل حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥ ما يعني قبول الفرضية الصفرية. تتفق هذه الدراسة مع دراسة السليخي (٢٠١٣) ودراسة العتيبي (٢٠٠٧) ودراسة رمضان (٢٠١١) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين.

٤- تأثير عدد سنوات الخبرة في العمل كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.:

جدول (٢١) تأثير (عدد سنوات الخبرة) كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

مؤشرات جودة النموذج				المعاملات			
R	R ²	F	Sig(f)	اتجاه التأثير (العلاقة) بالتابع	β	t	Sig(t)
٠.٢٥٦	٠.٠٦٥	٤.٩٤	٠.٠٠٢	المتغير المعدل (MV)	٠.١٤٣ -	٠.٢٣ -	٠.٨١٤
				المتغير المستقل (IV)	٠.٧٨٨ -	١.٦٣ -	٠.١٠٣
				تأثير تفاعل المتغيرين المستقل والمعدل	٠.٠٥٤	٠.٣٣	٠.٧٣٥
R ² في التغير	٠.٠٠٠٥	٠.١١	٠.٧٣٥				

بناءً على نتائج تحليل الانحدار المتعدد المبينة في الجدول فإن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والمرافقه لاختبار f (٠.٠٠٢) كانت دالة إحصائياً وذلك لأنها أقل من ٠.٠٥ ما يعني قبول نموذج تأثير المتغيرين المستقل والمعدل بالمتغير التابع.

وبالاطلاع على قيمة التأثير والتي يعبر عنها بقيمة β فإنه يتبين أن قيمة التأثير المباشرة للمتغير المعدل على المتغير التابع قد بلغت (- ٠.١٤٣) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٨١٤) كانت أكبر من ٠.٠٥ وكما هو مبين في الجدول. أما بالنسبة لقيمة تأثير المتغير المستقل على التابع فقد بلغت (- ٠.٧٨٨) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.١٠٣) كانت أكبر من ٠.٠٥. وفيما يتعلق بقيمة تأثير تفاعل المتغيرين (المعدل المستقل) بالتابع فقد بلغت (٠.٠٥٤) و تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٧٣٥) كانت أكبر من ٠.٠٥. كما يبين الجدول معلومة تتعلق بمقدار التغير في قيمة معامل التحديد R² نتيجة لوجود المتغير المعدل حيث بلغت قيمة هذا التغير (بين النموذج الذي يستبعد المعدل والنموذج الذي يحتوي المعدل) (٠.٠٠٠٥) وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة (٠.٧٣٥) كانت أكبر من ٠.٠٥ كما هو مبين بالجدول.

ومن خلال النتائج السابقة وبالاعتماد على قيمة مستوى الدلالة لعلاقة المستقل بالتابع بوجود المعدل والبالغة (٠.٧٣٥) يتبين عدم وجود تأثير دال إحصائياً للمتغير المعدل حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥ ما يعني قبول الفرضية الصفرية. تتفق هذه الدراسة مع دراسة رمضان (٢٠١١) ودراسة السليخي (٢٠١٣) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين.

٥- تأثير المسمى الوظيفي كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.:

جدول (٢٢) تأثير (المسمى الوظيفي) كمتغير معدل على علاقة البيئة الداخلية بالإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت

مؤشرات جودة النموذج				المعاملات			
R	R2	F	Sig(f)	اتجاه التأثير (العلاقة) بالتابع	β	t	Sig(t)
٠.٢٥٧	٠.٠٦٦	٤.٩٧	٠.٠٠٢	المتغير المعدل (MV)	٠.٥٦٩ -	٠.٨٧ -	٠.٣٨١
				المتغير المستقل (IV)	٠.٩٩٣ -	٢.٠٥ -	٠.٠٥١
				تأثير تفاعل المتغيرين المستقل والمعدل	٠.١٤٥	٠.٨١	٠.٤١٥
التغير في R2	٠.٠٠٢	٠.٦٦	٠.٤١٥				

بناء على نتائج تحليل الانحدار المتعدد المبينة في الجدول والمتعلقة بالنموذج الذي يتكون من المتغير المستقل والمعدل والتابع فان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والمرافقه لاختبار f (٠.٠٠٢) كانت دالة إحصائياً وذلك لأنها أقل من ٠.٠٥ ما يعني قبول نموذج تأثير المتغيرين المستقل والمعدل بالمتغير التابع.

