

## نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة

علي سعد علي القرني

ماجستير في إدارة الأعمال

د. معتز طلعت محمد عبدالله

أستاذ مساعد - كلية إدارة الأعمال

جامعة المجمعة - المجمعة

المملكة العربية السعودية

### الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين كهدف رئيس أول، ومعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي لديهم كهدف رئيس ثاني، ومعرفة أثر الأداء على الرضا الوظيفي، استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، وكانت أداة الدراسة استبانة تضمنت (50) عبارة موزعة على ثلاثة محاور رئيسية، هذا وتكون مجتمع الدراسة من (150) موظفًا من موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة، وتم تطبيق الاستبانة على (108) موظفًا.

وأبرز نتائج الدراسة:

- 1- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي وصلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
  - 2- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين عدم الإنسانية وصلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
  - 3- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
  - 4- بُعد عدم الإنسانية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض يمكن أن يفسر حوالي (24%) من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
  - 5- الإنجاز الشخصي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض يمكن أن يفسر حوالي (36%) من التغيرات أو التأثيرات التي تحدث في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
- الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، أداء الموظفين، الرضا الوظيفي.

### المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد في منظمات الأعمال كما يُعد القوة الدافعة لتكوين فريق عمل ناجح، وهو من يسهم في تحقيق أهداف المنظمة وبالتالي يحتم على منظمات الأعمال الاهتمام بهذا العنصر في الاختيار والتعيين والاستقطاب ومن ثم تأهيله وتنميته وتطويره بالتدريب المستمر، وإحدى المواضيع المهمة في الموارد البشرية الاحتراق الوظيفي وهو مصطلح حديث حيث يعتبر المحلل النفسي الأمريكي «هربرت فرويدنبيرجر» أول من استخدم هذا المصطلح الاحتراق الوظيفي (Burnout) في الحيز الأكاديمي عام 1974م وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك، وقد لاحظ «فرويدنبيرجر» أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضًا لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم (أبو مسعود، 2010: 15)، وعرف هربرت فرويدنبيرجر (1974) الاحتراق الوظيفي

\* تم استلام البحث في يونيو 2020، وقبل للنشر في يوليو 2020، وتم نشره في يونيو 2022.

بأنه «حالة من الانهك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاءة على حساب طاقتهم وقوتهم». (الطحائنة، 1995:8)، وقد ركز العديد من الكتاب والباحثون بظاهرة الاحتراق الوظيفي في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية ولكن أيضًا في مجال التطوير الإداري لإيها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر والتي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعتبر مؤشرًا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

ومن هنا جاءت الحاجة لبحث هذه المشكلة، ومعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين والرضا الوظيفي لهم. ويرى الباحثان أن هذه الدراسة ربطت ثلاثة متغيرات، والتي سوف تضيف للدراسات السابقة والتي تعود بالإيجاب على مؤسسة البريد السعودي، مما يؤدي إلى رفع الوعي لدى الرؤساء والموظفين بأثر الاحتراق الوظيفي، بهدف زيادة إنتاجية وأداء العاملين ويتحقق الرضا الوظيفي لهم.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

يمكن تقسيم الإطار النظري والدراسات السابقة إلى ثلاثة أقسام على النحو التالي:

### القسم الأول - الاحتراق الوظيفي

تظهر أثناء ممارسة العمل مجموعة من المعوقات تعيق دون قيام الموظف بمهامه الوظيفية على الوجه المطلوب، الأمر الذي يشعر فيه الموظف بالعجز عن تقديم العمل بالمستوى المطلوب منه، ومتى وقع ذلك فإن العلاقة التي تربط الموظف بعمله تأخذ بُعدًا سلبيًا له أثر على الأداء الوظيفي، ويوصل هذا الإحساس بعدم القدرة على القيام بالعمل مع استهلاك الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي ويمكن القول بأنه وقع الاحتراق الوظيفي (الزهراني، 2008:18)، وعرفت (الحايك: 21: 2000) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من التوتر والاضطراب، وعدم الرضا الوظيفي، التي تؤدي إلى إصابة العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي، ناجمة عن الضغوط الزائدة التي يتعرض لها العاملين حتى يصل مرحلة استنزاف طاقته وجهده مما يضعف الأداء لديه بشكل غير مقبول، ويستنتج الباحثان من مفاهيم الاحتراق الوظيفي مجموعة من العناصر، وأولاً: إن الاحتراق الوظيفي ناتج عن ضغط العمل التي يواجهها العاملين في جهات عملهم، ثانياً: أن الاحتراق الوظيفي حاله نفسية تصيب العاملين في الجهات التي يعملون بها، ثالثاً: يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض مستوى الأداء ونشاط وحيوية الفرد، رابعاً: انخفاض مستوى أداء الفرد يؤثر على الأداء العام للجهة التي يعمل بها الموظف وعلى المستفيدين من الخدمة المقدمة من قبل الجهة، أما أبعاد الاحتراق الوظيفي، فقد تمثلت في:

- 1- الإجهاد الانفعالي: هو شعور بالإنهاك والإجهاد الانفعالي والعقلي يتكون من ضغط العمل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لمهامه، فيصاب بالتعب الشديد الذي يجعله غير قادر على الأداء المعتاد منه (الرشدان، 1995:24)
- 2- عدم الإنسانية: هي شعور سلبي وحالة مرضية تتولد لدى الموظف ومواقف ساخرة ومتهكمة تجاه للموظفين والمراجعين وتقاس حسب مقياس ماسلاك (عال، معتدل، متدني). (العلي، 2003:26).
- 3- الإنجاز الشخصي: تقييم الموظف لذاته بطريقة سلبية في أداءه وتقديم الخدمة للموظفين والمراجعين ونقص درجة الرضا وتقاس حسب مقياس ماسلاك (عال، معتدل، متدني). (حرتاوي، 1991:13)

كما تم تحديد مراحل الاحتراق الوظيفي من خلال الخرابشة وعربيات، (2005:301) وهي أولاً مرحلة وقوع ضغط حاصل عن عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الموظف المطلوب منه التنفيذ. ثانياً: نتيجة لعدم التوازن بين المتطلبات وقدرات الموظف ينتج عنه رد الفعل الانفعالي ويشعر الموظف بالقلق والتعب. ثالثاً: مجموعة تغيرات في سلوك الموظف مثل: الميل للتعامل بطريقة آلية مع الآخرين، عدم الالتزام الذاتي بمهامه الوظيفية، هذا وبإمكان العاملين الحد من الاحتراق الوظيفي أو التعامل معه بإيجابية، إذا استطاعوا فهم أعراضه والعوامل الفردية التي تسببه.

### القسم الثاني - الأداء الوظيفي

بلا شك أن الأداء الوظيفي مطلب كل منظمة لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، ويسعى المديرين لقياس هذا الأداء من خلال معايير لتحسين وتطوير مهارات الموظفين وزيادة قدراتهم على الأداء، ويعبر الأداء عن إنجاز الموظف لمهامه وعمله على الوجه المطلوب، وهو يعكس الطريقة التي تحقق بها، والنتائج التي يحققها الموظف هي مقياس لأدائه (وضاح، 2009:201)،

أما قياس الأداء للعاملين فهو تقدير الكفاءة ويعني تحليل وتقييم الأداء للعاملين في عملهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم وقياس صلاحيتهم وكفاءتهم بالقيام بأعمالهم الحالية ومدى تحملهم للمسؤولية (شاويش، 2007: 86)، وعملية قياس الأداء الوظيفي هي عملية مراقبة مستمرة لإنجازات برامج المنظمة وتسجيلها وكذلك تسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق الأهداف الموضوعية، والجهة التي تقوم بإجراءات عملية قياس الأداء هي الإدارة المسؤولة عن مفردات برنامج المنظمة (الغالي وإدريس، 2009: 487).

