

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العنوان

أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي
دراسة حالة لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

الدكتور / نبيل سوفي

إعداد الطالبتين:

- هديل أطريح

- ريمة عباس

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
		جامعة جيجل	
نبيل سوفي	أستاذ محاضر أ	جامعة جيجل	مشرفاً ومقرراً
		جامعة جيجل	

السنة الجامعية: 2023/2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العنوان

أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي
دراسة حالة لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

الدكتور / نبيل سوفي

إعداد الطالبتين:

- هديل أطريح

- ريمة عباس

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
		جامعة جيجل	
نبيل سوفي	أستاذ محاضر أ	جامعة جيجل	مشرفاً ومقرراً
		جامعة جيجل	

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

الشكر

نستهل فاتحة شكرنا لله عز وجل أولا وقبل كل شيء على النعمة التي أنعمنا إياها، والذي

أعطانا القدرة لإتمام هذا العمل المتواضع.

ومصادقا لقوله "وأما بنعمة ربك فحدث، لئن شكرتم لأزيدنكم"

كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف والذي لم يبخل علينا بإرشاداته ونصائحه القيمة والتي مكنتنا

من انجاز هذا العمل، أستاذنا الفاضل "سوفي نبيل"

نشكر كل الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة جيجل.

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

ربنا تقبل منا إنك أنت السميع العليم.



إهداء

إلى كل من اقتسم معهم تفصيل الحياة ... أفراد عائلتي

إلى صديقاتي ... كل واحدة باسمها

إلى كل من قدم لي يد المساعدة سواء من قريب أم من

بعيد

هديل

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر البيئة الاجتماعية للعمل بمختلف أبعادها (علاقة العامل بالزملاء، علاقة العامل بالمسؤول المباشر، علاقة العامل بالإدارة العليا) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج. تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 80 عامل، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. حيث تمت معالجة البيانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

خلصت الدراسة إلى وجود أثر للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج وهذا الأثر راجع لكل من بعدي علاقة العامل بالمسؤول المباشر وعلاقة العامل بالإدارة العليا، كما أبانت الدراسة عن عدم وجود أثر دال إحصائيا لبعد علاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

الكلمات المفتاحية: البيئة الاجتماعية للعمل، علاقة العامل بالزملاء، علاقة العامل بالمسؤول المباشر، علاقة العامل بالإدارة العليا، الاحتراق الوظيفي.

Summary

This study aimed to know the impact of the social environment of work in its various dimensions (the workers relationship with colleagues, the work relationship with the direct supervisor, the work relationship with senior management) on job burnout among workers in the African Glass Company. The descriptive approach was relied upon, and the questionnaire was used as a main tool for data collection, as it was distributed to a sample of 80 workers and they were selected using the simple random method. The data were processed by the statistical package for social sciences spss program.

The study concluded that there is an effect of the social environment for work on job burnout in the African Glass Company, and this effect is due to both dimensions of the workers relationship with the direct supervisor and the work relationship with senior management.

Keywords : the social environment of work, the workers relationship with colleagues, the work relationship with the direct supervisor, the workers relationship with management and superiors, job burnout



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر
IIVI	إهداء
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الجداول
XIV	قائمة الملاحق
أ_هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
08	المطلب الأول: البيئة الاجتماعية للعمل
14	المطلب الثاني: الاحتراق الوظيفي
20	المطلب الثالث: أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
21	المطلب الأول: الدراسات التي تناولت البيئة الاجتماعية للعمل
23	المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي
26	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي
28	المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة
29	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
32	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
34	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
39	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية لدراسة

41	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
41	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة
44	المطلب الثاني: عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول محور البيئة الاجتماعية للعمل
51	المطلب الثالث : عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاحتراق الوظيفي
54	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
60	خلاصة
62	الخاتمة
66	قائمة المراجع
71	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تصنيف أعراض الاحتراق الوظيفي	17
02	معاملات ترجيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي	33
03	أقسام ومحاور الدراسة	34
04	توزيع أداة الدراسة	34
05	معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد "علاقة العامل بالزملاء" بدرجته الكلية	35
06	معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد "علاقة العامل بالمسؤول المباشر" بدرجته الكلية	36
07	معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد "علاقة العامل بالإدارة العليا" بدرجته الكلية	36
08	معامل الارتباط بيرسون لعبارات محور الاحتراق الوظيفي بدرجته الكلية	37
09	معامل الارتباط بيرسون لأبعاد محور البيئة الاجتماعية للعمل بدرجته الكلية	38
10	ثبات أداة الدراسة	39
11	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha cronbach لمحاور الاستبانة	39
12	فئات مقياس ليكرت Likert الخماسي ودلالاتها	40
13	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	42
14	توزيع أفراد العينة حسب العمر	42
15	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
16	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	43
17	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية العائلية	44
18	توزيع عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي	44
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "علاقة العامل بالزملاء"	45
20	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "علاقة العامل بالمسؤول المباشر"	46
21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "علاقة العامل بالإدارة العليا"	48
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "البيئة الاجتماعية للعمل"	50
23	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "الاحتراق الوظيفي"	51
24	اختبار التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح) لمحاور الدراسة	55
25	معامل تضخم تباين والتباين المسموح لأبعاد المحور الأول	55

56	نتائج تحليل التباين الانحدار المتعدد	26
57	نتائج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية	27

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	01
14	أبعاد بيئة العمل الاجتماعية	02
16	وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي	03
20	أبعاد الاحتراق الوظيفي	04

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
71	الاستبانة في شكلها الأولي	01
75	قائمة الأساتذة المحكمين	02
76	الاستبانة في شكلها النهائي	03
80	صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة	04
85	معامل ألفا كرونباخ	05
86	التكرارات والنسب المئوية لقسم البيانات الشخصية	06
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة حول محاور الاستبانة	07
90	اختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة	08
91	اختبار التعددية الخطية لمتغيرات الدراسة	09
92	اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية	10

مقدمة

يتزايد الاهتمام بالموارد البشري في المنظمات المعاصرة على اختلاف أنشطتها، إذ يعد من أهم أصولها وأحد العوامل الرئيسية لنجاحها في تحقيق أهدافها، لما يتميز به من قدرات ومعارف تتناسب مع طبيعة العمل الممارس في المنظمة، وعليه فإن الاهتمام به وتوفير ظروف ملائمة للعمل من أهم ما تسعى المنظمة للوصول إليه.

ولا شك أن وجود بيئة عمل ملائمة ومشجعة على العمل هي من أهم مظاهر الاهتمام بالعنصر البشري، فصناعة بيئة عمل جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المنظمة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء. ومن أهم مكونات بيئة العمل نجد البيئة الاجتماعية للعمل وذلك لما لها من تأثيرات مختلفة على اتجاهات وسلوك الأفراد، فمن خلال قضاء العامل الكثير من الوقت في مكان عمله يكتسب خبراته، ويشكل علاقاته سعياً لإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه المتوقعة، كما أن الاهتمام بها داخل المنظمة يجنبها من الوقوع في العديد من المشاكل، ولعل أبرزها مشكلة الاحتراق الوظيفي لدى العمال لما يحمله من تأثير كبير على الصحة العقلية، العاطفية والجسدية للعاملين.

1. إشكالية الدراسة

تعد البيئة الاجتماعية للعمل والاحتراق الوظيفي من أهم المواضيع التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، فأى إهمال لمتغيرات بيئة العمل الاجتماعية يؤثر سلباً على نفسية المورد البشري، وبالتالي انخفاض الرغبة في الأداء الفعال وتطوير المنظمة وتحقيق أهدافها المسطرة. الأمر الذي استلزم ضرورة دراسة هذه الحالة، حيث تم تطبيقها على مجموعة من العمال بالشركة الإفريقية للزجاج لمعرفة مدى تأثير بيئة العمل الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي. وذلك بغية الإجابة على إشكالية البحث المعبر عنها بالتساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل الاجتماعية

على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ؟

- يندرج تحت التساؤل الرئيسي المذكور مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل؟
 - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل؟
 - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل؟
2. فرضيات الدراسة

إن الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية تفرض علينا ضرورة وضع فرضيات كإجابات مسبقة عنها، حيث تقوم الدراسة على اختبار صحة الفرضيات التالية:

- ❖ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ؛
- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ؛
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ؛
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل.

3. أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ معرفة واقعية للبيئة الاجتماعية للعمل بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ؛
- ✓ قياس درجة الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ؛
- ✓ التحقق من وجود أثر للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل.

4. أهمية الدراسة

تتنبق أهمية موضوع الدراسة من أهمية متغيراتها (البيئة الاجتماعية للعمل، الاحتراق الوظيفي) والتي نحاول إبرازها فيما يلي:

✓ تعد البيئة الاجتماعية للعمل من المواضيع التي لازالت الكتابات عنها محدودة رغم أهميتها، ولأن الاهتمام بها من قبل الباحثين كان مقتصر على مستوى البيئة المادية للعمل، لهذا قد يساهم هذا البحث في تعزيز إدراك المنظمات لأهمية البيئة الاجتماعية للعمل، وذلك من خلال الاهتمام بتوفير الظروف الاجتماعية الملائمة والتي من شأنها وضع العاملين في أحسن الظروف لإنجاز المهام المكلفين بها؛

✓ تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من أكثر المشاكل التي تواجهها المنظمات المعاصرة، ويعتبر فرصة للباحثين للبحث عن أسبابه و كيفية معالجته أو تفاديه داخل المنظمة؛

5. أسباب اختيار الموضوع

✓ أهمية الموضوع و طبيعته العلمية، فهو يبرز أهم المشكلات التي تواجه المنظمات؛

✓ رغبة منا في إجراء دراسة متخصصة في ظل قلة الدراسات المتخصصة التي تناولت البيئة الاجتماعية للعمل حيث لاحظنا اهتمام المواضيع السابقة ببيئة العمل المادية؛

✓ الموضوع جديد متجدد وجدير بالدراسة.

6. حدود الدراسة

❖ **الحدود الموضوعية:** بحثت هذه الدراسة في أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل؛

❖ **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج؛

❖ **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل مصلحة الإدارة والمصنع؛

❖ **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022-

2023.

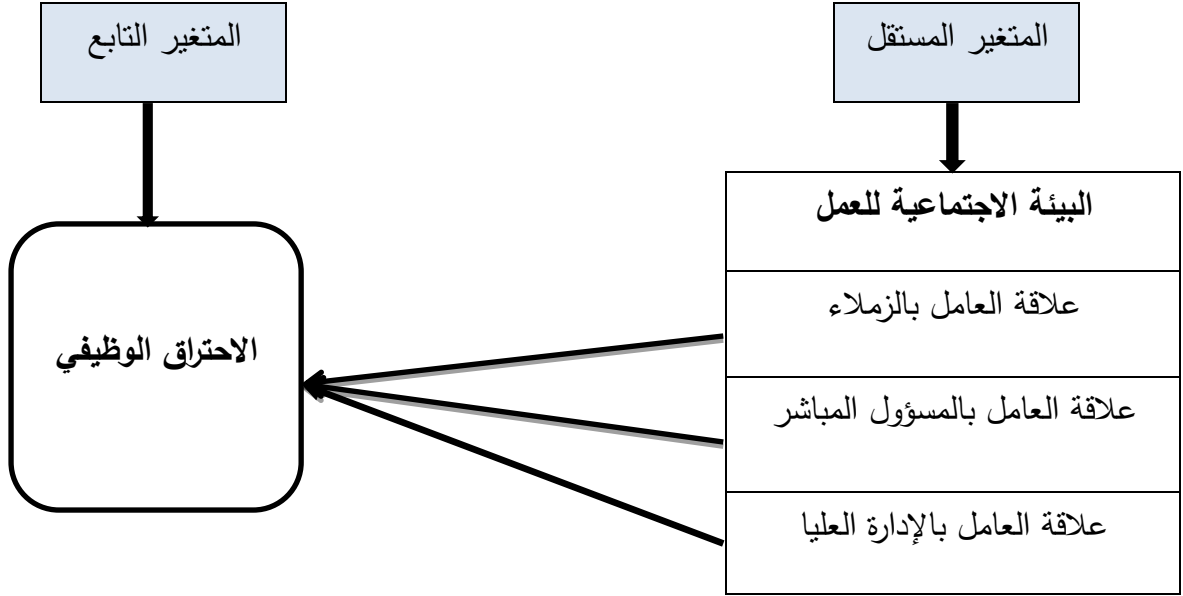
7. منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والأهداف التي تسعها إلى تحقيقها تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على دراسة ظاهرة معينة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً سواء باستخدام الأسلوب الكيفي أو الكمي، التعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها وهذا ما تم استخدامه في الجانب النظري للدراسة، أما الكمي فيصف الظاهرة من خلال أرقام وجداول، موضحاً فيها حجم الظاهرة وارتباطها بالظواهر الأخرى، وتم استخدام هذا الأسلوب في الجانب الميداني انطلاقاً من البيانات التي تم تجميعها من مفردات عينة الدراسة، والمنهج الوصفي لا يقتصر على جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة معينة، بل لا بد من تصنيف هذه البيانات وتنظيمها وتحليلها، بهدف فهم واقع الظاهرة كما هو قصد الوصول إلى استنتاجات وتعميمات لتحسين الواقع وتطويره. كما تمت الاستعانة لإنجاز هذا العمل بمجموعة من المصادر والمراجع المتمثلة أساساً في: الكتب، المجالات العلمية، الرسائل والأطروحات الجامعية، ولمعالجة البيانات التي تم تجميعها من مفردات عينة الدراسة استخدمنا البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS .

8. هيكل الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ومحاولة إثبات أو نفي فرضيات الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري و آخر تطبيقي، اعتماداً على طريقة IMRAD. تم التطرق في الجزء النظري إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، وقد تضمن المبحث الخاص بالأدبيات النظرية الخاصة بالبيئة الاجتماعية للعمل، والأدبيات الخاصة بالاحتراق الوظيفي، أما المبحث الثاني من الفصل فتضمن الأدبيات التطبيقية للدراسة (البيئة الاجتماعية للعمل، الاحتراق الوظيفي). وأخيراً الفصل التطبيقي، والمقسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول استعرضنا فيه تصميم الدراسة واختبار أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية. أما في المبحث الثاني فتضمن عرض ومناقشة النتائج، حيث تم فيه تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد

يعد الاهتمام ببيئة العمل من أساسيات التنظيم فالعامل في حاجة إلى بيئته للتفاعل معها، ويعرف عن بيئة العمل أنها تتميز بالتغيير المستمر بمختلف أنواعها فهي تشمل كل المجالات داخل المنظمة وتختلف من تنظيم لآخر، وتعتبر البيئة الاجتماعية للعمل أحد عناصر بيئة العمل التي تعبر عن جميع الجماعات التي ينخرط ويتفاعل وإياها العامل من خلال العلاقات المختلفة مع بقية أفراد المنظمة. إذ يعد الاهتمام بهذه الأخيرة أمراً ضرورياً لتجنب بعض الظواهر السلبية داخل المنظمة كظاهرة الاحتراق الوظيفي.

من خلال هذا الفصل سنحاول شرح الجوانب النظرية والتطبيقية للدراسة فقمنا بتقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة أما المبحث الثاني فقمنا بتخصيصه لعرض الدراسات السابقة التي أشارت لمتغيرات الدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

حظي مفهوم البيئة الاجتماعية للعمل في الآونة الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين والممارسين نظرا لأهميتها البالغة في توضيح طبيعة العلاقات داخل المؤسسة وتأثيرها على العاملين وعلى مستوى أدائهم، ودورها في خلق البيئة المريحة واللائمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، بحيث يتناول المطلب الأول البيئة الاجتماعية للعمل، أما المطلب الثاني فيتناول موضوع ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأخيرا المطلب الثالث والذي تناولنا فيه أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي.

المطلب الأول: البيئة الاجتماعية للعمل.

تعتبر البيئة الاجتماعية للعمل من المفاهيم ذات الأهمية الكبيرة في الأدبيات الإدارية وذلك لأنها تقدم شرحا مفهوما و واضحا للعلاقات الموجودة داخل المنظمة.

أولا: تعريف البيئة الاجتماعية للعمل

1. بيئة العمل

البيئة مشتقة لغويا من الباء (المباءة) والتي تعني المسكن حيث قال الله تعالى في الآية (58) من سورة العنكبوت: [والذين ءامنوا وعملوا الصالحات لنبوءنهم من الجنة غرفا] أي يسكنهم الجنة (ابن منظور، ص، 38). "وفي معناها الاصطلاحي تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان من طبيعة وبيئة اجتماعية وثقافية وغيرها (بن رحمن، 2014، ص 13). حيث من خلال هذا التعريف نرى أن المقصود بالبيئة ذلك المحيط الذي يحتك به الإنسان من طبيعة وبيئة اجتماعية وثقافية وغيرها.

"انتشر مصطلح بيئة العمل بشكل واسع في بداية السبعينات عندما أصبحت الحكومات تتابع الحياة العملية بسن قوانين للسلامة المهنية لينتقل مفهومها إلى الاهتمام بالظروف النفسية والاجتماعية حيث غيرت الدول الصناعية تسمية قانون حماية العمال الذي كان يهدف إلى الوقاية من حوادث العمل إلى قانون بيئة العمل لإدراج المسائل النفسية والاجتماعية" (سوفي وديب، 2017، ص 266).