وبالاطلاع على قيمة التأثير والتي يعبر عنها بقيمة β فانه يتبين ان قيمة التأثير المباشرة للمتغير المعدل على المتغير التابع قد بلغت (- ٠.٥٦٩) حيث تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٣٨١) كانت أكبر من ٠.٠٥ وكما هو مبين في الجدول. اما بالنسبة لقيمة تأثير المتغير المستقل على التابع فقد بلغت (- ٠.٩٩٣)

وفيما يتعلق بقيمة تأثير تفاعل المتغيرين (المعدل المستقل) بالتابع فقد بلغت (٠.١٤٥) و تعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (٠.٤١٥) كانت أكبر من ٠.٠٥ حسب ما هو موضح بالجدول. كما يبين الجدول معلومة تتعلق بمقدار التغير في قيمة معامل التحديد R^2 نتيجة لوجود المتغير المعدل حيث بلغت قيمة هذا التغير (بين النموذج الذي يستبعد المعدل والنموذج الذي يحتوي المعدل) (٠.٠٠٢) وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة (٠.٤١٥) كانت أكبر من ٠.٠٥ كما هو مبين بالجدول.

الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة وتوصياتها

مناقشة نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الجزء مناقشة نتائج الدراسة التي هدفت إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت وكما يلي:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. ويعتبر هذا التأثير دال إحصائياً لأن قيمة f المحسوبة والبالغة (١٠.٦٥) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٠.٠٥. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة (العدمية) حيث بينت النتائج ان لبيئة العمل الداخلية أثر في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقات العمل في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وتعتبر قيمة تأثير علاقات العمل (- ٠.٤٩٣) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.٠٠٠) كان أقل من ٠.٠٥ ما يعني وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بأهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بأهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتائج دراسة بن رحمون (٢٠١٤) والتي بينت وجود أثر لتوفير علاقات رسمية بين الرؤساء والمرؤوسين على الإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين.

عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة الإدارية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وتعتبر قيمة تأثير القيادة الإدارية (- ٠.١٧١) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.١٠٧) كان أكبر من ٠.٠٥ ما يعني عدم وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بعدم أهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بعدم أهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة. وبهذه النتيجة يتم قبول فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم رفض الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير.

عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز والمكافآت في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وتعتبر قيمة تأثير الحوافز والمكافآت (- ٠.٠٢٨) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.٧٦٠) كان أكبر من ٠.٠٥ ما يعني عدم وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بعدم أهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بعدم أهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبينة. وبهذه النتيجة يتم قبول فرضية الدراسة (العدمية) ورفض الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتصال الإداري في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وتعتبر قيمة تأثير الإتصال الإداري (٠.٣٣٢) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.٠٠٠) كان أقل من ٠.٠٥ ما يعني وجود أهمية خطية لهذا المتغير

وبالتالي الاستنتاج بأهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بأهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبنية. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتائج دراسة الحريري (٢٠١٢) والتي بينت وجود أثر للدعم والإتصال الإداري على الإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين.

عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمكونات المادية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وتعتبر قيمة تأثير المكونات المادية (-) (٠.١٥٠) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى دلالتها (٠.١٠٧) كان أكبر من ٠.٠٥ ما يعني عدم وجود أهمية خطية لهذا المتغير وبالتالي الاستنتاج بعدم أهمية وجوده وأثره في معادلة الانحدار أي الاستنتاج بعدم أهمية أثره في المتغير التابع وبالقيمة المبنية. وبهذه النتيجة يتم قبول فرضية الدراسة (العدمية) أي يتم رفض الفرضية البديلة وهي فرضية وجود تأثير هذا المتغير. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة حجاج (٢٠١٣) والتي بينت عدم وجود علاقة بين المكونات المادية والإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين، وتختلف مع دراسة Wu et al, (2008) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة بين المكونات المادية والإحتراق الوظيفي للأفراد العاملين.

عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغيرات الديمغرافية والشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي) على علاقة بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. وفيما يتعلق بمتغير الجنس فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة العتيبي (٢٠٠٧) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين، وتختلف مع دراسة السليخي (٢٠١٣) والتي بينت نتائجها وجود فروق إحصائية بين متغير الجنس والإحتراق الوظيفي. أما متغير المؤهل العلمي فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة السليخي (٢٠١٣) ودراسة العتيبي (٢٠٠٧) ودراسة رمضان (٢٠١١) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين. أما متغير الخبرة فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة رمضان (٢٠١١) ودراسة السليخي (٢٠١٣) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين. أما متغير المسمى الوظيفي فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة العتيبي (٢٠٠٧) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المسمى الوظيفي على الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين.

توصيات الدراسة :

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

ضرورة أن يكون هناك تعاون بين أفراد التمريض العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة.

ضرورة أن يتمتع الرؤساء في العمل بمستشفيات وزارة الصحة في الكويت بضبط النفس والثبات الانفعالي في المواقف الصعبة.

ضرورة أن تستند الحوافز والمكافآت في توزيعها على معايير موضوعية في منحها للعاملين بأقسام التمريض في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت .

ضرورة أن تسمح الادارات في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت بالتواصل الافقي بين كافة المستويات الإدارية العاملة فيها.

ضرورة أن يشعر أفراد التمريض العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت بالرضا عن ظروف العمل بما يخص المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية.

ضرورة أن توفر الادارات في المستشفيات في الكويت بيئة عمل داعمة لفئة التمريض حتى لا يشعر أفراد التمريض العاملين بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة في العمل بالمستشفى.

ضرورة أن تبذل الادارات في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت جهدا كبيرا للحفاظ على الأفراد العاملين من ذوي المواهب والمهارات المطلوبة للإستفادة منها في تحقيق الإبداع.

ضرورة قيام الباحثين بعمل دراسات مستقبلية وخصوصا بقياس أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية :

إسماعيل، رغيد ابراهيم (٢٠١١) عناصر الهندسة البشرية أثرها في تحسين بيئة العمل الفيزيائية وتقليل الاصابات- دراسة استطلاعية على مجموعة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى، مجلة بحوث مستقبلية العدد ٣٦، ص ص ١١-٥٣، العراق.

إطميزي ، جميل أحمد . (2007) التدريب الإلكتروني :رؤية مستقبلية للتدريب في فلسطين، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر التربوي لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، نوعية التعليم في فلسطين-واقع وطموحات وتحديات"، رام الله، خلال الفترة من 16 و 17 ديسمبر-كانون أول ٢٠٠٧.

بخوش، مديحة (٢٠١٣) أثر إستراتيجية التعويضات في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية في المصارف التجارية الجزائرية. مجلة الباحث، العدد(١٢)، تبسة، الجزائر، ص ص ١٤٩-١٥٨.

أبو بكر، نشوى كرم عمار (٢٠٠٧) الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر .

أبو دية، عامر عاشور (٢٠٠٩) تخطيط الموارد البشرية : دراسة تحليلية- المفهوم والأهمية المصدر :المؤتمر العربي السنوي العاشر (الإدارة العربية ومقاربات الجودة والعالمية والريادة والشراكة والتنافسية) - المنظمة العربية للتنمية الإدارية -مصر.

أبو شيخة، نادر (٢٠٠٠) ادارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

أبو الكشك محمد نايف، (٢٠٠٦) الإدارة المدرسية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.

أبو مخلوف، محمد (٢٠٠١) التنظيم الصناعي والبيئة، الطبعة الاولى، دار الأمة للطباعة، الجزائر.

أبو مسعود، سماهر مسلم (٢٠١٠) ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.

البرعي، وفاء محمد(٢٠٠٥) الجامعة في مواجهة التطرف الفكري ، الطبعة الثانية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، مصر.

بن رحمون، سناء (٢٠١٤) بيئة العمل الداخلية أثرها على الأداء الوظيفي- دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

توماس، سينا ستراك (٢٠١٣) دور نمط القيادة الإدارية في تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة : دراسة حالة في الشركة العامة للأسواق المركزية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد٥، العدد١٠، ص ص ٣١٨-٣٣٤، العراق.

جاد الرب، سيد محمد (2008)، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية)، الطبعة الأولى، السويس، مصر: جامعة قناة السويس.

الجريد عارف بن ماطل، (٢٠٠٧) التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منطقة الجوف، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

الجعدني، فيصل محمد (2006)، العلاقة بين خصائص البيئة التنظيمية وإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية. مجلة جامعة عدن للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد ٩ العدد (١٩)، اليمن، 236.

جواد، شوقي ناجي والشموط، محمد سالم (٢٠٠٨) إدارة المنظمات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار إثراء للنشر والتوزيع.

حجاج، خليل جعفر (٢٠١٣) العوامل المؤثرة على الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات-العدد الحادي والثلاثون-الجزء (٢) ، غزة، فلسطين، ص ص ١٢٩-١٦٤.

حجازي، محمد (١٩٩٩) الإحتراق النفسي في مجال العمل بين أعضاء بيئة التدريس بالمعاهد الفنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر.

الحريري، اياد ادريس (٢٠١٢) أثر الرعاية المهنية على الإحتراق الوظيفي " دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (٤) مصر، ص ص ٢٧٧-٣٠٤.

حريم، حسين (2009) إدارة المنظمات :منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن. حمزاوي، محمد سيد (٢٠٠٨) السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، الطبعة الأولى، الرياض : مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.

الخرابشة، عمر وعريبات، أحمد (٢٠٠٥) الإحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، المجلد ١٧، العدد ٢، ص ص ٢٩١-٣٢٣، السعودية.

الخطيب أحمد (٢٠٠٤) " إدارة المعرفة و نظم المعلومات " ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، ص ص 67- 68.

الخضيري، محسن أحمد (١٩٩٢) الضغوط الإدارية : الظاهرة، الأسباب، العلاج، الطبعة الأولى، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر.

درة، عبد الباري والصباع، زهير (٢٠٠٨) إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

الدهان، أميمة (١٩٩٢) نظريات منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 دعيس آلاء حمدي (٢٠١٢) العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإحتراق الوظيفي في شركة الإتصالات
 الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها-دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
 دويدار، محمود والبصير، سليمان (٢٠١٠) أثر الإحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب
 الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة،
 المجلد ٣٢، العدد ٤، ص ص ٤١١-٤٧٧.

رشيد، مازن فارس (٢٠٠٤) إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، الرياض: مكتبة العبيكان، السعودية.
 رمضان، رشيدة عبد الرؤوف (٢٠١١) الإحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية،
 المجلة التربوية، الجزء الأول، العدد (١٠١) جامعة الزقازيق، مصر ص ص ١٨٩-٢٥٢.
 روث، وليم (٢٠٠١) تطور نظرية الإدارة، ترجمة: عبد الحكيم، أحمد الخزامي، دار ايتراك للطباعة
 والنشر والتوزيع، القاهرة.

السلخي، محمود جمال (٢٠١٣) مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس
 الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات، مجلة دراسات، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ٤٠، ملحق ٤
 ص ص ١٢٠٧-١٢٢٩ .