وتعرف بأنها "كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، وتتضمن ظروف العمل المادية كالإضاءة ودرجة الحرارة، وغيرها فضلا عن ظروف العمل الاجتماعية، والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل" (عباس، 2015، ص 247). وتتكون حسب Opperman.C.S من ثلاث بيئات: بيئة تقنية (المعدات والأدوات) بيئة تنظيمية (النظم والإجراءات) بيئة اجتماعية (العلاقات التفاعلية بين العمال، الرؤساء، الإدارة) (سوفي، 2018، ص 04).

ويعرف "Jozeelopierre" وآخرون بيئة العمل بأنها: "كل ما يحيط بالعاملين في المنظمة من مكونات معنوية وسلوكية ومادية، وتأثيراتها وتفاعلاتها وجانبها الاجتماعي والإداري والثقافي، أي أنها المناخ السائد داخل المنظمة بالإضافة إلى المتغيرات الفيزيائية، ووضعية العمل الحالية أو المحيط الفيزيائي والاجتماعي أين يمارس العامل معظم عمله" (بن سالم، بن شريك، 2017، ص 494).

كما تعرف على أنها: "كل ما يوجد ويحدث في محيط العمل أو بسبب العمل، ولبينة العمل عدة عناصر هي العناصر المادية كمواقع العمل، المكاتب، التجهيزات المتوفرة، والمتمثلة في البيئة المادية للعمل والعناصر غير مادية وهي العلاقات داخل المنظمة والمتمثلة في البيئة الاجتماعية للعمل هذه العناصر تشكل في مجموعها ما يعرف ببيئة العمل" (النعيمي، 2009، ص 17).

مما سبق يمكن القول: أن بيئة العمل هي عبارة عن المناخ السائد داخل المنظمة تظم في مجموعها البيئة المادية (المعدات والأدوات) والتقنية والبيئة الاجتماعية (العلاقات داخل المنظمة) للعمل، ونخص بالذكر البيئة الاجتماعية للعمل والتي هي موضوع دراستنا.

2. البيئة الاجتماعية للعمل

لقد تعددت وتنوعت المفاهيم والتعريفات التي قدمها الكتاب والباحثون حول مفهوم البيئة الاجتماعية للعمل وذلك لاختلاف وجهات نظرهم، ومن أهمها نجد:

تعرف بأنها: "جزء من البيئة الكلية للمنظمة ويقصد بها مجموعة السلوكيات الخاصة بالعمال والمصالح المشتركة التي تحيط بهم، والعلاقات التي تربطهم بغيرهم من الموارد البشرية الموجودة داخل التنظيم" (السلي، 2000، ص 40). يبين هذا التعريف أن البيئة الاجتماعية للعمل هي جزء من البيئة الكلية للمنظمة، وهي عبارة عن علاقات تربط العامل بغيره من الموارد البشرية.

وتعرف أيضا أنها: "جميع الجماعات البشرية داخل المنظمة التي ينخرط ويتفاعل وإياها العامل وأخصها زملاء العمل، الرؤساء، وتشمل كذلك على العادات والتعاليم والنظم والقوانين وكل عناصر الثقافة التي توجد داخل المنظمة" (عيسوي، 2007، ص13). يشير هذا التعريف إلى أهم عناصر البيئة الاجتماعية للعمل.

وتعرف أيضا: "أنها ذلك الإطار من العلاقات الذي يحدد ماهية علاقة العامل مع غيره في المنظمة، والذي هو الأساس في تنظيم أي جماعة من جماعات العمل سواء جماعات متباينة أو متشابهة من أفرادها بعضهم ببعض" (عبد العاطي، 2003، ص 05). يوضح هذا التعريف أن البيئة الاجتماعية للعمل هي التي تبين إطار العلاقات الموجودة داخل التنظيم.

"وتعبر البيئة الاجتماعية عن الموقف الاجتماعي الذي تتم فيه العلاقات بين الأفراد، بطرق تفرضها القواعد والقوانين التنظيمية في المنظمة، كما تعبر عن الممارسات والعلاقات بين العمال (عبد الناصر محمد 2023، ص39). يعتبر هذا التعريف للبيئة الاجتماعية على أنها موقف اجتماعي وعلاقات تفرضها القواعد والقوانين في المنظمة.

كما تعرف البيئة الاجتماعية للعمل بأنها" تشمل كل الظروف الاجتماعية داخل نطاق العمل وهي أيضا المكان الذي تتم فيهكل العلاقات داخل المنظمة من قبل أصحاب العمل والزملاء والإدارة، والتي تساهم في خلق مناخ ملائم أثناء تأدية المهام الوظيفية". (عكر، 2020، ص29). يبين هذا التعريف أن للبيئة الاجتماعية للعمل في خلق الجو الملائم للعمل داخل المنظمة.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن البيئة الاجتماعية للعمل هي عبارة عن مجموعة العلاقات الاجتماعية التي تحدث داخل التنظيم يحدد نطاقها بين العمال والزملاء، الرؤساء، والإدارة بحيث تخلق مناخ ملائم لراحة العامل أثناء تأدية مهامه.

ثانيا: أهمية دراسة البيئة الاجتماعية للعمل

هناك منافع مشتركة للإدارة والعمال تتحقق، عن طريق تحقيق أهداف التنظيم وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والاقتصادية للعمال، ومن الدوافع لدراسة العلاقات الاجتماعية نجد أن هناك عدة أهداف تسعى المنظمة لتحقيقها وهي (بونوة، 2016، ص85):

- تحسين العمل الجماعي والتعاون: من المرجح أن يؤدي زملاء العمل الذين تربطهم علاقات إيجابية مع بعضهم البعض أداء جيداً عند العمل معاً في المنظمة. عادة ما ينتج عن التعاون بين العمل في المنظمة قدر أقل من الغموض في الاتصال، ويكون الجميع أكثر وضوحاً بشأن ماهية مهامهم المحددة بالضبط.

- تحسين معنويات العمال: في حديثنا عن أهمية علاقات العمل وبالنظر إلى مقدار الوقت الذي يقضيه العمال في وجود بعضهم البعض، فإن تطوير علاقات جيدة في مكان العمل يمكن أن يرفع من معنويات العمال.

كما أجاب العالم الأمريكي "Marvein" عن تساؤل سبب اهتمام المنظمة بضرورة خلق علاقات اجتماعية داخلها عندما ارجع ذلك إلى الدوافع المختلفة لتحقيق ذلك وقد ذكرها "Marvein" على سبيل الهدف فيما يلي: (معاوي، 2009، ص 81-82)

1- الاعتماد المتبادل:

فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل، فالمنبع الأصلي في صورته النهائية لم يكن ليصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قام بها مجموعة من العمال.

2- القوة:

إذ أن العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر وذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك العمال والمسؤولين من أجل سيادة علاقات سوية.

3- القدرة على تحقيق الأهداف:

تساعد العلاقات الاجتماعية السليمة مع بين العمال في المنظمة على تعزيز ثقة العامل بنفسه، وبالأهداف التي يسعى لتحقيقها على مر الوقت، إذ أنها توفر نوعاً من الرفاهية، والراحة التي تؤثر بدورها على قدرة العامل في الإنتاج والسعي لتحقيق ما تصبو إليه نفسه، وترك أثر واضح وهادف في حياته.

4- تعزيز الصحة وتقليل الضغط والتوتر

تساعد العلاقات الاجتماعية الصحية في تشكيل الدعم النفسي والعاطفي حول العامل، مما يقلل من التوتر والضغط، وهذا بدوره يشعر العامل بالارتياح، والهدوء، والطمأنينة، كما يبدو أقل تأثر في الضغوط النفسية. وتجدر الإشارة في هذا السياق أن أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية للعمل تعود إلى أهمية العلاقات الناجمة عن ممارسات العمال في حد ذاتها، وهذا يعود كما أكد العديد من المختصين إلى طبيعة الثقافة السائدة في المنظمة والتي تؤثر بشكل كبير على سلوكيات العاملين وعلاقاتهم داخل المنظمة وكذا خارجها. كما تتوقف فعالية المنظمة واستمرارها على نوع العلاقات التي تربط بين عمالها.

ثالثاً: أبعاد البيئة الاجتماعية للعمل

ويقصد بها المناخ الاجتماعي داخل الإدارة أي العلاقات الإنسانية، والتي يحدد أغلب الباحثين نطاقها في العلاقات بين العامل وزملائه، علاقة العامل بالمرؤوس المباشر، وعلاقة العامل بالإدارة العليا (سوفي، 2018، ص 26).

1. علاقة العامل بالزملاء

بيئة العمل هي جزء لا يتجزأ من حياة الكثير من الأشخاص، حيث هناك الكثير من الأشخاص يقضون وقتاً أكثر في العمل من الأوقات التي يقضونها في ممارسة أي نشاط آخر، لذا من الطبيعي أن يشعر هؤلاء الأشخاص بالارتباط القوي مع زملائهم في العمل. وتنعكس العلاقات الإيجابية بين العمال إيجابياً على إنتاجيتهم في العمل على عكس العلاقات السيئة التي تسبب مخاطر ومشاكل صحية ونفسية، كما أنبناء العلاقات المرتبطة بين العمال ينتج عنها فريق من العمال الأوفياء، لذا لن يسعى العامل إلى ترك العمل وإنما البحث عن فرصة عمل داخل المنظمة نفسها وذلك حتى لا يترك المكان، وهذا الأمر يحقق منفعة كبيرة للمنظمة حيث في هذه الحال لا تستهلك المنظمة وقتاً أو مالا في عمليات توظيف أخرى حيثمن خلال العلاقات بين العمال يتم التركيز على الفرص بدلا من ضياع الوقت في حل المشاكل الناتجة عن العلاقات السيئة (بن زاف، 2015، ص 66).

2. علاقة العامل بالمسؤول المباشر:

تشير الدراسات إلى أن أكثر حالات ترك العمل كانت نتيجة تدهور علاقات العمال مع المسؤول. فالقيادة ظاهرة معقدة تنطوي على نطاق واسع وشبكة من العلاقات بين المسؤولين والعمال وقد ذهب كثير من علماء الإدارة إلى اعتبار هذه العلاقة جوهر العملية الإدارية، حيث عرفت بأنها قدرة التأثير على مواقف، معتقدات وقدرات العمال لتحقيق الأهداف التنظيمية، فكلما كانت مصدر رضاهم زاد تقبلهم لقراراته وثقتهم به. (سوفي، 2018، ص 27)

كما تعد العلاقة بين العامل ورئيسه المباشر من أهم العلاقات فمن خلالها يمكن أن تصبح الحياة الوظيفية حياة نموذجية في إطار التقدير والإخلاص والتفاني، والعلاقة بين العامل والرئيس من أهم العناصر الأساسية التي تساهم في إنجاح الأعمال أو فشلها، فكلما تمكن كل طرف من فهم واستيعاب حقوق وواجبات الطرف الآخر ساهم هذا الأمر في الوصول إلى علاقة ايجابية ينعكس تأثيرها بشكل مباشر على نتائج العمل. وفي غالب الاعتقاد أن المسؤول هو الذي يتحمل العبء الأكبر في إنجاح هذه العلاقة وتقع على عاتقه مسؤولية كبيرة لجعل هذه العلاقة من العلاقات الإيجابية الناجحة، ومن الأسس التي يجب أن تقوم عليها هذه العلاقة أن يؤمن المسؤول بأن العامل الذي يتعامل معه هو إنسان لديه مشاعر وأحاسيس، وظروف وأفراح وأحزان وطاقة ومواهب وقدرات وإمكانات بشرية، فالاهتمام بالجوانب الإنسانية لدى العامل أحد المفاتيح الأساسية لإنجاح العلاقة بين العامل والمسؤول. (فينيش، 2018، ص 141).

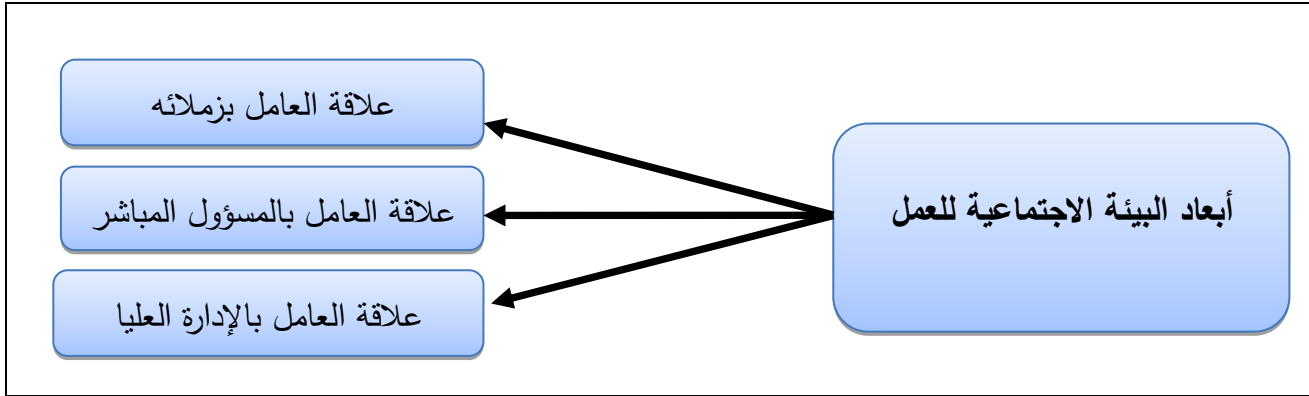
3. علاقة العامل بالإدارة العليا

تنشأ هذه العلاقة منذ أول يوم للعامل في عمله، فعقد العمل المبرم بينه وبين الجهة المستخدمة يترتب عنه حقوق والتزامات، يجب على الطرفين احترامها، وتخليه عن واجباته المهنية أو مساسه باللوائح والتعليمات يعرضه لعقوبات تأديبية متفاوتة الدرجة، كما أن أي تقصير من الإدارة قد يؤثر سلباً على هذه العلاقة التي تعد سمة العمل، وأحد أبعاد مناخ العلاقات الصناعية (سوفي، 2018، ص 28).

ومن الأمور المعروفة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل. فالعامل الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، عكس عندما يشعر العامل بأن إدارة المنظمة لا تفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة. لذلك فإن التزام الإدارة بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع

العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض (فينيش، 2018، ص 142).

الشكل رقم (02): أبعاد البيئة الاجتماعية للعمل



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الاحتراق الوظيفي

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المقومات لنجاح أي منظمة في تطوير أدائها وإنتاجيتها ومصدرا لتحقيق الميزة التنافسية، لكن في بعض الأحيان يتعرض العامل لبعض المشاكل ما يسبب ضغوط في بيئة العمل وتوتر وشعور بالإرهاق النفسي و الجسدي وهذا ما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

أولا : تعريف الاحتراق الوظيفي

يعتبر الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبيا، و يرجع هذا المفهوم إلى "freudenberger" الذي يعد أول من استخدم هذا المفهوم وذلك لدلالة على استجابة انفعالية للعاملين الذين يعانون من انهك نفسي ونقص الخبرة وضعف الانجاز . ولعل أبرز التعريفات المقدمة للاحتراق الوظيفي ما يلي:

ويعرفه "Lazoros" بأنه حالة من الاجهاد نجمت عن تأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة، والزائدة الملقاة على العمال، بحيث تفوق طاقتهم وقدراتهم المهنية (حسن محمد، 2013، ص12). يشير هذا التعريف إلى الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

ويعرف أيضا بأنه "أعباء نفسية أو مهنية والتي تكون مصاحبة لشعور عدم الفعالية وعدم الانجاز فتؤدي بالتالي إلى استنزاف مشاعر العاملداخليا، حتى تحترق روحه بالكامل وتأتي لحظة يقرر فيها عدم الاستمرار"(عمر صالح ، 2020، ص 20). من هذا التعريف يمكن أن نقول الاحتراق الوظيفي عبارة عن مشاعر سلبية وأعباء نفسية ومهنية وشعور بعدم الرضا، تجعل الفرد يفكر في عدم الاستمرار في العمل.

ويمكن تعريفه" بأنه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على العمال على حساب طاقتهم وقوتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص لآخر"(فهيم الزبود،2002، ص205).يبين هذا التعريف أن الاحتراق الوظيفي يمكن ملاحظتهم خلال مجموعة من الأعراض التي تنتج من الإنهاك المستمر للعامل.

كما عرف بأن "الاحتراق يشير إلى الشعور بالإرهاق و استنزاف موارد الفرد العاطفية والمادية بمعنى أنه عبارة عن استجابة سلبية أو قاسية أو الانفصال بشكل مفرط عن جوانب مختلفة من الوظيفة، حيث تهدر طاقات المورد البشري مما يؤثر سلبا على علاقته بوظيفته" (Christina,2001: p399).يبين هذا التعريف الاحتراق الوظيفي من خلال حالة الفرد عند.