السواط، طلق وعوض الله واخرون (٢٠٠٧) الإدارة العامة : المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، الطبعة الثالثة،
 دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، السعودية.

السيف، عبد المحسن بن فهد (٢٠٠٠) محددات الإعياء المهني بين الجنسين: دراسة تطبيقية في مؤسسات
 الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المجلد، 39 ، العدد
 ٤، ص ص ٦٧٥-٧٢٧.

شفيق، منى يوسف (٢٠١١) مهارات الإتصال الفعال، أعمال مؤتمرات : الاعلام الالكتروني، المنظمة العربية
 للتنمية الإدارية، ص ص ٢٥٩-٢٨٢، القاهرة، مصر.

الشماع، حسن والخضري، محمود (٢٠٠٠) نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،
 الأردن.

الصيرفي محمد ، (2007) السلوك الإداري - العلاقات الإنسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية،
 الطبعة الأولى، مصر.

العامري، صالح مهدي والغالبي، ظاهر محسن (٢٠٠٨) الإدارة والأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر
 والتوزيع، عمان، الاردن.

عباس، جرجيس ويونس، مثنى (٢٠١٠) الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء
 في مستشفيات مدينة الموصل، مجلة تنمية الرافدين المجلد ٣٢، العدد ٩٧، ص ص ٢٢٥-٢٣٤، العراق.

عبد الباقي، صلاح الدين (٢٠٠٣) السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر.

عبد العزيز، بن عبد الرحمن (٢٠٠٢) بيئة العمل ومناسبتها لأداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

العتيبي، صبحي (٢٠٠٢) تطور الفكر و الأنشطة الإدارية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

العتيبي، آدم غازي (٢٠٠٣) الإحتراق الوظيفي لدي العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، المجلد ١ ، العدد ٣٥، ص ص ٥-٤٥، الكويت.

العثرباني ، علي بن محمد علي(٢٠٠٥) العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، السعودية.

العقائلة، محمود ذياب (٢٠٠٣) الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العماج، حمود بن مطلق (٢٠٠٣) علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك فيصل بن عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.

العلاق، بشير (٢٠٠٨) الإدارة الحديثة .. نظريات ومفاهيم، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

علي ، حسام، (٢٠٠٨) الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي و بعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا، جامعة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، مصر.

العميان، محمد سلمان (٢٠٠٥) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

غريب، منيه (٢٠٠٩) علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية الجزائر، العدد ٣١، ص ص ١٧١-١٨٢، الجزائر.

فليه، فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد (٢٠٠٩) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

القحطاني، سعد (٢٠١٢) بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.

القريوتي، محمد قاسم (٢٠٠٠) السلوك التنظيمي : دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

القريوتي ، محمد قاسم ، (٢٠٠٩) السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
الكبيسي، عامر(٢٠٠٦) التطور التنظيمي وقضايا المعاصرة، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق،
سوريا.

الكلاي، سعد بن عبد الله ورشيد، مازن بن فارس (٢٠٠١) الإحتراق الوظيفي :دراسة استكشافية لمقياس
ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض، مجلد
13، العدد ١، العلوم الإدارية ، ص ص ١١٣-١١٩.

مبارك، هاني (٢٠٠٨) دورة الإدارة الاستراتيجية، مركز الأبحاث والتنمية، من الموقع الإلكتروني
الآتي. <http://www.yanabeea.net/vb/shouthead.php>. strategic management.

متولي، رجوات (٢٠٠٥) الإحتراق النفسي لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية،
رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة المنيا، مصر.

محمود، سالي سيد (٢٠١١) تأثير الانتماء التنظيمي والإحتراق الوظيفي في السلوكيات الانسحابية- دراسة
ميدانية على شركات القطاع العام للبترو، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلد ١٣، العدد ٣، مصر

المشرقي مجاهد، (٢٠١٠) استراتيجية إدارة الموارد البشرية وأثرها على أداء الموظفين في المنظمات الخدمية
دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية في الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، دمشق

الموسوي ، علي شرف . (2010) التدريب الإلكتروني و تطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في
دول الخليج العربي، ورقة بحثية مقدمة للندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والإتصال في التعليم و
التدريب ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم تقنيات التعليم ، خلال الفترة ١٢- 14 . ابريل - 2010 .

مصطفى، محمود أبو بكر (2004) إدارة الموارد البشرية، مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية، مصر:
الدار الجامعية.

المغربي، كامل محمد (١٩٩٥) السلوك التنظيمي : مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة
الثانية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الموسوي، سنان (2004) ادارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، عمان،
الأردن.

الهيتمي، خالد عبد الرحيم (2004) إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن:
دار وائل للنشر والتوزيع .

الهيتمي، خالد عبد الرحيم (2005) إدارة الموارد البشرية، (مدخل إستراتيجي)، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل
للنشر والتوزيع، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

Bae. J., Lawler. J.,(2000). Organizational and Human Resource Mangement Strategies in Korea, Academy of Management Journal, Vol. 43, No. 3, Pp. 502-517.

Bakker. Arnold B. ; Demerouti, Evangelia: Euwema, Martin C. (2005) Job Resoces buffer the impact of job demands on burnout, Journal of Occupational Health Psychology. Vol. 10, Issue 2, p 170- 180.

Brown, Jasmine Lauren ,(2011), Measuring the Impact of Person-Environment Fit and Its Affective Outcomes- A case Study of International Cooperation and Development Fund ,A thesis Submitted to the Graduate Faculty in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of , Master of Education ,National Taiwan Normal University .

Carolina,D.S.(2010), Correlates of job related burnout in nurse mangers working in hospitals.Ph.D , Rutgers /The State University ofNewJersey.

Certo , C . Samuel , (2000) , modern management diversity , Quality – Ethics and global

Charan, Tripti (2011), The Process of Recruitment and Selectionin Coca-Cola India. Personnel Review 30(3). 351-370.

Dean. D., Orwing. R., and Vogel. D,(2004). Facilitation Methods for Collaborative Modeling Tools, Group Decision and Negotiation, Vol. 9, Pp. 109-127.

Denisi, R. W. Griffin (2001). Human Resource Management, USA: Houghton, Mifflin Com.

Frensh , Wendell L. (2003) . Human Resource Management . 5thed . Boston : Houghton Mifflin Company .

Juusola, V.(2010). Recruitment and Social Networking: The Future for International Recruitment Agency, Constructions and Architecture Management, 8 (4). 238-279.

Haoyong, L.(2014). Performance evaluation of pharmaceutical enterprise human resources management based on fuzzy comprehensive evaluation, Journal of Chemical and Pharmaceutical Research, 2014, 6(6):2854-2859.

Hellriegel, Don, & Jackson, E. Sunsane, Slochm, J. Woodman (2001) ," Organizational Behavior" 9th ed. ,New York, South western Co.

Hughes, Robert c. Ginnett, Gordon J. Curphy(2009),," Leadership: En hanchng the lesson of Experience", Mc Graw-will companies, New York.

Hutchins, J., and Teo, L., (2001). Human Resource Technology that Focus on People, HR Computer Based Solutions, Workforce, (Online),

Kinjerski, V.M. and Sktypnek, B.J. (2004), Defining spirit at work: finding common ground, Journal of Organizational Change Management, Vol. 17, pp. 26-42.

Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., & Johnson, E.C. (2005). Consequences of individuals' fit at work:A meta-analysis of person–job, person –organization, person–group, and person–supervisor fit .Personnel Psychology , 58, 281–342.

Kumar, S. (2008). Burnout and Job Satisfaction in New Zealand Psychiatrists; a national study. *International Journal of Psychiatry*; 53 (4), 306-316.

Maslach ,C., Schafeli W. B., & Leiter ,M. P. (2001), " JOB BURNOUT ", *Annual Review Psychological Journal*, PP.397 – 422.