كما يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: "استجابة طويلة الأمد للضغوط النفسية والشخصية المزمنة في الوظيفة، وعدم القدرة على العطاء وانخفاض الانجاز الشخصي (عدم الكفاءة في العمل) بصفة عامة هو استجابة الجسم لفشل استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد عادة لإدارة العمللتبعتها خيبة أمل، ضغوطات، ركود، إحباط و أخيرا لامبالاة"(Sanja et Jelena,2012 , p189)يوضح هذا التعريف الأعراض التي تنتج عن الاحتراق الوظيفي من انخفاض الانجاز الشخصي وإحباط ولامبالاة وغيرها.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن الاحتراق الوظيفي: هو ظاهرة ناتجة عن الانهاك النفسي والجسدي، تحدث بسبب ضغوط العمل والضغوط النفسية وأعباء العمل، حيث تؤثر سلبا على العامل وعلى علاقته بوظيفته.

ويمكن وصف الاحتراق الوظيفي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي



(صباح خليل، 2018، ص196)

ثانياً: أعراض الاحتراق الوظيفي

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين تبدأ بأعراض تؤثر في حياته العملية والاجتماعية و الشخصية. فالاحتراق لا يظهر فجأة عند الفرد، ولكن تكون له مقدمات وأعراض، يعرف من خلالها أن الفرد قد أصيب بظاهرة الاحتراق الوظيفي.

ترى الجمعية الأمريكية لطب النفسي أن أعراض الاحتراق الوظيفي تتضح من خلال(منصور، 2013، ص16):

- استنفاد الطاقة البدنية: الاحتراق الوظيفي يمكن أن يؤدي لاستنزاف جسدي، ويظهر ذلك من خلال الشعور بالتعب.
- الإجهاد العاطفي: حيث يصبح الفرد منقلب المزاج، وحزين لسبب غير مفهوم .
- انخفاض الحصانة للمرض: حيث أنه وكما زادت مستويات التوتر ولفترة طويلة فإن الجهاز المناعي تضعف مقاومته و يصبح عرضة، وأكثر قابلية لنزلات البرد والأنفلونزا، والأمراض البسيطة الأخرى.
- ارتفاع نسبة الغياب و عدم الكفاءة في العمل: حيث أنه عندما يعاني من الإرهاق الوظيفي، فإنه يصبح من الصعب الخروج من السرير لمواجهة العمل لذلك يتغيب عن العمل ولا يذهب إليه.
- أقل للاستثمار في العلاقات بين الأشخاص: ويظهر ذلك من خلال تراجع في العلاقات الشخصية التي تنتج عن الضغوط النفسية التي يعاني منها الفرد.
- عدم القدرة على التركيز والمزاج الساخر والقبولية: أي تكرار النمط الواحد، وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراك الفرد، حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل ومتفاهم إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب ومتشدد.

- توقعات أكثر تشاؤماً: عندما تعاني من الضغوط النفسية فإنه من الصعب الحصول على فرد متحمس للحياة، أو العمل ومن الصعب أن نتوقع أفضل أداء في العمل.
كما يمكن تصنيف أعراض الاحتراق كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تصنيف أعراض الاحتراق الوظيفي

أنواع الأعراض	الأعراض
أعراض نفسية انفعالية	الإرهاق النفسي و العصبي، الإحساس بعدم الرضا عن النفس العجز وعدم القيمة، الضيق والتوتر والغضب، الميل لتبرير والتقصير ولوم الآخرين عليه، انخفاض المعنويات، قلة القدرة على التذكر والنسيان .
أعراض جسدية	الإرهاق الجسدي، العزلة النفسية، الصداع وارتفاع ضغط الدم، آلام في العضلات وأسفل الظهر، زيادة النبض، آلام في المعدة وتقوس الجسم اضطرابات في النوم .
أعراض اجتماعية	وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، كبت المشاعر عدم الرغبة في الحديث مع الآخرين، العزلة الاجتماعية .
أعراض ترتبط بالعمل	الاتجاه السلبي نحو العمل، اللامبالاة، الغياب وتأخير والرغبة في ترك العمل، نقص الإبداعية، عدم وضوح الدور، الرتابة والملل في العمل ضعف الاستعداد لتعامل مع ظروف العمل .

المصدر: (البريري، 2016، ص42)

ثالثاً: أسباب الاحتراق الوظيفي

إن الاحتراق الوظيفي ظاهرة من جملة الظواهر التي تتعرض لها المنظمة، ولا يمكن أن تظهر بشكل فجائي، وإنما تكون هناك أسباب وعوامل تساعد في إيجادها والتي تتمثل في ثلاثة جوانب أو عوامل وهي كالتالي (هوارى، 2014 ، ص 35_36):

1- العوامل الخاصة بالجانب الفردي :

يرى الباحث "freudemberge" أن الأشخاص المخلصين والملتزمين هم الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي وهذا ما اتفق عليه العديد من الباحثين، ويرجع ذلك إلى أن الفرد يكون تحت ضغط داخلي

للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من العطاء ومن الظروف المؤثرة أيضًا ما يتمتع به العاملين من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، حيث أنه مع مرور الوقت يفقد هذا العامل هذه المثالية والإخلاص و ذلك إذا ما واجهته مشكلات وضغوط وقلة الإمكانيات.

وهناك أسباب أخرى للاحتراق الوظيفي على المستوى الفردي و منها:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله حيث أن زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق.
- عدم شعور العامل بالتكيف النفسي والمهني مع الآخرين.
- درجة تقييم الفرد لنفسه ولقدراته إن كانت مرتفعة أو منخفضة.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل وزيادة العبء.
- شعور الفرد بغياب الدعم في العمل .
- نقص الإحساس بالإنجاز المهني في العمل.

2- العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي :

تجد العديد من المنظمات نفسها أحيانًا ملزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي للعاملين الذين يعملون في هذه المنظمات إزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه، إذ يجد العاملون الأكثر التزامًا وانتماءً لعملهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفعهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي. (أبو مسعود، 2010، ص28).

وهناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادرًا للاحتراق الوظيفي منها:

- التغييرات الاجتماعية والاقتصادية التي حدثت في المنظمة وما يترتب عنها من مشكلات بين العمال قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.
- طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع (البيئة الخارجية).

3. العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي :

لما كانت المهنة ومتطلبات هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله و التزامه به وبأهدافه، فان ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وبالتالي إلى الاحتراق الوظيفي (زعيق، 2021، ص129).

رابعاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

يعتبر تصنيف "Maslak" لأبعاد الاحتراق هو الأعم والأشمل والأشهر بين تصنيفات، وتتمثل أبعاد الاحتراق طبقاً لهذا التصنيف إلى ثلاث أبعاد وهي:

أ_ الإجهاد العاطفي:

يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي وهو عبارة عن شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمده بالطاقة والحيوية والنشاط ويرتبط هذا البعد بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة على أداء العمل بشكل جيد، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسؤوليات الزائدة عن طاقته ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد على الذهاب إلى العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له، حيث يصبح لدى الفرد شعور بأنه لم يعد لديه ما يقدمه لعمله وهو شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة أعباء العمل ومسؤوليات الزائدة والمطلوبة منها (بنجلول، 2021، ص702).

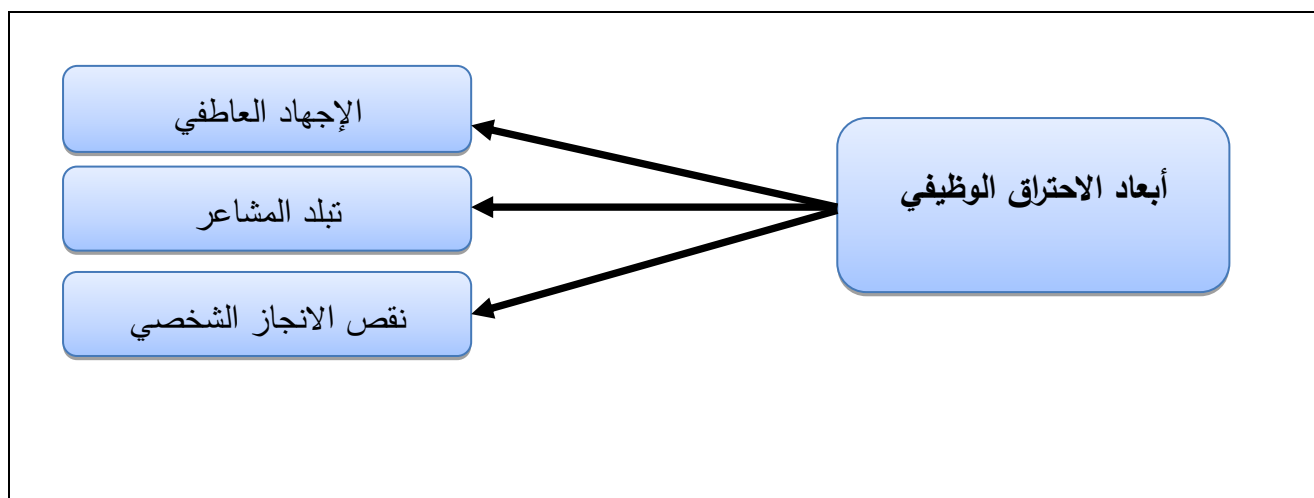
ب_ تبدل المشاعر:

ويشير إلى الاتجاهات السلبية اتجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس اتجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم، وتتمثل أعراض هذا البعد في قسوة التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد والتهمك والسخرية وتوجيه اللوم لزملاء ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين، كما يتصف بالبرود و قلة المبالاة (السيد إمام، 2018، ص338).

ج_ نقص الانجاز الشخصي:

يتسم هذا البعد بميل العامل إلى تقويم ذاته سلبيا، وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني شعوره بالكفاءة في العمل والإنجاز الناتج لعمله مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر العامل بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل وكذلك بسبب الإخفاقات المتكررة للعامل في تقديم نتائج إيجابية رغم محاولاته بذلك مما ينتج عنها ظهور أعراض لتوتر والاكتئاب ومع مرور الوقت يتخلى العامل عن تلك المحاولات لتقديم نتائج إيجابية. (وليد محمد، 2020، ص65_66).

الشكل رقم (04): أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي

تعد البيئة الاجتماعية للعمل (علاقة العامل بالزملاء، علاقة العامل بالمسؤول المباشر، علاقة العامل بالإدارة العليا) من أهم العناصر المكونة لبيئة العمل، حيث تلعب دورا أساسيا في تحقيق الاستقرار لدى العمال من جهة وتحقيق أهداف المنظمة من جهة أخرى. لذلك يعد الاهتمام بهذه الأخيرة أمرا ضروريا لتجنب ظهور بعض المشاكل في المنظمة كظاهرة الاحتراق الوظيفي للعمال.

1. أثر علاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي

تلعب العلاقة بين العامل وزملائه دورا كبيرا في توفير الثقة والاطمئنان وكذلك التكيف النفسي للعامل، حيث كلما كانت هذه العلاقة قوية مبنية على تبادل المعلومات والاحترام نجد أنها تنعكس ايجابيا على العمال من حيث الشعور بالراحة النفسية وزيادة روح التعاون، عكس إذا كانت تعاني من وجود مشاكل فنجد أنها تسبب بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة

على أداء العمل بشكل جيد، هذا ما يؤدي بالعامل إلى التعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية.

2. أثر علاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي

كلما كانت العلاقات بين العمال والمسؤولين مبنية على الاحترام المتبادل والتقدير من كلا الطرفين كلما انعكس ذلك ايجابيا على الصحة النفسية للعمال، حيث أن المسؤول الذي يساعد عماله على انجاز المهام، ويهتم بتطوير مهاراتهم ويسمح لهم بالتعبير عن مقترحاتهم دون قيود سيزيح عنهم عبئ التفكير الزائد وضغوطات العمل. عكس المسؤول المتسلط الذي لا يهتم بالعمال ويزيد من كثرة الأعباء عليهم مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية بسبب كثرة الضغوطات.

3. أثر علاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي

توصلت الدراسات إلأن علاقة العامل بالإدارة هي جوهر التنظيم، حيث تعتبر الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف الطرفين. فإذا كانت الإدارة تقوم بأشراك عمالها في عملية اتخاذ القرارات والاهتمام بظروفهم ومراعاتها، كلما انعكس ذلك ايجابيا على صحة العامل النفسية والجسدية على حد سواء وشعور العامل بأهميته في المنظمة. عكس إذا كانت الإدارة تقوم بتهميش العمال هذا ما يؤديظهور فجوة بين الإدارة والعمال، وبالتالي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي و تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء العمال وشعورهم بعدم الرضا عن النفس العجز وعدم القيمة (أعراض الاحتراق الوظيفي).

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة

تعد الدراسات السابقة كإطار أو مرجع نظري يعتمد عليه الباحث ويرجع إليه، بحيث تمكنه من الاطلاع على الجوانب المختلفة المتعلقة بموضوعه والاستفادة منها، و كما تمكنه من تحديد المتغيرات الرئيسية لموضوع بحثه.

المطلب الأول: الدراسات التي تناولت البيئة الاجتماعية للعمل

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم الدراسات التي تناولت موضوع البيئة الاجتماعية للعمل

الدراسة رقم(01):

✚ (خلفي) بعنوان: علاقة بيئة العمل النفسية والاجتماعية بمصدر الضبط لدى عينة من الممرضين

بتمنراست، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى كشف الفروق والعلاقات لنموذج بيئة العمل النفسية والاجتماعية ومصدر الضبط لدى الممرضين، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة قصديه من 40 ممرضا بمستشفى تمنراست باستخدام المنهج الوصفي، وتمت الاستعانة ببرنامج SPSS لتحليل النتائج. وتوصلت إلى أن البيئة النفسية والاجتماعية للعمل خطرة وغير ملائمة من وجهة نظر ممرضي تمنراست.

الدراسة رقم (02):

✚ (سوفي 2018) بعنوان: أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارة

العمومية الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل بالإدارات العمومية وأثرها على أداء الموظفين بالمصالح الخارجية لوزارة المالية و قد تم توزيع 183 استبانة على عينة قصدية من الموظفين، وقد تمثلت متغيرات بيئة العمل في هذه الدراسة في: المتغيرات المادية، المتغيرات التنظيمية، المتغيرات الاجتماعية، وقد توصلت إلى العديد من النتائج منها وجود أثر إيجابي لبيئة العمل على أداء العاملين وكان الأثر الأقوى للمتغيرات الاجتماعية، ثم التنظيمية، تليها الوظيفية، بينما كانت المتغيرات المادية أقل تأثيرا. أما بالنسبة لترتيب متغيرات بيئة العمل الاجتماعية فقد جاءت العلاقات بين العمال أولا، في ما حلت علاقة العامل بالمسؤول ثانيا، وعلاقته بالإدارة ثالثا.

الدراسة رقم (03):

✚ (بن قرين، ابن العون، 2017) بعنوان: أثر بيئة العمل النفسية والاجتماعية على الصحة النفسية

للموارد البشرية في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل النفسية والاجتماعية في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة على الصحة النفسية للموارد البشرية العاملة فيها، بالاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من 150 بيداغوجيا موزعين على 4 ولايات جزائرية (شلف، الأغواط، الجزائر، سطيف) وقد توصلت إلى النتائج التالية :

_ بيئة العمل النفسية والاجتماعية خطرة على البيداغوجيين .

_ أما أبعاد البيئة الاجتماعية فقد توصلت أنه لا يوجد أثر لبعدها علاقة العامل بالزملاء على الصحة النفسية لصالح فئة البيداغوجيين.

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي

سنتطرق في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت موضوع " الاحتراق الوظيفي" باللغتين العربية و الأجنبية

الدراسة رقم(01):

➡ (شهري، مريزق، 2022) بعنوان: دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في

المديرية المركزية لبريد الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر في ولاية بومرداس، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر لولاية بومرداس و البالغ عددهم 60 موظف. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، كما أثبتت النتائج كذلك وجود اختلاف في تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث جاء بعد "الاجهاد" في المرتبة الأولى بتقييم متوسط، ليأتي بعده "تبلد المشاعر" في المرتبة الثانية بتقييم متوسط كذلك، ليأتي في المرتبة الثالثة "تراجع الشعور بالإنجاز" بتقييم منخفض.

الدراسة رقم(02):

➡ (بوجنان، شرفي، 2020) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الزوجة العاملة

في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية على عينة من الممرضات لدى المصالح الاستشفائية

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الزوجة العاملة الممرضة خاصة في ظل جائحة كوفيد19، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت بطريقة عشوائية على 96 ممرضة متزوجة في 3 مؤسسات عمومية استشفائية لولاية سيدي بلعباس،

حيث اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي و تمثلت نتائج الدراسة في أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين أبعاد الاحتراق والرضا الوظيفي لدى الممرضات وقد خلصت الدراسة لضرورة تقليص من مسببات الضغوط لدى الممرضات و ذلك بمراعاة الظروف و المسؤوليات المتعددة التي تمارسها من أجل تحقيق درجات عالية من الرضا الوظيفي والتوازن الأسري وتحقيق الفائدة العامة التي تخدم الدولة والمجتمع ككل.

الدراسة رقم (03) :

✚ (السيد إمام، 2019) بعنوان: الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاستغراق الوظيفي على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي وتوزيع 405 استبانة على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة وقد توصلت الدراسة لنتائج الدراسة :
_ مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين كان بدرجة متوسطة.

_ هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية، كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل ملحوظ.

الدراسة رقم (04):

✚ (علي، خلفان، 2016) بعنوان: الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء دراسة ميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي و معرفة إذا ما كانت هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى نفس العينة وفق متغيرات السن لصالح أكبرهم سنا و الجنس لصالح الذكور. قدرت عينة الدراسة ب 47 طبيب و طبيبة في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي اختيروا بطريقة العشوائية البسيطة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى معاناة الأطباء من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي، كما لم تظهر فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة وفق متغيرات السن والجنس.

الدراسة رقم (05):

(Alves ,2019) بعنوان:

Quality of Life and Burnout Among Faculty Members

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الاحتراق على نوعية الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس في مجالات معرفية مختلفة، حيث اشتملت الدراسة على 366 عضو هيئة التدريس من الجامعة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى غالبية هيئة التدريس، وارتفاع مستوى نوعية الحياة لدى الذكور أكثر من الإناث في الصحة البدنية والنفسية والعلاقات الاجتماعية، ارتفاع مستوى الاحتراق لدى الإناث أكثر من الذكور من أعضاء هيئة التدريس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أعضاء هيئة التدريس الذكور والإناث فيما يتعلق بجودة الحياة والاحتراق من مجالات معرفية مختلفة.

الدراسة رقم (06):

(Mohammadbagher Gorj 2011) بعنوان:

The effect of job burnout dimension on employees performance

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي و تأثيره على أداء العمال في البنك وتضم العينة الإحصائية جميع العاملين في البنك الذي يضم حوالي 500 شخص في مقاطعة "جولستان" في إيران وقد اختير 250 شخصا، كما استخدمت المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه:

_ يوجد مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العمال في البنك، وهناك عوامل أخرى مثل الإرهاق العاطفي ونزع الشخصية لها بعض التأثير العكسي على أداء الأفراد، وهذا يعني أن انخفاض أداء العمال بسبب زيادة الإرهاق العاطفي، وإطفاء الطابع الشخصي.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي

الدراسة رقم (01):

✚ (بوغزة، عبد الرحمان، حديد، 2022) بعنوان: دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق

الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بجبجل.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 195 عاملا وتم اختيارهم بطريقة العينة القصدية. تمت معالجة البيانات عن طريق برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، مع عدم ملائمة بيئة العمل بمكوناتها لممارسة نشاطهم. كما توصلت إلى وجود دور لبيئة العمل في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الدراسة رقم (02):

✚ (العنزي، 2018) بعنوان: أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين

في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى بوزارة الصحة بالكويت، لتحقيق ذلك تم تصميم استبانة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام العينة المسيرة إذ تم توزيع 250 استبانة ، وأظهرت نتائج الدراسة بأن :
_ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل، على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الصحية بالكويت.

_ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من علاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفيات الصحة بالكويت.

الدراسة رقم (03):

✚ (2018)VionaDondokambey بعنوان:

The Effect of Workload and Work Environment in Job Burnout

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفى العيون "سولاويزي أوتارا" بدولة إندونيسيا، اعتمد فريق البحث على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مفردات عينة الدراسة البالغ حجمها 84 موظف، كما تم استخدام برنامج spss في عملية التحليل الإحصائي.

أظهرت نتائج الدراسة أن متغيرات بيئة العمل تؤثر في نفس الوقت على الاحتراق الوظيفي من جهة، كما أنها تؤثر بشكل منفرد على الاحتراق الوظيفي من جهة أخرى.

الدراسة رقم (04):

(Maura Galletta, 2016) بعنوان:

Working and Environmental Factors on Job Burnout : A Cross-sectional Study among Nurses.

هدفت هذه الدراسة لتعرف إن كان هناك أثر لبعض العوامل المشكلة لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي، ومعرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين هذه المتغيرات، من أجل ذلك تم إجراء دراسة مقطعية شملت 307 ممرضات من أحد المستشفيات الإيطالية، حيث اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من أفراد العينة. وتوصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل بمكوناتها كان لها تأثير كبير في جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة لأحد متغيري الدراسة أو كلاهما معا سواء الدراسات الأجنبية أو العربية، وفق التسلسل الزمني من أحدث دراسة إلى أقدمها، بهدف القيام بإيجاد أوجه التشابه أو الاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية حيث توصلنا إلى ما يلي:

يمكن تلخيص أوجه التشابه بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية من حيث المنهج المتبع فأغلب الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي وهو المتبع في هذه الدراسة، كما أنه نجد تشابه من حيث الأداة المستخدمة، حيث اعتمدت أغلب الدراسات على الاستبانة كأداة رئيسية وهي الأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

الملاحظ أن أغلب الدراسات تدرس أحد المتغيرين إما البيئة الاجتماعية للعمل أو الاحتراق الوظيفي، أما الدراسات التي تناولت الأثر بين المتغيرين فهي لم تتطرق له بشكل رئيسي، حيث تم التطرق إلى البيئة الاجتماعية للعمل كأحد مكونات بيئة العمل. ونظرا لقلّة الدراسات في هذا الموضوع تم الاستعانة بها.

كما تختلف دراستنا مع دراسات السابقة في كونها تطرقت لمتغير الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، في حين بعض الدراسات تناولت الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل.

كما نجد الاختلاف أيضا مع بعض الدراسات من حيث حجم عينة الدراسة ونوع القطاع، إذ أجريت دراستنا في القطاع العمومي أما بعض الدراسات أجريت في القطاع الخاص، أما من حيث الزمن دراستنا أجريت في سنة 2023 بينما أغلب الدراسات أجريت في سنوات سابقة

خلاصة الفصل

يمكن أن نستخلص مما سبق أن البيئة الاجتماعية للعمل من أهم متطلبات المنظمة لما لها من تأثير في تنظيم العمل من جهة ولتأثيرها على القائمين بالعمل على حد سواء من جهة أخرى، تستمد أهميتها من خلال العلاقة الوطيدة بين العمال وعلاقاتهم مع باقي الموارد البشرية في التنظيم (رؤساء، ادارة) حيث أن امتلاك موارد بشرية قادرة على الإبداع والتميز وتكوين علاقات جيدة في إطار العمل، جعل من المنظمات تعمل على متابعة تحسين البيئة الاجتماعية لها من خلال توفير كل السبل الواضحة وسن القوانين التي تحظى بالقبول لتوطيد العلاقات بين الجميع، وهذا من أجل تحديد نقاط القوة والضعف في الجهود المبذولة، وللحفاظ على صحة العامل الجسدية والنفسية على حد سواء.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

بعدها تم التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري لمتغيرات الدراسة، أين تم عرض مختلف المفاهيم الأساسية للمتغيرين ومناقشة الدراسات التي لها صلة بالموضوع. سيتم تخصيص هذا الفصل كمحاولة إسقاط الجانب النظري ميدانيا من خلال معرفة واقع البيئة الاجتماعية للعمل بالشركة الإفريقية للزجاج - جيجل-، بالموازاة مع ذلك قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة، وكهدف نحاول التحقق منه هو أثر هذه البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة.

المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة

جاء هذا المبحث لتوضيح منهجية الدراسة الميدانية، من حيث مجتمع وعينة الدراسة، وطريقة جمع البيانات وكيفية تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة. وذلك بالاستعانة بالأساليب الإحصائية الشائعة في معالجة وتحليل البيانات، والتي ساعدت في اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تم تخصيص هذا المطلب إلى التعريف بمجتمع الدراسة وكمحصلة لذلك أسلوب المعاينة المعتمد، بالإضافة إلى تحديد الأدوات المعتمدة في جمع ومعالجة البيانات. من خلال هذا العنصر يتم التعرف على مجتمع الدراسة ونوع عينة الدراسة وحجمها.

أولاً: مجتمع الدراسة

أجريت الدراسة الميدانية في الشركة الإفريقية للزجاج "AFRICAVER" والتي تعد فرع تابع للمجمع الصناعي والمواد الكاشطة، وقد نشأت بصفتها وتسميتها عام 1997 وهي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال قدره 5000.000.000 دج وبذلك أصبحت من الشركات الخمس الموزعة عبر تراب الوطن وهي:

- الشركة الجديدة للزجاج "NOVER" بالشلف؛
- صناعة زجاج المرايا "SOMOVER" بومرداس؛
- المواد الكاشطة "ABRAS" بسعيدة؛
- تبسة "SOVEST"؛
- صناعة الزجاج "AFRICAVER" بجيجل؛

تقع شمال شرق مدينة جيجل بالمنطقة الصناعية أولاد صالح التي تبعد بـ 17 كلم عن مقر الولاية، يعد موقعها استراتيجياً لقربه من الميناء الدولي -جن جن- وبحوالي 2 كلم عن مطار فرحات عباس، والسكة الحديدية والطريق الوطني رقم 43 مما سهل لها إمكانية الاتصال والتعامل مع أسواقها بسهولة، تشغل مساحة 17 هكتار ويد عاملة تقدر بـ 319 عامل.

ويعرف مجتمع الدراسة أو المجتمع الإحصائي بأنه "جميع المفردات المتصفة بصفة أو صفات مشتركة، وتكون جميعها خاضعة للبحث والدراسة" (القاضي، البياني، 2008، ص148). ويتمثل مجتمع الدراسة المستهدف في مجتمع العمال بالشركة الإفريقية للزجاج -جيجل-.

ثانياً: عينة الدراسة

لأن مجتمع الدراسة يعبر عن كل الأفراد أو مشاهدات موضوع الدراسة، ونظراً لكبير حجم المجتمع وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته، تم اللجوء إلى أسلوب العينة حيث تعرف العينة على أنها "فئة تمثل مجتمع البحث (Population Reserch) أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث" (دويدي، 2000، ص 305).

في هذه الدراسة، تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، والتي تعرف بأنها: "التي يتم فيها حصر ومعرفة كامل العناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي وبعد ذلك يتم الاختيار من هذه العناصر ويعطى لكل عنصر من عناصر المجتمع الأصلي لدراسة نفس فرصة ظهوره في العينة المختارة وتكون فرصة الظهور لكل عنصر معروفة ومحددة" (الجبوري، 2014، ص 125).

ثالثاً: أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تعرف بأنها "وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة والعبارات والمطلوب من المبحوثين الإجابة والرد عليها" (الجبوري، 2014، ص 20). وهو الأكثر استخداماً وشيوعاً في مجال البحوث الإنسانية والاجتماعية، وبعد الاطلاع على أدبيات موضوع الدراسة في جانبه النظري وكذا الدراسات السابقة التي لها صلة بمتغيرات الدراسة.

تم الاعتماد في تصميم الاستبانة على سلم "ليكرت الخماسي"، الذي يعتبر أحد أكثر المقاييس شيوعاً لقياس آراء المبحوثين ويطلب فيه منهم تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، ويتكون هذا المقياس غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي:

الجدول رقم (02): معاملات ترجيح أداة الدراسة وفق مقياس "ليكرت الخماسي"

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر (عوض، 2018، ص 32)

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة في شكلها النهائي (أنظر الملحق رقم 03) مجزأً إلى قسمين:

الجدول رقم(03): أقسام ومحاور الدراسة

القسم الأول	البيانات الشخصية والوظيفية	الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوضعية العائلية، المسمى الوظيفي
القسم الثاني	المحور الأول: البيئة الاجتماعية للعمل	علاقة العامل بالزملاء
		علاقة العامل بالمسؤول المباشر
		علاقة العامل بالإدارة العليا
	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي	العبارات من 22 إلى 36

المصدر: من اعداد الطالبتين

حيث قمنا في هذا الإطار بتوزيع الاستبانة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(04): توزيع أداة الدراسة (الاستبانة)

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات المفقودة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
80	78	2	78

المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس ما وضعت لقياسه، أي أن تشمل كل العناصر الواجب أن تدخل في التحليل، وكذا وضوح عباراتها ومفرداتها، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، بالإضافة إلى اتساق هذه العبارات وانتماء كل عبارة إلى المحور الذي تقع فيه. ويتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال كل من الصدق الظاهري و الصدق البنائي (الداخلي).

1- الصدق الظاهري للاستبانة

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة، تم عرضها في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المتخصصين في إدارة الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جبجل (الملحق رقم 02) من أجل إبداء آرائهم حول صدقها الظاهري، وإعطاء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول

مدى وضوح العبارات ومدى انتمائها لمحورها، ومدى قياس ما وضعت لأجله، وبعدها تم اجراء التعديلات بناء على اقتراحات المحكمين من أجل الحصول على الاستبانة في صورتها النهائية.

2- الصدق الداخلي لعبارات الاستبانة

المقصود بالصدق الداخلي هو مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي اليه هذه العبارة، فبعد التأكد من الصدق الظاهري للأداة قمنا بتطبيقها ميدانيا على البيانات الكلية للدراسة، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون "Pearson" لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان و الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

1.2. الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول

1.1.2 الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول

الجدول رقم (05): معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد " علاقة العامل بالزملاء" بدرجته الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	أشعر بالارتياح في العمل مع زملائي	0,822**	0,000
02	يوجد تعاون وانسجام بيني وبين زملائي	0,830**	0,000
03	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم	0,564**	0,000
04	تحدث في بعض الأحيان خلافات مع زملائي	0,234**	0,000
05	أبادل المعلومات مع زملائي	0,449**	0,000
06	علاقتي مع زملائي متينة	0,733**	0,000
07	علاقتي مع زملائي مبنية على الاحترام المتبادل	0,690**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد مخرجات برنامج spss . ** دالة إحصائية عند مستوى 0,01

يتضح من خلال الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد "علاقة العامل بالزملاء" والدرجة الكلية لجميع عباراته تتراوح بين (0,234) و(0,830) وهي جميعها موجبة، ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

2.1.2 الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني

الجدول رقم (06): معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد "علاقة العامل بالمسؤول المباشر" بدرجته الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
08	أُتلقى عبارات الشكر والتقدير من المسؤولين عند إنجاز العمل جيدا	0,754**	0,000
09	يفوض لي المسؤول المباشر بعض من صلاحياته	0,748**	0,000
10	يسمح لي المسؤول المباشر بالتعبير عن رأيي وتقديم مقترحاتي	0,828**	0,000
11	يساعدني المسؤول المباشر على التعلم وتطوير مهاراتي في العمل	0,791**	0,000
12	علاقتي بالمسؤولين يسودها التقدير والاحترام المتبادل	0,710**	0,000
13	أخضع لرقابة المسؤول المباشر باستمرار أثناء عملي	0,500**	0,000
14	يحرص المسؤول المباشر على تعزيز الثقة بيني وبينه	0,746**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . **دالة إحصائية عند مستوى 0,01

يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد "علاقة العامل بالمسؤول المباشر" والدرجة الكلية لجميع فقراته تتراوح بين (0,500) و(0,828) وهي موجبة، ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0,01)، مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

3.1.2 الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث

الجدول رقم (07): معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد "علاقة العامل بالإدارة العليا" بدرجته الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
15	تهتم الإدارة بتسوية النزاع بين العاملين.	0,816**	0,000
16	تراعي الإدارة الظروف الخاصة بالعاملين.	0,874**	0,000
17	تشجعني الإدارة على تحمل مسؤولياتي في العمل.	0,799**	0,000
18	تحرص الإدارة على تحسين علاقتها بالعاملين.	0,813**	0,000
19	تشارك إدارة الشركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات.	0,720**	0,000

0,000	0,825**	تحرص الإدارة على تكريس مبدأ العدالة بين الموظفين.	20
0,000	0,728**	لا أجد صعوبة في الاتصال بالإدارة العليا.	21

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss . **دالة إحصائية عند مستوى 0,01

يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات بعد علاقة العامل بالإدارة العليا والدرجة الكلية لجميع فقراته تتراوح بين (0,720) و(0,874) وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن فقرات بعد علاقة العمل بالإدارة العليا صادقة لما وضعت لقياسه.