Maslach, Christina & Jackson , Susan E. (19^{٩٧}) *The Maslach Burnout inventory*, Palo alto , CA,: Consulting Psychologists press

Mirvis et al. (1999). Trends in burnout and related measures of organizational stress among leaders of department of veterans affairs medical centers”, *Journal of Healthcare Management*, Vol. 44, No. 5, 1999, pp: 353-365.

Orsoni,Jean-Pierre Helfer (1994). *Management stratégique 2 édition , La politique générale de l'entreprise* vuibert.

Robbins, Stephen. P., (2004). *Organizational Behavior concepts*”, Prentice-Hall, Inc., N.J.

Williams, M. (2007). Follow These Tips to prevent professional Burnout. *Academic Search premier*, 22 (4), 26-28.

Wu, Siying; Zhu, Wei; Li, Huangyuan; Wang, Zhiming; Wang, Mianzhen. (2008) . Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China, *Stress and Health*, Vol 24, Issue 2, p143.

Young Carol, R. (2005) . The relationship of physical activity to job stress and burnout in neonatal nurses in Texas. dissertation abstract, Capella University.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (١)
أداة الدراسة (الاستبانة)



كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

حضرة المستجيب / المستجيبة المحترم / المحترمة

تحية طيبة وبعد ...

يرجى التفضل، بالعلم بأنني وفي إطار إعداد رسالة الماجستير في جامعة آل البيت قمت بإعداد استبانة تهدف إلى قياس "أثر بيئة العمل الداخلية في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت"

وإن حرصكم على تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة بدقة وموضوعية سيساهم وبدون شك في التوصل إلى أفضل النتائج، وبالتالي مساعدة الباحثة بالتوصل إلى نتائج أدق وتقديم توصيات ذات فائدة أكبر. لذا نرجو التكرم بالتأشير على فقرات الاستبانة المرفقة، وبما يتناسب وإستخدامها وتطبيقها في شركتكم.

نرجو العلم بأن البيانات والمعلومات التي ستوفرونها لهذه الدراسة ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، وستعامل بسرية تامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حالة الانتهاء منها إذا رغبتكم بالإطلاع عليها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية والوظيفية :

أرجو التكرم بوضع إشارة (x) في المكان المحدد أمام البديل المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

الجنس

() انثى

() ذكر

الفئة العمرية

() ٢٥ - أقل من ٤٠ سنة

() أقل من ٢٥ سنة

() ٥٠ سنة فأكثر

() ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة

المؤهل العلمي

() بكالوريوس

() دبلوم

() دكتوراه

() ماجستير

() أخرى يرجى ذكرها

عدد سنوات الخبرة في مجال العمل

() ٥ - أقل من ١٠ سنوات

() أقل من ٥ سنوات

() ١٥ سنة فأكثر .

() ١٠ - أقل من ١٥ سنة

المسمى الوظيفي

() رئيس / رئيسة قسم

() رئيس / رئيسة التمريض

() ممرض / ممرضة

() مشرف / مشرفة تمريض

() أخرى يرجى ذكرها

الجزء الثاني: فقرات الدراسة :

أولاً: المتغيرات المستقلة: بيئة العمل الداخلية :

رقم الفقر ة	الفقرة	دائماً	غالبا	أحيانا	نادرا	ضعيف جدا
أ. علاقات العمل :						
	يكون هناك تعاون وانسجام بين أفراد التمريض العاملين في المستشفى.					
	يوجد هناك تعاون بين أفراد التمريض العاملين في المستشفى لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة.					
	يعمل أفراد التمريض العاملين بروح الفريق الواحد في مواجهة أعباء العمل داخل المستشفى.					
ب. القيادة الإدارية :						
	يقوم الرؤساء في العمل بدراسة وتحليل الأفكار المطروحة من قبل أفراد التمريض العاملين في المستشفى.					
	يوجد هناك مرونة متكاملة من الرؤساء في العمل عند الاستجابة للتغيرات لحل المشكلات .					
	يتم اظهار عنصر المبادرة عند الرؤساء في مصلحة العمل داخل المستشفى.					
	يتمتع الرؤساء في العمل بضبط النفس والثبات الانفعالي في المواقف الصعبة.					
	يملك الرؤساء في العمل القدرة على الاشراف وتحمل المسؤولية.					
	يشجع الرؤساء في العمل على العمل الجماعي في أداء المهام والواجبات داخل المستشفى.					
	يقدر الرؤساء في العمل مشاعر أفراد التمريض التي يودون إشباعها بطرق مشروعة.					