2.2. الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني

تم حساب معامل الارتباط "pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور فجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بيرسون لعبارات محور "الاحتراق الوظيفي" بدرجته الكلية

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
22	أشعر أن عملي مجهد نفسياً	0,658**	0,000
23	أشعر بالملل بسبب روتين العمل	0,568**	0,000
24	أشعر بالإحباط من أعباء العمل	0,490**	0,000
25	أشعر بالحاجة إلى مزيد من الوقت لإنهاء عملي	0,489**	0,000
26	أشعر بالإجهاد في نهاية الدوام	0,613**	0,000
27	أشعر أنني أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتناسب مع قدراتي ومعارفي	0,589**	0,000
28	أشعر بعدم الموضوعية في تقييم أدائي	0,649**	0,000
29	أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين	0,651**	0,000
30	أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديد في العمل	0,702**	0,000
31	أشعر أنني أعمل في جو غير مريح	0,672**	0,000
32	أشعر بضغط عال في العمل	0,742**	0,000
33	أشعر أن مهاراتي غير موظفة كما يجب	0,574**	0,000
34	أشعر بالتعب عند زيادة المهام	0,583**	0,000
35	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل	0,658**	0,000

0,000	0,700**	تضايقي زيادة الأعباء في عملي	36
-------	---------	------------------------------	----

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss . **دالة إحصائية عند مستوى 0,01

يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني "الاحتراق الوظيفي" ودرجته الكلية تتراوح بين (0,490) و(0,742) وهي موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

3.2 الصدق البنائي لأبعاد المحور الأول

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بيرسون لأبعاد محور البيئة الاجتماعية للعمل بدرجته الكلية

الرقم	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	علاقة العامل بالزملاء	0,524**	0,000
02	علاقة العامل بالمسؤول المباشر	0,865**	0,000
03	علاقة العامل بالإدارة العليا	0,849**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على اجابات أفراد العينة وبرنامج spss **دالة إحصائية عند مستوى 0,01

يتضح أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور الأول "البيئة الاجتماعية للعمل" والدرجة الكلية للمحور، إذ يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين (0,849) و(0,865) وجميعها موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,01)، وهذا يدل على أن جميع أبعاد محور البيئة الاجتماعية للعمل صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ثانيا : اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبانة مدى قدرتها على إعطاء نفس النتائج تقريبا إذا ما تكرر استخدامها على الأفراد أنفسهم في ظروف متقاربة (الجبري، 2014، ص35). وعليه فإجابات أفراد الدراسة تبقى نفسها حتى ولو تكرر الاختبار لأكثر من مرة على نفس الأفراد.

وللتأكد من ثبات الاستبانة قمنا بحساب معاملات الثبات "ألفا كرونباخ" لأبعاد ومحاور الاستبانة بالإضافة إلى حساب معامل الثبات الكلي للاستبانة حيث أنه من الناحية التطبيقية يعتبر ثبات أداة الدراسة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (10): ثبات أداة الدراسة

القيمة	من 0,6 إلى 0,7	من 0,7 إلى 0,8	أكثر من 0,8
درجة الموافقة	مقبولة	عالية	عالية جدا

المصدر (البياتي، 2005، ص50).

الجدول رقم (11): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحور	الأبعاد	رقم العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
الأول: البيئة الاجتماعية للعمل	علاقة العامل بالزملاء	07-01	0,753	عالية
	علاقة العامل بالمسؤول المباشر	14-08	0,849	عالية جدا
	علاقة العامل بالإدارة العليا	21-15	0,902	عالية جدا
الكلية للمحور الأول: البيئة الاجتماعية للعمل		21-01	0,891	عالية جدا
الثاني: الاحتراق الوظيفي		36-22	0,884	عالية جدا
الكلية لمحاور الاستبانة		36	0,796	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss .

من خلال ما سبق يتضح أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات عالية حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ الكلية لمحاور الاستبانة 79,6% وفاق 70% بمعنى أن معامل الثبات الكلية يتمتع بدرجة ثبات عالية، مما يسمح لنا باستخدامها لتحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية للدراسة

بعد تفرغ بيانات الاستبانة، ومن أجل تحليلها سعياً إلى تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية stastique package for social science والذي يرمز له باختصار بـ spss، وهو من البرامج الإحصائية التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة، ومن بينها التطبيقات الإحصائية، حيث يستخدم هذا البرنامج في إجراء مختلف التحليلات الإحصائية (عزام صبري، 2006، ص 03). بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتمثل فيما يلي:

أولاً: المدى

واستخدم من أجل تحديد طول فئات مقياس "ليكرت الخماسي" المستخدمة في المحورين الأول والثاني من الاستبانة، يعرف المدى بأنه: "الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في التوزيع الإحصائي" (محمد جبر المغربي، 2011، ص 87). ويتم حساب المدى وفق العلاقة التالية:

$$R = \text{Max} - \text{Min} = L = 5 - 1 = 4$$

طول المدى: " هو العلاقة بين المدى وعدد الفئات " (المدى/عدد الفئات) ويحسب كالتالي:

$L = R/C$ ومنه $L = 4/5 = 0.8$ حيث C يمثل عدد الفئات كما يتم إضافة تلك القيمة $(0,8)$ إلى أقل قيمة في القياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى أي $(0,8 + 1 = 1,8)$.

والجدول الموالي يوضح فئات المقياس الخماسي:

الجدول رقم (12): فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	درجة الموافقة
الأولى	{ 1,80 - 1 }	غير موافق بشدة	1	مستوى ضعيف جدا
الثانية	{2,60- 1,81}	غير موافق	2	مستوى ضعيف
الثالثة	{3,40-2,61}	محايد	3	مستوى متوسط
الرابعة	{4,20-3,41}	موافق	4	مستوى عالي
الخامسة	{5-4,21}	موافق بشدة	5	مستوى عالي جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مقياس "ليكرت الخماسي".

ثانيا: معامل الارتباط بيرسون

يستخدم هذا الأسلوب الإحصائي لدراسة ومعرفة العلاقة بين متغيرين أو أكثر وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين القيمتين $[-1, +1]$ فكلما اقتربت قيمة هذا العامل من $(+1)$ كان الارتباط طردي وقوي والعكس صحيح (عوض، 2018، ص 146).

ثالثا : التكرارات والنسب المئوية

تم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على أهم الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الدراسة (عامر، 2007، ص 56).

رابعاً : المتوسط الحسابي

يعتبر من المقاييس المهمة التي تستخدم ضمن أساليب النزعة المركزية، بحيث تختلف طريقة حسابه حسب حالة البيانات سواء كانت مبوية أو غير مبوية، فالوسط الحسابي يضرب كل قيمة بعدد مرات تكرارها ثم جمع حاصل الضرب والقسمة على مجموع القيم والتكرارات، ويتم الاعتماد عليه واستخدامه لغرض قياس درجة مستوى التعلم التنظيمي بأبعاده بالإضافة إلى إدارة الأزمات (البلداوي، 2009، ص 66).

خامساً: معاملي الالتواء والتفلطح

يساعد في معرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

سادساً: الانحدار الخطي المتعدد

يأخذ بعين الاعتبار تأثير متغيرين مستقلين أو أكثر على المتغير التابع، فهو يعتبر امتداداً للانحدار البسيط، وبسبب العدد الكبير للبيانات وتعقيدها لأنها تحتوي على أكثر من متغيرين فاستلزم الأمر استخدام البرمجيات الحاسوبية المتمثلة في Spss (البلداوي، 2009، ص 97).

سابعاً : الانحراف المعياري

لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة. وهو من أهم مقاييس التشتت التي نستخدمها على نطاق واسع في التحليل الإحصائي، ويمكن أن نعرفه على أنه "الجذر التربيعي لمتوسط مربع انحرافات قيم متوسطاتها الحسابية (شيبات، زواش، 2004، ص 60).

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

سنقوم في هذا المبحث بعرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها. وللوصول إلى ذلك ينبغي علينا عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي تتضمنها محاور الاستبيان.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

لغرض معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم توزيعها حسب: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوضعية العائلية، المسمى الوظيفي.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
79.5	62	ذكر
20.5	16	أنثى
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

يتضح أن معظم أفراد مجتمع الدراسة ذكوري، وقد يفسر ذلك بطبيعة نشاط الشركة الإفريقية للزجاج والذي يتلاءم أكثر مع الرجال، إذ يتطلب غالباً مجهود عضلي عالي للتعامل مع الآلات والمعدات.

ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
21	14	أقل من 30
11.5	17	من 30 إلى أقل 40 سنة
23.1	18	من 40 إلى أقل 50 سنة
43.6	29	50 سنة فما فوق
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

يتضح أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم 50 سنة فما فوق من الحجم الإجمالي للعينة بنسبة قدرها (43.6%)، في حين أن أقل نسبة للذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 بنسبة (21%) من العينة. ويمكن إرجاع سبب ذلك إلى عدم توفر مناصب شاغرة لاستقبال فئات عمالية جديدة.

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
5,1	4	ابتدائي
25,6	20	متوسط
38,5	30	ثانوي
23,1	18	جامعي
7,7	6	تكوين مهني
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

يتضح أن أكبر نسبة من أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي، بحكم طبيعة العمل في الشركة الإفريقية للزجاج الذي يتطلب مستوى تعليمي عالي، ذلك لأنه يتطلب الجهد العضلي أكثر من الجهد الفكري.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الجدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

النسبة المئوية%	التكرار	الأقدمية
21,8	17	أقل من 5 سنوات
11,5	9	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
23,1	18	من 10 إلى أقل من 15 سنة
43,6	34	15 سنة فأكثر
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح أن 34 عاملا تفوق خبرتهم 15 سنة، وجاء في المرتبة الأخيرة فئة الأفراد ذو أقدمية (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) والمقدر عددهم ب9 عمال، وهذا يعتبر شيء إيجابي فالأقدمية تساعد على اكتساب الخبرة.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية العائلية

الجدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية العائلية

النسبة المئوية%	التكرار	الوضعية العائلية
33,3	26	أعزب(عزباء)
65,4	51	متزوج(ة)
0	0	مطلق(ة)
1,3	1	أرمل(ة)
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

أغلب أفراد العينة متزوجون وهو سلاح ذو حدين، ففي الغالب يشير إلى الاستقرار الاجتماعي والنفسي للعاملين وهذا أمر ايجابي اذا يساعدهم على الأداء، لكن في نفس الوقت يخلق اشكالية عدم التوازن بين العمل والحياة العائلية خاصة إذا كان العمل والجهد لساعات طويلة غير مرنة.

سادسا: توزيع عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي

الجدول رقم (18): توزيع عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	الصنف الوظيفي
30,8	24	إطار
32,1	25	عون تحكم
37,2	29	عون تنفيذ
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

يتضح أن العمل بالشركة متعدد الأصناف الوظيفية وهذا باعتبارها شركة وطنية مهيكلة ولها قاعدة عمالية معتبرة ولها فروع بمختلف الولايات كما تمت الإشارة إليه سابقا.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول البيئة الاجتماعية للعمل

لتحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات محور البيئة الاجتماعية للعمل قمنا باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع الاستعانة بالنسب المئوية، وذلك بغرض معرفة درجة موافقتهم على كل عبارة وأهميتها.

أولاً: تحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الأول

الجدول التالي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الأول "علاقة العامل بالزملاء"

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "علاقة العامل بالزملاء"

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
7	مرتفعة	1,129	3,71	أشعر بالارتياح في العمل مع زملائي	01
6	مرتفعة	0,979	3,72	يوجد انسجام بيني وبين زملائي	02
5	مرتفعة	0,844	3,83	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم	03
3	مرتفعة	0,759	3,91	تحدث في بعض الأحيان خلافات مع زملائي	04
1	مرتفعة	0,690	4,06	أتبادل المعلومات مع زملائي	05
4	مرتفعة	0,934	3,90	علاقتي مع زملائي متينة	06
2	مرتفعة جداً	0,814	4,01	علاقتي مع زملائي مبنية على الاحترام المتبادل	07
	مرتفع	0,564	3,87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ تفاوت بين مفردات عينة الدراسة في الموافقة على عبارات هذا البعد، وهو ما أكدته قيم المتوسط الحسابي، حيث تراوحت متوسطات هذا البعد بين القيمتين (4,06) و(3,71) وبانحرافات معيارية محصورة بين القيمتين (1,129) و(0,690):

- جاءت أولاً العبارة رقم (05) "أتبادل المعلومات مع زملائي" بمتوسط حسابي (4,06) وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة، مما يدل على أن هناك تبادل للمعلومات بين العمال داخل المنظمة أثناء العمل؛
- جاءت ثانياً العبارة رقم (07) "علاقتي مع زملائي مبنية على الاحترام المتبادل" بمتوسط حسابي (4,01) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة، وهذا يشير إلى احترام العمال لبعضهم البعض داخل المنظمة؛

- جاءت ثالثا العبارة رقم (04) " تحدث في بعض الأحيان خلافات مع زملائي" بمتوسط حسابي (3,91) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة وهذا دليل على حدوث الخلافات في بعض الأحيان بين العمال داخل المنظمة؛
- جاءت رابعا العبارة رقم (06) "علاقتي مع زملائي متينة" بمتوسط حسابي (3,90) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة أي العمال داخل المنظمة تربطهم علاقات قوية؛
- جاءت خامسا العبارة رقم (03) " أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم" بمتوسط حسابي (3,83) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة أي العمال يساعدون بعضهم البعض في إنجاز المهام؛
- جاءت سادسا العبارة رقم (02) " يوجد انسجام بيني وبين زملائي" بمتوسط حسابي قدره (3,72) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة أي توفر الانسجام بين مجموعة العمل؛
- أما أخيرا فكانت العبارة رقم (01) " أشعر بالارتياح في العمل مع زملائي" بمتوسط حسابي قدره (3,71) وهذا يعني أن أفراد العينة يشعرون بالارتياح في العمل مع بعضهم.

في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد ب(3,87) وهو في الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي والذي يعبر عن درجة عالية من الموافقة، وانحراف معياري قدره (0,546) وهو أقل من 01 مما يشير إلى أن هناك انسجام عام في آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

ثانيا: تحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الثاني

الجدول التالي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الثاني "علاقة العامل بالمسؤول المباشر".

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات "علاقة العامل بالمسؤول المباشر"

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
6	متوسطة	1,233	2,99	أنتلقى عبارات الشكر والتقدير من المسؤولين عند إنجاز العمل جيدا.	08
7	متوسطة	1,206	2,97	يفوض لي المسؤول المباشر بعض من صلاحياته.	09
2	عالية	1,157	3,42	يسمح لي المسؤول المباشر بالتعبير عن رأيي وتقديم مقترحاتي.	10

4	متوسطة	1,177	3,21	يساعدني المسؤول المباشر على التعلم وتطوير مهاراتي في العمل	11
1	عالية	1,102	3,47	علاقتي بالمسؤولين يسودها التقدير والاحترام المتبادل	12
5	متوسطة	1,181	3,18	أخضع لرقابة المسؤول المباشر باستمرار أثناء عملي	13
3	عالية	1,126	3,35	يحرص المسؤول المباشر على تعزيز الثقة بيني وبينه.	14
متوسطة		0,847	3,22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ أن هناك تفاوت بين مفردات عينة الدراسة في الموافقة على عبارات هذا البعد، وهو ما أكدته قيم المتوسط الحسابي، حيث تراوحت متوسطات هذا البعد بين القيمتين (3,47) و (2,97) وبانحرافات معيارية محصورة بين القيمتين (1,233) و (1,102):

- جاءت أولا العبارة رقم (12) "علاقتي بالمسؤولين يسودها التقدير والاحترام المتبادل" بمتوسط حسابي قدره (3,47) وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على هذه العبارة، مما يدل على أن هناك احترام وتقدير متبادل في علاقة العمال بالمسؤولين؛
- جاءت ثانيا العبارة رقم (10) "يسمح لي المسؤول المباشر بالتعبير عن رأبي وتقديم مقترحاتي" بمتوسط حسابي قدره (3,42) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة، وهذا يشير إلى سماح المسؤولين للعمال بالتعبير عن آرائهم دون قيود؛
- جاءت ثالثا العبارة رقم (14) "يحرص المسؤول المباشر على تعزيز الثقة بيني وبينه" بمتوسط حسابي قدره (3,35) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة، وهذا دليل على أن المسؤولين حريصين على كسب ثقة العمال؛
- جاءت رابعا العبارة رقم (11) "يساعدني المسؤول المباشر على التعلم وتطوير مهاراتي في العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,21) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة، أي أن هناك بعض العمال يرون أن المسؤول لا يقوم بمساعدتهم على تطوير مهاراتهم؛
- جاءت خامسا العبارة رقم (13) "أخضع لرقابة المسؤول المباشر باستمرار أثناء عملي" بمتوسط حسابي قدره (3,18) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي لا يخضع كل العمال بصفة مستمرة لرقابة المسؤول عند انجاز العمل؛

- جاءت سادسا العبارة رقم (08) " أتلقى عبارات الشكر والتقدير من المسؤولين عند إنجاز العمل جيدا" بمتوسط حسابي قدره (2,99) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن المسؤول لا يثني على كل العمال بعبارات الشكر والتقدير عند انجاز العمل بدقة؛
- جاءت أخيرا العبارة رقم (09) "يفوض لي المسؤول المباشر بعض من صلاحياته" بمتوسط حسابي قدره (2,97) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن المسؤول لا يفوض صلاحياته الخاصة للعمال للقيام بها.
- في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد ب(3.22) وهو في الفئة الثالثة من سلم ليكرت الخماسي والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة، وانحراف معياري قدره (0,847) وهو أقل من 01 مما يشير إلى أن هناك انسجام عام في آراء أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد.

ثالثا: تحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الثالث

الجدول التالي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الثاني "علاقة العامل بالإدارة العليا".

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات "علاقة العامل بالإدارة العليا"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
15	تهتم الإدارة بتسوية النزاع بين العاملين	2,77	1,309	متوسط	2
16	تراعي الإدارة الظروف الخاصة بالعاملين	2,45	1,286	ضعيف	7
17	تشجعني الإدارة على تحمل مسؤولياتي في العمل	2,60	1,241	ضعيف	3
18	تحرص الإدارة على تحسين علاقتها بالعاملين	2,54	1,224	ضعيف	4
19	تشارك إدارة الشركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات	2,47	1,235	ضعيف	6
20	تحرص الإدارة على تكريس مبدأ العدالة بين العمال	2,51	1,326	ضعيف	5
21	لا أجد صعوبة في الاتصال بالإدارة العليا	2,88	1,309	متوسط	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		2,60	1,013	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

نلاحظ أن هناك تفاوت بين مفردات عينة الدراسة في الموافقة على عبارات هذا البعد، وهو ما أكدته قيم المتوسط الحسابي، حيث تراوحت متوسطات هذا البعد بين القيمتين (2,88) و (2,45) وبانحرافات معيارية محصورة بين القيمتين (1,326) و (1,224).

- جاءت أولا العبارة رقم (21) "لا أجد صعوبة في الاتصال بالإدارة العليا" بمتوسط حسابي قدره (2,88) وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة، مما يدل على أن العمال يجدون صعوبة في الاتصال بالإدارة العليا؛
- جاءت ثانيا العبارة رقم (15) "تهتم الإدارة بتسوية النزاع بين العاملين" بمتوسط حسابي قدره (2,77) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة، وهذا يشير إلى أن الإدارة لا تعطي أهمية لتسوية النزاعات التي تحدث بين العمال؛
- وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (17) والتي تفيد "تشجعي الإدارة على تحمل مسؤولياتي في العمل" بمتوسط حسابي قدره (2,60) وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقون على هذه العبارة وهذا دليل على أن الإدارة لا تقوم بتشجيع العمال على تحمل مسؤولياتهم،
- أما في المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم (18) "تحرص الإدارة على تحسين علاقتها بالعاملين" بمتوسط حسابي قدره (2,54) وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقون على هذه العبارة أي أن الإدارة ليست حريصة على تحسين علاقاتها بالعمال؛
- وجاءت خامسا العبارة رقم (20) "تحرص الإدارة على تكريس مبدأ العدالة بين العمال" بمتوسط حسابي قدره (2,51) وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة أي لا تطبق الإدارة مبدأ العدالة بين العمال؛
- جاءت سادسا العبارة رقم (19) "تشرك إدارة الشركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي قدره (2,47) وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقون على هذه العبارة أي أن الإدارة لا تقوم بإشراك عمالها عند اتخاذ القرارات المهمة؛
- جاءت أخيرا العبارة رقم (16) "تراعي الإدارة الظروف الخاصة بالعاملين" بمتوسط حسابي قدره (2,45) وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقون على هذه العبارة أي أن الإدارة لا تهتم بمراعاة الظروف الخاصة بالعاملين؛

في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد ب(2,60) وهو في الفئة الثانية من سلم ليكرت الخماسي والذي يعبر عن درجة ضعيفة من الموافقة، وانحراف معياري قدره (1,013) وهو أكبر من 01 مما يشير إلى أنه ليس هناك انسجام عام في آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

رابعاً: تحليل المتوسط والانحراف المعياري الكلي لمحور البيئة الاجتماعية للعمل

الجدول التالي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول المحور الأول "البيئة الاجتماعية للعمل".

الجدول رقم(22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "البيئة الاجتماعية للعمل"

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
علاقة العامل بالزملاء	3,87	0,564	عالي	1
علاقة العامل بالمسؤول المباشر	3,22	0,847	متوسط	2
علاقة العامل بالإدارة العليا	2,60	1,013	متوسط	3
الكلي	3,23	0,629	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

- نلاحظ أن هناك تفاوت بين مفردات عينة الدراسة في الموافقة على أبعاد هذا المحور، وهذا ما أكدته قيم المتوسط الحسابي حيث تراوحت بين (3,87) و(2,60)، وانحرافات محصورة بين (1,013) و(0,847).
- جاء البعد الأول "علاقة العامل بالزملاء" أولاً من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته (3,87) ويعبر عن درجة عالية من الموافقة وانحراف معياري (0,564) وهذا يدل على أن علاقة العامل بزملائه في الشركة الإفريقية للزجاج ملائمة.
 - جاء البعد الثاني "علاقة العامل بالمسؤول المباشر" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته (3,22) ويعبر عن درجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري (0,847) وهذا يعني أن علاقات العمال بالمسؤولين في الشركة الإفريقية للزجاج غير ملائمة.
 - جاء البعد الثالث "علاقة العامل بالإدارة العليا" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (2,60) ويعبر عن درجة ضعيفة من الموافقة وانحراف معياري (0,629) مما يدل على أن علاقات العمال بإدارة الشركة الإفريقية للزجاج غير ملائمة.

وكخلاصة يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول محور البيئة الاجتماعية للعمل متوسط، حيث جاءت بمتوسط حسابي قيمته (3,23) وانحراف معياري (0,629) وهو انحراف أقل من (01)، مما يدل على أن هناك انسجام عام في آراء أفراد عينة الدراسة، وبناء على ذلك فإن مستوى ملائمة البيئة الاجتماعية للعمل في الشركة الإفريقية للزجاج متوسط وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى مدى اهتمام المنظمة بتنظيم العلاقات الموجودة داخلها.

المطلب الثالث: تحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول الاحتراق الوظيفي

جاء هذا المحور ليكشف واقع الاحتراق الوظيفي " بالشركة الإفريقية للزجاج -ولاية جيجل- من خلال وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، ومن خلال الوقوف على آرائهم على عبارات هذا المحور. الجدول التالي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عبارات محور الاحتراق الوظيفي.

الجدول رقم(23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني " الاحتراق الوظيفي "

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
10	متوسط	1,129	3,29	أشعر أن عملي مجهد نفسيا.	22
3	عالي	1,019	3,64	أشعر بالملل بسبب روتين العمل.	23
13	متوسط	1,089	3,22	أشعر بالإحباط من أعباء العمل.	24
15	متوسط	1,132	3,06	أشعر بالحاجة إلى مزيد من الوقت لإنهاء عملي.	25
5	عالي	1,125	3,47	أشعر بالإجهاد في نهاية الدوام.	26
9	متوسط	1,147	3,33	أشعر أنني أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتناسب مع قدراتي ومعارفي.	27
12	متوسط	1,040	3,27	أشعر بعدم الموضوعية في تقييم أدائي.	28
7	متوسط	1,116	3,36	أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين.	29
6	عالي	1,110	3,41	أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديد في العمل.	30

1	عالي	1,219	3,76	أشعر أنني أعمل في جو غير مريح.	31
14	متوسط	1,210	3,13	أتعرض لضغوط عالية في العمل.	32
8	متوسط	1,184	3,36	أشعر أن مهاراتي غير موظفة كما يجب.	33
2	عالي	1,115	3,65	أشعر بالتعب عند زيادة المهام.	34
11	متوسط	1,205	3,28	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل.	35
4	عالي	1,147	3,55	تضايقني زيادة الأعباء في عملي	36
متوسط		0,693	3,24	الكلية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

هناك تفاوت بين مفردات عينة الدراسة في الموافقة على عبارات هذا البعد، وهو ما أكدته قيم المتوسط الحسابي، حيث تراوحت متوسطات هذا المحور بين القيمتين (3,76) و(3,65) وبانحرافات معيارية محصورة بين القيمتين (1,019) و(1,219).

- جاءت أولاً العبارة رقم (31) "أشعر أنني أعمل في جو غير مريح" بمتوسط حسابي قدره (3,76) وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة، مما يدل على أن العمال لا يعملون في ظروف مريحة؛

- جاءت ثانياً العبارة رقم (34) "أشعر بالتعب عند زيادة المهام" بمتوسط حسابي قدره (3,65) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة، وهذا يشير إلى أن العمال يشعرون بالتعب عند زيادة المهام عليهم؛

- جاءت ثالثاً العبارة رقم (23) "أشعر بالملل بسبب روتين العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,64) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بالملل بسبب روتين العمل في المنظمة؛

- وجاءت رابعاً العبارة رقم (36) "تضايقني زيادة الأعباء في عملي" بمتوسط حسابي قدره (3,55) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بالضيق من زيادة أعباء العمل؛

- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم (26) " أشعر بالإجهاد في نهاية الدوام" بمتوسط حسابي قدره (3,47) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بالإجهاد في نهاية الدوام؛
- جاءت سادسا العبارة رقم (30) والتي تفيد "أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديد في العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,41) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على هذه العبارة أي أن العمال لا يشعرون بالرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل؛
- جاءت سابعا العبارة رقم (29) "أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين" بمتوسط حسابي قدره (3,36) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بعدم تقدير الجهود المبذولة من طرف المسؤولين؛
- جاءت ثامنا العبارة رقم (33) "أشعر أن مهاراتي غير موظفة كما يجب" بمتوسط حسابي قدره (3,35) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة، وهذا يشير إلى أن العمال يشعرون أن مهاراتهم غير موظفة جيدا في العمل؛
- جاءت تاسعا العبارة رقم (29) "أشعر أنني أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتناسب مع قدراتي ومعارفي" بمتوسط حسابي قدره (3,33) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة وهذا دليل على أن العمال يشعرون أن الأعمال التي يقومون بها لا تتناسب مع قدراتهم الوظيفية؛
- جاءت عاشرا العبارة رقم (22) والتي تفيد "أشعر أن عملي مجهد نفسيا" بمتوسط حسابي قدره (3,29) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون أن عملهم مجهد نفسيا؛
- جاءت في الحادية عشر العبارة رقم (35) " أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل" بمتوسط حسابي قدره (3,28) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بالإرهاق كل صباح يوم عمل؛
- وجاءت في المرتبة الثانية عشر العبارة رقم (28) والتي تفيد "أشعر بعدم الموضوعية في تقييم أدائي" بمتوسط حسابي قدره (3,27) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بعدم الموضوعية عند القيام بتقييم أدائهم،

- جاءت في الثالثة عشر العبارة رقم (24) والتي تفيد " أشعر بالإحباط من أعباء العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,22) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة أي أن العمال يشعرون بالإحباط من زيادة عبء العمل؛
- جاءت في المرتبة الرابعة عشر العبارة رقم (32) والتي تفيد " أتعرض لضغوط عالية في العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,11) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة، أي أن العمال يتعرضون لضغوط عالية في مكان العمل؛
- جاءت في الخامسة عشر العبارة رقم (25) والتي تفيد "أشعر بالحاجة إلى مزيد من الوقت لإنهاء عملي" بمتوسط حسابي (3,06) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن العمال بحاجة إلى زيادة الوقت لإنهاء مهامهم؛

وكخلاصة يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول محور " الاحتراق الوظيفي" متوسط حيث جاء بمتوسط حسابي (3,24)، وانحراف معياري قدره (0,693) وهو انحراف أقل من (01)، مما يدل على أن هناك انسجام عام في آراء أفراد عينة الدراسة، وبناء على ذلك فإن مستوى الاحتراق الوظيفي بالشركة الإفريقية للزجاج متوسط ويمكن تفسير ذلك بكون البيئة الاجتماعية للعمل جاءت بمستوى متوسط من الملائمة، أي هناك عوامل منها أدت إلى ظهور الاحتراق الوظيفي للعمال.

المطلب الرابع: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب التحقق من أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي بالشركة الإفريقية للزجاج بالاعتماد على المعلومات التي تم الحصول عليها نتيجة المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

بهدف التأكد أن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي تم حساب معامل الالتواء والتفطح لمعرفة طبيعة توزيع البيانات. وتجدر الإشارة هنا أنه إذا كانت معاملات الالتواء محصورة بين (-3 و +3) ومعاملات التفطح أقل من 20 فإن شرط التوزيع الطبيعي محقق.

والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار طبيعة توزيع بيانات الدراسة.

الجدول رقم (24): اختبار التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح) لمحاور الدراسة

المحاور	الأبعاد	معامل الالتواء	معامل التفلطح
البيئة الاجتماعية للعمل	علاقة العامل بالزملاء	-0,732	0,727
	علاقة العامل بالمسؤول المباشر	-0,654	0,209
	علاقة العامل بالإدارة العليا	0,243	-1,015
الاحتراق الوظيفي		-3,08	-0,614

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss.

جاءت معاملات الالتواء بالنسبة لمتغيرات الدراسة محصورة بين القيمتين (-3,08) و(0,243) وهو أقل تماماً من 03، بينما معامل التفلطح محصور ضمن المجال (0,727) و(-1,015) وهو أقل تماماً من 20 وبالتالي فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي؛

ثانياً: اختبار التعددية الخطية

من أجل التأكد من أن متغيرات الدراسة المستقلة غير مرتبطة فيما بينها تم الاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح، ولن تظهر مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة في حالة ما إذا كان معامل تضخم التباين أقل من 10، والتباين المسموح أكبر من (0.1) بالنسبة لجميع المتغيرات المستقلة للدراسة.

الجدول رقم (25): معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المحور الأول

الأبعاد	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
علاقة العامل بالزملاء	1,120	0,893
علاقة العامل بالمسؤول المباشر	1,697	0,589
بعد علاقة العامل بالإدارة العليا	1,555	0,643

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss.

جاءت قيم معامل تضخم التباين محصور بين (1,697) و(1,120) وهي أقل من (10)، كما نلاحظ أن قيم التباين المسموح كلها أكبر من (0,1)، بالنسبة لجميع المتغيرات وعليه يمكن القول أن نتائج اختبار عدم ارتباط المتغيرات المستقلة جيدة وأنها صالحة لاختبار الفرضيات.

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

سنحاول هنا اختبار فرضيات الدراسة لنصل بعد ذلك لتقديم أهم النتائج التي توصلنا إليها وذلك بالاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي، ويمكن عرض هذه النتائج على الشكل التالي:

1. اختبار الفرضية الرئيسية

تنص هذه الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل-"، وقد تم الاعتماد على تحليل التباين للانحدار المتعدد كما موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(26): نتائج تحليل التباين الانحدار المتعدد

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	3,323	1	3,323	7,361	0,008	0,088	0,297
الخطأ المتبقي	34,307	76	0,451	-	-	-	-
المجموع	37,630	77	-	-	-	-	-

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS .

يتبين من خلال الجدول رقم(26) أن مستوى الدلالة =0.008 وهو أقل تماماً من(0,05) وهذا يعني أن النموذج ذو أهمية احصائية، كما نلاحظ أن قيمة الارتباط R يساوي 0,297 مما يدل على وجود ارتباط قوي وموجب بين البيئة الاجتماعية للعمل والاحتراق الوظيفي.

كما نلاحظ أن معامل التحديد $R^2=0,088$ وهذا يعني أن مساهمة البيئة الاجتماعية للعمل في الاحتراق الوظيفي بما نسبته 8,8% أي أن 91,2% من التأثير الذي يحدث في ظاهرة الاحتراق الوظيفي قد يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الرئيسية "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل-"، من وجهة أفراد عينة الدراسة مقبولة.

2. اختبار الفرضيات الفرعية

من أجل اختبار أثر كل بعد من أبعاد بيئة العمل الاجتماعية (علاقة العامل بالزملاء، علاقة العامل بالمسؤول المباشر، علاقة العامل بالإدارة العليا) على الاحتراق الوظيفي، اعتمدنا على نتائج الانحدار الخطي المتعدد والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): نتائج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية

مستوى الدلالة T	القيمة المحسوبة	المعاملات النمطية	معاملات غير نمطية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
-	-	-	-	-	Constante
0,869	-0,166	-0,019	0.142	-0,024	علاقة العامل بالزملاء
0,010	-2,636	-0,289	0,091	-0,239	علاقة العامل بالمسؤول المباشر
0,007	-2,753	-0,301	0,075	-0,208	علاقة العامل بالإدارة العليا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS.

1.2 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج بولاية -جيجل-".

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن مستوى الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة بعلاقة العامل بالزملاء يقدر ب(0,869) وهو أكبر من مستوى المعنوية المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإن الفرضية الأولى "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج مرفوضة.

2.2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص هذه الفرضية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج بولاية -جيجل-".

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن مستوى الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة بعلاقة العامل بالمسؤول المباشر يقدر ب(0,010) وهو أصغر من مستوى المعنوية المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإن الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج مقبولة.

3.2 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص هذه الفرضية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج بولاية -جيجل-".

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن مستوى الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة بعلاقة العامل بالإدارة العليا يقدر ب(0,007) وهو أصغر من مستوى المعنوية المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإن الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج مقبولة.

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة

فيما يلي سيتم تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها:

- يوجد مستوى متوسط من الملائمة للبيئة الاجتماعية للعمل في الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل- من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (0,629) أي بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك كون المنظمة لا توفر الدعم الكافي للعامل والاهتمام اللازم لتحسين العلاقات الموجودة داخلها.
- يوجد مستوى متوسط للاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل- من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,24) أي بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك كون البيئة الاجتماعية للعمل جاءت متوسطة الملائمة، أي أنها إحدى العوامل المسببة لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (شهري ومريزق، 2022) و(السيد إمام، 2010) وتختلف عن دراسة(علي وخلفان، 2016) ودراسة (Alves 2016)
- لا يوجد أثر لعلاقة العامل بالزملاء على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل- حيث بلغ مستوى المعنوية (0,869) وهو أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0,05)، ويمكن تفسير ذلك أن مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين متوسطة من جهة. ومن جهة أخرى هذه المستويات وان كانت

بدرجة متوسطة فسببها قد يرجع إلى عوامل أخرى غير العلاقات القائمة بينهم داخل المنظمة رغم أهميتها.