ج. الحوافز والمكافآت :					
تمثل الحوافز والمكافآت دافع قوي لأفراد التمريض للقيام بعملهم					
تعد الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها أفراد التمريض كافية لسد حاجاتهم المعيشية.					
ترتبط الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها أفراد التمريض بدرجة الإنجاز في العمل داخل المستشفى .					
تتسم الحوافز التي توزع على أفراد التمريض العاملين بالمستشفى بالعدالة.					
تستند الحوافز والمكافآت في توزيعها على معايير موضوعية في منحها للعاملين بأقسام التمريض في المستشفى.					
د. الإتصال الإداري :					
توفر إدارة المستشفى المعلومات الخاصة بمعايير تقييم الأداء سواء الكمية أو النوعية بوضوح ودقة.					
يتم وضع لوحة اعلانات لتبليغ الأوامر والتعليمات داخل أقسام التمريض في المستشفى.					
يتفهم أفراد التمريض العاملين الأوامر والتعليمات الإدارية وينفذوها بدقة.					
يتم تنبيه أفراد التمريض العاملين من قبل الإدارة عن أخطائهم تنبيها فرديا وبأسلوب لبق.					
يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة في العمل .					
يسمح بالتواصل الافقي بين كافة المستويات الإدارية في المستشفى					
يحرص أفراد التمريض العاملين على حضور الاجتماعات التي تعقد داخل المستشفى.					

ثانياً: الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت:

يشعر أفراد التمريض العاملين بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء الأعمال والمهام الموكولة اليهم في المستشفى.					
يشعر أفراد التمريض العاملين بنوع من الاحباط بالعمل في المستشفى.					
يشعر أفراد التمريض العاملين بالجفاء العاطفي عند مجرد سماعهم أخبار سارة تخص أحد زملائهم بالعمل في المستشفى.					
أصبح أفراد التمريض العاملين أكثر قسوة اتجاه المراجعين					
يشعر أفراد التمريض العاملين بنوع من العزلة بينهم وبين زملائهم بالعمل في المستشفى.					
يشعر أفراد التمريض العاملين بأن هناك الكثير من القيم المفقودة خلال العمل بالمجال التمريضي في الوقت الحالي .					
يشعر أفراد التمريض العاملين بنوع من الملل بسبب روتين العمل في المستشفى.					
يشعر أفراد التمريض العاملين بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة في العمل بالمستشفى .					

انتهت الأسئلة

شكراً لحسن تعاونكم

ملحق رقم (٢)

أسماء الأساتذة محكمي إستبانة الدراسة

التسلسل	المحكم	الجامعة
١	الأستاذ الدكتور بهجت الجوازنة	جامعة آل البيت
٢	الاستاذ الدكتور ابراهيم البطاينة	جامعة آل البيت
٣	الدكتور فراس الشلبي	جامعة الزيتونة
٤	الدكتور محمود العبيدي	جامعة الزيتونة
٥	الدكتور خالد العموش	جامعة الزيتونة
٦	الدكتور وعد النسور	الجامعة الهاشمية
٧	الدكتور عامر الشيشاني	الجامعة الهاشمية
٨	الدكتور هايل عبابنة	جامعة آل البيت
٩	الدكتور عبد الله العظامات	جامعة آل البيت