- يوجد أثر لعلاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج - جيجل- ويظهر ذلك من خلال مستوى الدلالة حيث بلغ (0,010) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، ويمكن تفسير ذلك أن العلاقات بين العمال والمسؤولين في الشركة الإفريقية للزجاج ليست ملائمة وربما توجد بها بعض المشاكل وهذا ما أدى إلى ظهور مشكلة الاحتراق الوظيفي.
- يوجد أثر لعلاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي في الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل-، حيث بلغ مستوى الدلالة (0,007) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، ويمكن تفسير ذلك بأن إدارة الشركة الإفريقية للزجاج لا تهتم بتحسين علاقتها بالعمال من جهة ولا تراعي ظروفهم من جهة أخرى.
- كنتيجة رئيسة يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج، حيث ظهر التأثير من خلال علاقة العامل بالمسؤول المباشر، وعلاقة العامل بالإدارة العليا، فيما لم يظهر تأثير لعلاقة العامل بزملائه على الاحتراق الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك كون العلاقات بين العمال والمسؤول المباشر، والعلاقة بين العمال والإدارة العليا تعاني من وجود بعض المشاكل و ربما الصراعات التي أثرت على العمال وأدت لظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العنزي،2018) و(Maura Galletta,2016) و(Viona Dondokambey(2018)

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا التحقق من وجود أثر للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج -جيجل-، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة قدرها 80 عامل. أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من الملائمة للبيئة الاجتماعية للعمل (وقد جاءت علاقة العامل بالزملاء أولا من حيث درجة الملائمة، تليها علاقة العامل بالمسؤول المباشر وأخيرا علاقة العامل بالإدارة العليا) مع وجود احتراق وظيفي للعاملين، وكنتيجة رئيسية وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي.



خاتمة

من خلال هذه الدراسة حاولنا معرفة واقع البيئة الاجتماعية للعمل بالشركة الإفريقية للزجاج في ولاية جيجل وأثرها على الاحتراق الوظيفي، في ظل الإجابة على الإشكالية المطروحة والبحث عن مدى صحة الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، وبعد التطرق للأدبيات النظرية لموضوع الدراسة والقيام بالدراسة الميدانية بالمصلحة محل الدراسة بهدف الخروج بها من الإطار النظري إلى الواقع العلمي والتطبيقي بهدف تقديم إضافة علمية، والتي من خلالها تم التوصل إلى مجموعة من النتائج بشقيها النظرية والتطبيقية والتي بدورها قما بتقديم بعض الاقتراحات والآفاق للدراسة.

أولاً: نتائج الدراسة

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوضحها كما يلي:

- بيئة العمل الاجتماعية هي عبارة عن الموقف الاجتماعي الذي تتم فيه العلاقات بين العمال، بطرق تفرضها القواعد والقوانين التنظيمية في المنظمة، لها مجموعة من الأبعاد تتمثل في: علاقة العامل بالزملاء، علاقة العامل بالمسؤول المباشر، علاقة العامل بالإدارة العليا.
 - الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن حالة نفسية تصيب العامل تؤدي به إلى انهك عاطفي وشعور بتدني الانجاز الشخصي وفقدان الجانب الانساني في التعامل.
 - توصلت نتائج الدراسة إلى أنه هناك مستوى متوسط من الملائمة للبيئة الاجتماعية للعمل في الشركة الإفريقية للزجاج وما يؤكد ذلك هو درجة الموافقة لهذا المحور حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3,23.
 - توصلت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج جاء متوسط ، وما يؤكد ذلك درجة الموافقة لهذا المحور حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3,24.
- أما بالنسبة لنتائج اختبار فرضيات الدراسة كانت كما يلي:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للبيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لعلاقة العامل مع الزملاء على الاحتراق الوظيفي.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لعلاقة العامل بالمسؤول المباشر على الاحتراق الوظيفي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لعلاقة العامل بالإدارة العليا على الاحتراق الوظيفي.
- يوجد أثر لبيئة العمل الاجتماعية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركة الإفريقية للزجاج.


ثانيا: اقتراحات الدراسة

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات نوجزها في النقاط التالية:
- يجب على المسؤولين في إدارة الشركة الإفريقية للزجاج تحسين علاقاتهم مع العمال وذلك من خلال:
 - مساعدة المسؤولين للعمال على التعلم وتطوير مهاراتهم وإعطاء الفرص لهم لتقديم مقترحات جديدة للعمل.
 - على المسؤولين الثناء على العمال بعبارة الشكر والتقدير عند انجاز العمل جيدا وذلك لرفع الروح المعنوية لديهم.
 - يجب على إدارة الشركة الإفريقية للزجاج أن تقوم بتحسين علاقتها بالعمال وذلك من خلال:
 - العمل على تسوية النزاعات بين العمال وتطبيق مبدأ العدالة بينهم.
 - العمل على الاستماع إلى آراء العمال وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار.
 - ضرورة مراعاة الإدارة للظروف الخاصة بالعمال.
 - أن تقوم الإدارة بتعزيز نظام الحوافز والمكافآت مما يساعد على تقليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي
 - ضرورة قيام المنظمة بإجراء دراسات ميدانية بين الفترة والأخرى لتحديد مسببات الاحتراق الوظيفي وإيجاد طرق معالجتها وسبل التغلب عليها.
 - انشاء مرافق للراحة والترفيه من أجل تخفيف ضغوط العمل وتجنب أعراض الاحتراق الوظيفي.
 - ضرورة توفير المنظمة لبيئة صحية داخلها، ويتم ذلك من خلال وضع هيكل صحي قريب من العاملين يهتم بالجانب الصحي وفي مقدمتها المشكلات النفسية.

ثالثا: آفاق الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع والحدود التي التزمنا بها عند معالجته، فإننا نقترح مجموعة من المواضيع التي يمكن أن تكون نقطة انطلاق لبحوث ودراسات أخرى:

- أثر البيئة الاجتماعية للعمل على أداء العاملين.
- أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الولاء التنظيمي.
- دور البيئة الاجتماعية للعمل في تحسين الحياة الوظيفية.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

1. ابن منظور.(دون سنة نشر). لسان العرب. بيروت: دار صادر للنشر والتوزيع.
2. أحمد السيد، عامر. (2007). الإحصاء الوصفي التحليلي. مصر: دار الفجر للنشر.
3. البياتي محمد قاضي دلال. (2008). منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
4. البياني محمود المهدي.(2005). تحليل البيانات الإحصائية SPSS. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
5. دويدي رجاء.(2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية. لبنان: دار الفكر المعاصر للنشر.
6. السلمي علي.(2000). إدارة السلوك التنظيمي. الاسكندرية: دار غريب للنشر والتوزيع.
7. شيبات، أحمد وزاوش، حسان.(2004). الإحصاء الوصفي.
8. عبد العاطي السيد.(2003). الانسان والبيئة. القاهرة: دار المعرفة للنشر والتوزيع.
9. عمر، صالح.(2020). نادي الاحتراق النفسي.مصر: دار الكتب للنشر والتوزيع.
10. عوض فاطمة، وخفاجة ميرفت.(2002). أسس ومبادئ البحث العلمي(المجلد 02).مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
11. عيسوي عبد الرحمان.(2007). دراسات في علم النفس الاجتماعي.الاسكندرية: دار المعرفة للنشر والتوزيع.
12. النعيمي، جلال محمد. (2009). دراسة للعمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات. الأردن: دار الإثراء للنشر.

❖ المقالات

1. بن جلول، خالد و بعلي، حمزة.(2021). أثر الالتزام بتطبيق أبعاد العدالة التنظيمية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين دراسة استقصائية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة العلوم الانسانية. 8(3)، 699_716.
2. بن زاف، جميلة. (2015). العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية. (5). 59-70.
3. بن سالم، عيسى وبن شريك، عمر.(2017). العوامل المسهلة للإبداع في بيئة العمل من وجهة نظر الأساتذة بقطاع التربية. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات. 8(1) ، 489-509.

4. بن قرين، عبد الباقي وابن العون، طيب.(2017). أثر بيئة العمل النفسية الاجتماعية على الصحة النفسية للموارد البشرية في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة. 1(1)، 197_210.
5. بوجنان، توفيق وشرفي، نورة.(2022). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الزوجة العاملة في ظل جائحة كورونا. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال. 8(2)، 29_44.
6. بوغزرة، رضا وحديد، يوسف وعبد الرحمان، ياسر.(2022). دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. 7(2)، 705_727.
7. خلفي، عبد الحليم.(2020). علاقة بيئة العمل النفسية الاجتماعية بمصدر الضبط لدى عينة من الممرضين بتمنراست. مجلة العلوم الانسانية. 7(3)، 1056_1070.
8. الزيود، نادر فهمي.(2002). واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن. مجلة علوم التربية. 40(01)، 197_222.
9. سوفي، نبيل وديب، علي.(2017). أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين : حالة العيادة المتعددة الخدمات بالعنصر. مجلة العلوم الانسانية. (03) ، 176-265.
10. السيد إمام، محمود.(2018). أثر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية. مجلة اقتصاديات المال والأعمال. (7)، 333_350.
11. السيد إمام، محمود.(2019). الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية. مجلة اقتصاديات المال والأعمال. (8)، 317_338.
12. شهري، مينة ومريزق، عدنان.(2022). دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، (15)، 69_88.
13. عاشور، وليدومحمد عبد الحليم، محمد.(2020). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأمن الانساني. المجلة الجزائرية للأمن الانساني. 5 (2)، 59_77.
14. عباس، خالد منير.(2018). أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين. مجلة جامعة دمشق. 34(2)، 245-294.
15. عكر، منى خالد.(2020). أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات. 1(11)، 26-34.
16. علوطي، عاشور ومغار، عبد الوهاب.(2017). علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. (31)، 71_80.

17. علي، مصطفى وخلفان، رشيد.(2016). الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء دراسة ميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو، مجلة مجتمع تربية عمل.(1)،47_58.
18. فنينش، وسيم.(2018). واقع العلاقات الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية.مجلة تنوير.(5)، 139-158.

❖ الأطروحات و الرسائل:

1. البربري، مروان حسن.(2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى . رسالة ماجستير منشورة.جامعةالأقصى، بغزة.
2. بن رحمون، سهام. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين. أطروحة دكتوراه منشورة. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
3. حسن محمد منصور، لنا.(2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم. رسالة ماجستير منشورة.جامعة القدس، فلسطين.
4. زعليق، محمد.(2021).الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي وأثرها على الأداء التربوي على أساتذة التعليم الثانوي. أطروحة دكتوراه منشورة. جامعة محمد بن أحمد، وهران.
5. سوفي، نبيل.(2018). أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساتها على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية. أطروحة دكتوراه منشورة. جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
6. العنزي،مشاعل بحير.(2018). أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة . رسالة ماجستير منشورة. جامعة آل البيت، الكويت.
7. عياد أبو مسعود،سماهر محمد.(2010).ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي أسبابها وطرق علاجها، رسالة ماجستير منشورة.الجامعة الإسلامية،غزة.
8. معاوي، سامية. (2008).الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة. جامعة باجي مختار، عنابة.
9. هواري،أحلام.(2014).الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات. رسالة ماجستير منشورة. جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.

ثانيا: المراجع باللغة الإنكليزية

1. Bagher ;Gorji Mohammad.(2011). **The effect if job burnout dimension on employees performance, International Journl of Social Science and Humanity**,1 (4),243_246.
2. Christina Maslach, WilmarSchaufeli, Michael Leiter.(2001). **Job Burnout, AnnualReview of Psychology**,52,397_422.
3. Dondokambey Viona, David Saerang,MerindaPandow.(2018). **The Effect of Workload and WorkEnvironment on Job Burnout**, Jurnal EMBA,6 (4),3118_3127.
4. Galletta,Maura.(2016).**Working and EnvironmentalFactors on Job Burnout : A Cross-sectionalStudyAmong Nurses, Clinical Practice &Epidemiology in Mental Health**, 12,132_141.
5. Priscila Castro Alve.(2019).**Aurea de Fatima Oliveira, Helena Borges Martins da Silva Paro, Quality of Life and BurnoutAmongFacultyMembers**, Research Article,14 (3),1_12.
6. Sanja,,Jelena(2012). **Internal and ExterenalFactors in Professional Burnout of Substance Abuse Counsellors in Croatia**, Ann Ist Super Sanità,48 (2),189_197.

الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص تسيير الموارد البشرية

الملحق رقم (01): الاستبانة قبل التحكيم

أخي الفاضل /أختي الفاضلة تحية طيبة وبعد؛

في إطار تحضيرنا لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، نقوم حاليا بإعداد دراسة بعنوان " أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل"،لهذا الغرض قمنا بتصميم هذه الاستبانة للتعرف على واقع البيئة الاجتماعية للعمل ومن جهة أخرى معرفة أثرها على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة.

نشكر تعاونكم من خلال إبداء آرائكم على مجموعة الفقرات المرفقة مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الأستاذ المشرف

الدكتور / نبيل سوفي

الطالبتين

هديل أطريح

ريمة عباس

السنة الجامعية 2022/2023

القسم الأول: البيانات الشخصية: يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

1- الجنس

أنثى	ذكر

2- العمر

أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي

إبتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	تكوين مهني

4- الأقدمية

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة	15 فما فوق
1			

↓

وضعية العائلية

أعزب (عزباء)	متزوج (ة)	أرمل (ة)	مطلق (ة)

1-6

لمسمى الوظيفي

إطار	عون تحكم	عون تنفيذ

القسم الثاني: يشمل محورين: البيئة الاجتماعية للعمل، الاحتراق الوظيفي
المحور الأول: البيئة الاجتماعية للعمل

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
علاقة العامل بالزملاء						
01	أشعر بالمتعة في العمل مع زملائي					
02	أتبادل المعلومات مع زملائي					
03	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم					
04	يوجد تعاون و انسجام بين زملائي					
05	تشهد علاقتي مع زملائي في بعض الأحيان خلافات					
علاقة العامل بالمسؤولين						
06	أتلقي عبارات الشكر و التقدير من المسؤولين عند انجاز العمل جيدا					
07	يفوضني المسؤول المباشر بعض صلاحياته					
08	يسمح لي المسؤول بالتعبير عن الرأي و المقترحات بكل ثقة					
09	يساعدني المسؤول على التعلم و تطوير مهاراتي					
10	علاقتي بالمسؤولين في إطار تقدير و احترام متبادل					
علاقة العامل بالإدارة						
11	تهتم الإدارة بتسوية النزاع بين العاملين					
12	تراعي الإدارة الظروف الخاصة للعاملين					
13	تشجعني الإدارة على تحمل مسؤولياتي في العمل					
14	تحرص الإدارة على تحسين علاقتها بالعاملين					
15	تقوم إدارة الشركة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات					

المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
16	أشعر أن عملي مجهد نفسيا					
17	أشعر بالملل بسبب روتين العمل					
18	أشعر بالإحباط من أعباء العمل					
19	أشعر بحاجة إلى مزيد من الوقت لإنهاء عملي					
20	أشعر بالإجهاد في نهاية الدوام					
21	أشعر أنني أقوم بتنفيذ بعض الاعمال التي لا تتفق مع قدراتي					
22	أشعر بعدم الموضوعية في تقييم أدائي					
23	أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين					
24	أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل					
25	أشعر أنني أعمل في جو غير مريح					
26	أشعر لضغوط عالية في العمل					
27	أشعر أن مهاراتي غير موظفة كما يجب					
28	أشعر بالتعب عند زيادة المهام					
29	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل					
30	تضايقني زيادة الأعباء في عملي					

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة العلمية	اسم الجامعة
نجيمي عيسى	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل
حمودة نسيم	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل
غريبي فتحية	أستاذ محاضر (ب)	جامعة جيجل
عزيزي وداد	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص تسيير الموارد البشرية

الملحق رقم (03): الاستبانة في شكلها النهائي

أخي الفاضل /أختي الفاضلة تحية طيبة وبعد؛

في إطار تحضيرنا لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، نقوم حاليا بإعداد دراسة بعنوان " أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل"،لهذا الغرض قمنا بتصميم هذه الاستبانة للتعرف على واقع البيئة الاجتماعية للعمل ومن جهة أخرى معرفة أثرها على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة.

نشكر تعاونكم من خلال إبداء آرائكم على مجموعة الفقرات المرفقة مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الأستاذ المشرف

الدكتور / نبيل سوفي

الطالبتين

هديل أطريح

ريمة عباس

السنة الجامعية 2022/2023

القسم الأول: البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

3- الجنس

أنثى	ذكر

4- العمر

أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فما فوق

7- المستوى التعليمي

إبتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	تكوين مهني

8- الأقدمية

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة	15 فما فوق

9- الوضعية العائلية

أعزب (عزباء)	متزوج (ة)	أرمل (ة)	مطلق (ة)

10- المسمى الوظيفي

إطار	عون تحكم	عون تنفيذ

القسم الثاني: يشمل محورين: البيئة الاجتماعية للعمل، الاحتراق الوظيفي
المحور الأول: البيئة الاجتماعية للعمل

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
علاقة العامل بالزملاء						
01	أشعر بالارتياح في العمل مع زملائي					
02	يوجد تعاون وانسجام بيني وبين زملائي					
03	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم					
04	تحدث في بعض الأحيان خلافات مع زملائي					
05	أبادل المعلومات مع زملائي					
06	علاقتي مع زملائي متينة					
07	علاقتي مع زملائي مبنية على الاحترام المتبادل					
علاقة العامل بالمسؤول المباشر						
08	أتلقي عبارات الشكر و التقدير من المسؤول عند انجاز العمل جيدا					
09	يفوض لي المسؤول المباشر البعض من صلاحياته					
10	يسمح لي المسؤول المباشر بالتعبير عن رأبي وتقديم مقترحاتي					
11	يساعدني المسؤول المباشر على التعلم و تطوير مهاراتي في العمل					
12	علاقتي بالمسؤولين يسودها التقدير و الاحترام المتبادل					
13	أخضع لرقابة المسؤول المباشر باستمرار أثناء عملي					
14	يحرص المسؤول المباشر على تعزيز الثقة بيني و بينه					
علاقة العامل بالإدارة						
15	تهتم الإدارة بتسوية النزاع بين العاملين					
16	تراعي الإدارة الظروف الخاصة بالعاملين					
17	تشجعني الإدارة على تحمل مسؤولياتي في العمل					
18	تحرص الإدارة على تحسين علاقتها بالعاملين					
19	تشارك إدارة الشركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات					
20	تحرص الإدارة على تكريس مبدأ العدالة بين الموظفين					
21	لا أجد صعوبة في الاتصال بالإدارة العليا					

المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
22	أشعر أن عملي مجهد نفسيا					
23	أشعر بالملل بسبب روتين العمل					
24	أشعر بالإحباط من أعباء العمل					
25	أشعر بحاجة إلى مزيد من الوقت لإنهاء عملي					
26	أشعر بالإجهاد في نهاية الدوام					
27	أشعر أنني أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتناسب مع قدراتي ومعارفي					
28	أشعر بعدم الموضوعية في تقييم أدائي					
29	أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين					
30	أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل					
31	أشعر أنني أعمل في جو غير مريح					
32	أتعرض لضغوط عالية في العمل					
33	أشعر أن مهاراتي غير موظفة كما يجب					
34	أشعر بالتعب عند زيادة المهام					
35	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل					
36	تضايقني زيادة الأعباء في عملي					

الملحق رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول "علاقة العامل بالزملاء"

Correlations

		ب1	ب2	ب3	ب4	ب5	ب6	ب7	علاقة العامل بالزملاء
ب1	Pearson Correlation	1	,781**	,411**	,151	,158	,463**	,428**	,822**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,188	,168	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب2	Pearson Correlation	,781**	1	,398**	,018	,239*	,508**	,526**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,876	,035	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب3	Pearson Correlation	,411**	,398**	1	-,125	,152	,242*	,362**	,564**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,275	,183	,033	,001	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب4	Pearson Correlation	,151	,018	-,125	1	,110	,078	-,082	,234*
	Sig. (2-tailed)	,188	,876	,275		,336	,495	,474	,039
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب5	Pearson Correlation	,158	,239*	,152	,110	1	,313**	,207	,449**
	Sig. (2-tailed)	,168	,035	,183	,336		,005	,070	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب6	Pearson Correlation	,463**	,508**	,242*	,078	,313**	1	,566**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,033	,495	,005		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب7	Pearson Correlation	,428**	,526**	,362**	-,082	,207	,566**	1	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,474	,070	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
علاقة العامل بالزملاء	Pearson Correlation	,822**	,830**	,564**	,234*	,449**	,733**	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,039	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1- معاملات الارتباط لعبارات بعد علاقة العامل بالمسؤول المباشر بالدرجة الكلية للبعد

Correlations

		ب8	ب9	ب10	ب11	ب12	ب13	ب14	علاقة العامل بالمسؤول المباشر
ب8	Pearson Correlation	1	,664**	,587**	,530**	,301**	,225*	,480**	,754**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,007	,048	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب9	Pearson Correlation	,664**	1	,641**	,415**	,391**	,259*	,399**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,022	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب10	Pearson Correlation	,587**	,641**	1	,651**	,483**	,210	,634**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,065	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب11	Pearson Correlation	,530**	,415**	,651**	1	,535**	,281*	,612**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,013	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب12	Pearson Correlation	,301**	,391**	,483**	,535**	1	,403**	,536**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب13	Pearson Correlation	,225*	,259*	,210	,281*	,403**	1	,158	,500**
	Sig. (2-tailed)	,048	,022	,065	,013	,000		,168	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب14	Pearson Correlation	,480**	,399**	,634**	,612**	,536**	,158	1	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,168		,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78
علاقة العامل بالمسؤول المباشر	Pearson Correlation	,754**	,748**	,828**	,791**	,710**	,500**	,746**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2- معاملات الارتباط لعبارات بعد علاقة العامل بالإدارة العليا بدرجة الكلية للبعد

Correlations

	ب15	ب16	ب17	ب18	ب19	ب20	ب21	العامل. علاقة بالإدارة
ب15 Pearson Correlation	1	,811**	,750**	,549**	,390**	,585**	,439**	,816**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب16 Pearson Correlation	,811**	1	,797**	,612**	,453**	,663**	,517**	,874**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78
ب17 Pearson Correlation	,750**	,797**	1	,519**	,328**	,528**	,411**	,779**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,003	,000	,000	,000

N	78	78	78	78	78	78	78	78
18 Pearson Correlation	,549**	,612**	,519**	1	,628**	,604**	,623**	,813**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78
19 Pearson Correlation	,390**	,453**	,328**	,628**	1	,682**	,532**	,720**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000		,000	,000	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78
20 Pearson Correlation	,585**	,663**	,528**	,604**	,682**	1	,513**	,825**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78
21 Pearson Correlation	,439**	,517**	,411**	,623**	,532**	,513**	1	,728**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78
علاقة العامل بالإدارة العليا	,816**	,874**	,779**	,813**	,720**	,825**	,728**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	78	78	78	78	78	78	78	78

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

4- معاملات الارتباط لعبارات محور الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور

Correlations

	ح22	ح23	ح24	ح25	ح26	ح27	ح28	ح29	ح30	ح31	ح32	ح33	ح34	ح35	ح36	الاحتراق الوظيفي
2 Pearson Correlation	1	,319*	,253*	,239*	,216	,354*	,296*	,461**	,420*	,468*	,599*	,425*	,330*	,301*	,374**	,658**
Sig. (2-tailed)		,004	,025	,035	,058	,001	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,007	,001	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
3 Pearson Correlation	,319*	1	,516*	,302*	,298*	,137	,301*	,297**	,270*	,493*	,407*	,259*	,255*	,221	,249*	,568**
Sig. (2-tailed)	,004		,000	,007	,008	,232	,007	,008	,017	,000	,000	,022	,024	,052	,028	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
4 Pearson Correlation	,253*	,516*	1	,505*	,381*	,440*	,119	,202	,161	,275*	,284*	,110	,095	,141	,100	,490**
Sig. (2-tailed)	,025	,000		,000	,001	,000	,297	,076	,158	,015	,012	,339	,408	,219	,383	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
5 Pearson Correlation	,239*	,302*	,505*	1	,435*	,413*	,184	,208	,289*	,237*	,089	,176	,234*	,053	,202	,489**
Sig. (2-tailed)	,035	,007	,000		,000	,000	,108	,068	,010	,036	,440	,122	,039	,644	,075	,000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

ح2	Pearson	,216	,298*	,381*	,435*	1	,460*	,322*	,287*	,300*	,209	,327*	,290*	,454*	,341*	,368**	,613**
6	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,058	,008	,001	,000		,000	,004	,011	,008	,067	,003	,010	,000	,002	,001	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح2	Pearson	,354*	,137	,440*	,413*	,460*	1	,424*	,352**	,371*	,291*	,315*	,217	,264*	,204	,303**	,598**
7	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,001	,232	,000	,000	,000		,000	,002	,001	,010	,005	,057	,019	,074	,007	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح2	Pearson	,296*	,301*	,119	,184	,322*	,424*	1	,609**	,600*	,380*	,498*	,268*	,238*	,281*	,527**	,649**
8	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,008	,007	,297	,108	,004	,000		,000	,000	,001	,000	,017	,036	,013	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح2	Pearson	,461*	,297*	,202	,208	,287*	,352*	,609*	1	,571*	,542*	,466*	,245*	,195	,194	,411**	,651**
9	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,076	,068	,011	,002	,000		,000	,000	,000	,031	,087	,089	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,420*	,270*	,161	,289*	,300*	,371*	,600*	,571**	1	,420*	,415*	,321*	,400*	,378*	,595**	,702**
0	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,158	,010	,008	,001	,000	,000		,000	,000	,004	,000	,001	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,468*	,493*	,275*	,237*	,209	,291*	,380*	,542**	,420*	1	,603*	,358*	,243*	,224*	,432**	,672**
1	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,015	,036	,067	,010	,001	,000	,000		,000	,001	,032	,048	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,599*	,407*	,284*	,089	,327*	,315*	,498*	,466**	,415*	,603*	1	,520*	,313*	,483*	,491**	,742**
2	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012	,440	,003	,005	,000	,000	,000	,000		,000	,005	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,425*	,259*	,110	,176	,290*	,217	,268*	,245*	,321*	,358*	,520*	1	,420*	,347*	,292**	,574**
3	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,339	,122	,010	,057	,017	,031	,004	,001	,000		,000	,002	,009	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,330*	,255*	,095	,234*	,454*	,264*	,238*	,195	,400*	,243*	,313*	,420*	1	,383*	,558**	,583**
4	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,003	,024	,408	,039	,000	,019	,036	,087	,000	,032	,005	,000		,001	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,301*	,221	,141	,053	,341*	,204	,281*	,194	,378*	,224*	,483*	,347*	,383*	1	,544**	,558**
5	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,007	,052	,219	,644	,002	,074	,013	,089	,001	,048	,000	,002	,001		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
ح3	Pearson	,374*	,249*	,100	,202	,368*	,303*	,527*	,411**	,595*	,432*	,491*	,292*	,558*	,544*	1	,700**
6	Correlation																

Sig. (2-tailed)	,001	,028	,383	,075	,001	,007	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000		,000	
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	
الاحتراق	Pearson	,658*	,568*	,490*	,489*	,613*	,598*	,649*	,651**	,702*	,672*	,742*	,574*	,583*	,558*	,700**	1
الوظيفة	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
يفي	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

صدق الاتساق الداخلي لأبعاد البيئة الاجتماعية للعمل والمحور الكلي له

Corrélations					
		علاقة العامل بالزملاء	علاقة العامل بالمسؤول المباشر	علاقة العامل بالإدارة العليا	البيئة الاجتماعية للعمل
علاقة العامل بالزملاء	Corrélation de Pearson	1	,323**	,150	,524**
	Sig. (bilatérale)		,004	,191	,000
	N	78	78	78	78
علاقة العامل بالمسؤول المباشر	Corrélation de Pearson	,323**	1	,596**	,865**
	Sig. (bilatérale)	,004		,000	,000
	N	78	78	78	78
العليا بالإدارة العامل علاقة	Corrélation de Pearson	,150	,596**	1	,849**
	Sig. (bilatérale)	,191	,000		,000
	N	78	78	78	78
للعمل الاجتماعية البيئة	Corrélation de Pearson	,524**	,865**	,849**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (05):معامل ألفا كرونباخ

معامل ثبات محور الاحتراق الوظيفي

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	15

معامل ثبات محور البيئة الاجتماعية للعمل

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	21

الملحق رقم (06): التكرارات والنسب المئوية لقسم البيانات الشخصية

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	62	79,5	79,5	79,5
	أنثى	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة أقل من 30	14	17,9	17,9	17,9
	سنة 40 إلى أقل من 30 من	17	21,8	21,8	39,7
	سنة 50 إلى أقل من 40 من	18	23,1	23,1	62,8
	سنة 50 فما فوق	29	37,2	37,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	4	5,1	5,1	5,1
	متوسط	20	25,6	25,6	30,8
	ثانوي	30	38,5	38,5	69,2
	جامعي	18	23,1	23,1	92,3
	تكوين مهني	6	7,7	7,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 أقل من	17	21,8	21,8	21,8
	10 إلى أقل من 5 من سنوات	9	11,5	11,5	33,3
	إلى أقل من 10 من سنة 15	18	23,1	23,1	56,4
	فما فوق 15 سنة	34	43,6	43,6	100,0

Total	78	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

الوضعية العائلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
عزباء(أعزب)	26	33,3	33,3	33,3
متزوج (ة)	51	65,4	65,4	98,7
أرمل (ة)	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
إطار	24	30,8	30,8	30,8
عونتحكّم	24	30,8	30,8	61,5
عونتتقيد	29	37,2	37,2	98,7
4	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للآراء العينة حول عبارات الاستبانة

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات علاقة العامل بالزملاء

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ب1	78	1	5	3,71	1,129
ب2	78	1	5	3,72	,979
ب3	78	1	5	3,83	,844
ب4	78	2	5	3,91	,759
ب5	78	2	5	4,06	,690
ب6	78	1	5	3,90	,934
ب7	78	1	5	4,01	,814
بالزملاء.العامل.علاقة	78	2,29	5,00	3,8773	,56430
Valid N (listwise)	78				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات علاقة العامل بالمسؤول المباشر

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ب8	78	1	5	2,99	1,233
ب9	78	1	5	2,97	1,206
ب10	78	1	5	3,42	1,157
ب11	78	1	5	3,21	1,177
ب12	78	1	5	3,47	1,102
ب13	78	1	5	3,18	1,181
ب14	78	1	5	3,35	1,126
المباشر.بالمسؤول.العامل.علاقة	78	1,00	5,00	3,2271	,84764
Valid N (listwise)	78				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات علاقة العامل بالإدارة العليا

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ب15	78	1	5	2,77	1,309
ب16	78	1	5	2,45	1,286
ب17	78	1	5	2,60	1,241
ب18	78	1	5	2,54	1,224
ب19	78	1	5	2,47	1,235
ب20	78	1	5	2,51	1,326
ب21	78	1	5	2,88	1,309
بالإدارة.العامل.علاقة	78	1,00	5,00	2,6044	1,01301
Valid N (listwise)	78				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمحور البيئة الاجتماعية للعمل

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Std. Deviation
علاقة العامل بالزملاء	78	2,29	5,00	3,8773	,564
علاقة العامل بالمسؤول المباشر	78	1,00	5,00	3,2271	,847
علاقة العامل بالإدارة العليا	78	1,00	5,00	2,6044	1,013
البيئة الاجتماعية للعمل	78	1,90	4,57	3,2363	,629
N valide (liste)	78				

الملحق رقم (08): اختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة (معاملي الالتواء والتقلطح)

علاقة العامل بالمسؤول المباشر

N	Valid	78
	Missing	0
Skewness		-,654
Std. Error of Skewness		,272
Kurtosis		,209
Std. Error of Kurtosis		,538

الكلية للبيئة الاجتماعية للعمل

N	Valid	78
	Missing	0
Skewness		,004
Std. Error of Skewness		,272
Kurtosis		-,402
Std. Error of Kurtosis		,538

علاقة العامل بالزملاء

N	Valid	78
	Missing	0
Skewness		-,732
Std. Error of Skewness		,272
Kurtosis		,727
Std. Error of Kurtosis		,538

علاقة العامل بالإدارة العليا

N	Valid	78
	Missing	0
Skewness		,243
Std. Error of Skewness		,272
Kurtosis		-1,015
Std. Error of Kurtosis		,538

الاحترق الوظيفي

N	Valid	78
	Missing	0
Skewness		-,308
Std. Error of Skewness		,272
Kurtosis		-,614
Std. Error of Kurtosis		,538

الملحق رقم (09): اختبار التعددية الخطية لمتغيرات الدراسة

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	3,907	,549		7,117	,000		
بالزملاء العامل_علاقة	,091	,143	,074	,637	,526	,893	1,120
_بالمسؤول العامل_علاقة المباشر	-,163	,118	-,197	-1,384	,171	,589	1,697
_بالإدارة العامل_علاقة العليا	-,134	,094	-,195	-1,427	,158	,643	1,555

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاحتراق

الملحق رقم (10): اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية
الفرضية الأولى

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,478	,557		6,248	,000
	علاقة العامل بالزملاء	-,024	,142	-,019	-,166	,869

a. Dependent Variable: الوظيفي. الاحتراق

الفرضية الثانية:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,157	,302		13,763	,000
	علاقة العامل بالمسؤول المباشر	-,239	,091	-,289	-2,636	,010

a. Dependent Variable: الوظيفي. الاحتراق

الفرضية الثالثة:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,928	,211		18,635	,000
	بالإدارة. العلاقة	-,208	,075	-,301	-2,753	,007

a. Dependent Variable: الوظيفي. الاحتراق

الفرضية الرئيسية:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,454	,401		11,110	,000
	للعمل. الاجتماعية البيئة	-,330	,122	-,297	-2,713	,008

a. Dependent Variable: الوظيفي. الاحتراق