وعملية قياس الأداء من العمليات الصعبة والمعقدة وتتطلب من القائمين عليها تخطيطها وتنفيذها على أسس منطقية ذات خطوات متتابعة بغية تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة وهي وضع توقعات الأداء، ومراقبة التقدم في الأداء، والتغذية الراجعة، واتخاذ القرارات الإدارية، ووضع خطط تطوير الأداء (عبيد، 2009: 57)، كما حدد (الدجني، 2011) مجموعة لطرق قياس الأداء منها: طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين: هذه الطريقة تقوم على ترتيب المديرين اعتماداً على المقارنة بين الفرد وباقي الأفراد لمعرفة أفضل الموظفين، وطريقة التوزيع الإجمالي: تقوم هذه الطريقة على قيام المشرف بتوزيع الموظفين على حسب كفاءتهم وقدراتهم في شكل منحى طبيعي بحيث تقع النسبة المرتفعة في أي مجموعة تكون في الفئة المتوسطة وتدرج التوزيعات بالنسب بشكل متساوي على جانبي المنحى، وطرق القوائم: تعتمد طرق القوائم على مجموعة من الجمل توضع بقائمة معينة، وتعبّر هذه الجمل عن صفات معينة لأداء الفرد، والمشرف يقوم بالاختيار من الجمل حسب ما يتناسب مع أداء الفرد. كما حدد الدجني، (2011) مجموعة من الطرق الحديثة لقياس الأداء وهي: التقييم على أساس النتائج، والوقائع ذات الأهمية القصوى، والإدارة بالأهداف، والتدرج البياني السلوكي. كما حدد النميان (2003: 39) عناصر الأداء الوظيفي بمعرفة مهام الوظيفة: وتشمل جميع المعارف العامة والمهنية والمهارات المرتبطة بالوظيفة، ونوعية العمل: وتتمثل في إدراك الموظف بمهام عمله الوظيفية وما يمتاز به من مهارات ومؤهلات على تنفيذ العمل متفادي للأخطاء، وحجم العمل المنجز: أي مدة الوقت الذي يستغرقه الموظف للإنجاز، وأيضاً المثابرة والثوق: أي العمل بتفاني وجدية وسرعة ومدى تحمل الموظف للمسؤولية ومدى حاجته لتوجيه والإرشاد.

### القسم الثالث - الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي في مفاهيم الإدارة الأكثر غموضاً، وذلك لأنه يعتبر حالة انفعالية يصعب فيها القياس وهذا الغموض أولى العديد من الباحثين الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي ولم يتفق الباحثون مع تعدد الدراسات على تعريف دقيق لرضا الوظيفي، فالرضا الوظيفي عبارة عن إحساس الموظف بالراحة في عمله من ناحية مهامه الوظيفية والفريق الذي يعمل معه من رؤساء ومرؤوسين، ويمكن أن نقول أنها أهداف معينة تختلف باختلاف الأشخاص متى تحققت كلها أو بعضها حصل الرضا الوظيفي.

ويعرف «هانكين» الرضا الوظيفي: المشار إليه في (الشرايدة، 2008: 63، 65)، فيقول «الرضا الوظيفي أو عدم الرضا الوظيفي» حالة ذهنية تنتج من خلال التأثير اليومي الذي ينتج عن كل شيء يواجه الموظف في عمله، وأنه يساوي التأثير المحيط بتأثير الإدارة العامة على الفرد بأن الرضا مشاعر الفرد تجاه وظيفته الناتج عن الإدراك الحالي لوظيفته لما تقدم له، كما عرفه (عبد الغني، 2008: 333، 334) انه تقبل الموظف لعمله من جميع نواحيه حيث إن هذا الرضا يعكس شعور الموظفين تجاه ما يقومون به، وهذا بلا شك ينعكس على الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية المصحوبة بالتوتر الإيجابي، أما عدم الرضا فيكون التوتر فيه سلبي وغير سوي وبالتالي تنخفض الإنتاجية، ومن العوامل التي توصل الموظفين إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي هي الحوافز المادية والمعنوية بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل بيئة العمل أو الأمان الوظيفي، وكلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي لدى الموظف ارتفعت إنتاجيته.

يمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس (عبد الباقي، 2003: 235)، أولاً: المقاييس الموضوعية، حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل معدل الغياب، ومعدل ترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، ومعدل الشكاوى. ثانياً: المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل قائمة الاستقصاء التي تستعمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها.

ومن الآثار الهادفة للرضا عن العمل، أولاً: تمتع الموظفين الراضون عن عملهم بصحة ذهنية ونفسية وجسمية عالية المعنوية، مما يبان أثره على زيادة الإنتاجية وجودة المنتجات وكذلك الخدمات المقدمة للمستفيدين والعكس صحيح. ثانياً: الانخفاض الواضح والملموس في مستوى الغياب أو التمارض. ثالثاً: الانخفاض الواضح والملموس في الشكاوى والإحباط والظلم في العمل مما أثر إيجابياً بخلق درجة عالية من الانتماء والولاء والسعي لتحقيق أهداف المؤسسة. رابعاً: يتصف

الموظفين عند تحقق الرضا الوظيفي لهم بدرجة عالية من الأداء والإنجاز والتعلم واكتساب مهارات جديدة واستثمار طاقاتهم الذهنية والفكرية في تطوير مجالات العمل. خامساً: تتصف المؤسسة بالتماسك والتفاعل الاجتماعي البناء في ميدان العمل وبالتالي يعزز الدور الفعال في تحقيق الأهداف والإنجازات، سادساً: تسود روح الثقة والتعاون والمودة بين القيادة والمرؤوسين وبين الموظفين انفسهم مما يساعد بتحقيق الإنجازات الفعالة (الفريجات، 2009:119، 118)

### مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة لدى موظفين مؤسسة البريد السعودي، وبحكم عمل أحد الباحثين لدى المؤسسة خلال الفترة الماضية، فقد لاحظ الباحث ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتدني الإنتاجية والتدنى في الرضا للموظفين، كما يُستدعي إجراء عملية التطوير الإداري المستمر لضمان رفع كفاءة الأداء للعاملين وتحقيق أهداف المنظمة وهذا مطلب لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 فقد أولت اهتمام كبير بالتطوير وذلك لتحقيق التميز في العمل الحكومي، وهنا تبرز المشكلة الأساسية للدراسة وهي عدم معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ودرجة الرضا الوظيفي لهم ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤلات البحثية التالية:

#### السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو أثر الإجهاد الانفعالي على أداء العاملين؟
- ما هو أثر عدم الإنسانية على أداء العاملين؟
- ما هو أثر الإنجاز الشخصي على أداء العاملين؟

#### السؤال الرئيس الثاني: ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي لهم؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو أثر الإجهاد الانفعالي على درجة الرضا الوظيفي لهم؟
- ما هو أثر عدم الإنسانية على درجة الرضا الوظيفي لهم؟
- ما هو أثر الإنجاز الشخصي على درجة الرضا الوظيفي لهم؟

#### السؤال الثالث: ما هو أثر الأداء على الرضا الوظيفي؟

### أهداف الدراسة

يمكننا تقسيم أهداف الدراسة إلى الأهداف الرئيسة والفرعية التالية:

#### الهدف الرئيس الأول: معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين،

ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

- معرفة أثر الإجهاد الانفعالي على أداء العاملين.
- معرفة أثر عدم الإنسانية على أداء العاملين.
- معرفة أثر الإنجاز الشخصي على أداء العاملين.

#### الهدف الرئيس الثاني: معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي لهم،

ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

- معرفة أثر الإجهاد الانفعالي على درجة الرضا الوظيفي لهم.
- معرفة أثر عدم الإنسانية على درجة الرضا الوظيفي لهم.
- معرفة أثر الإنجاز الشخصي على درجة الرضا الوظيفي لهم.

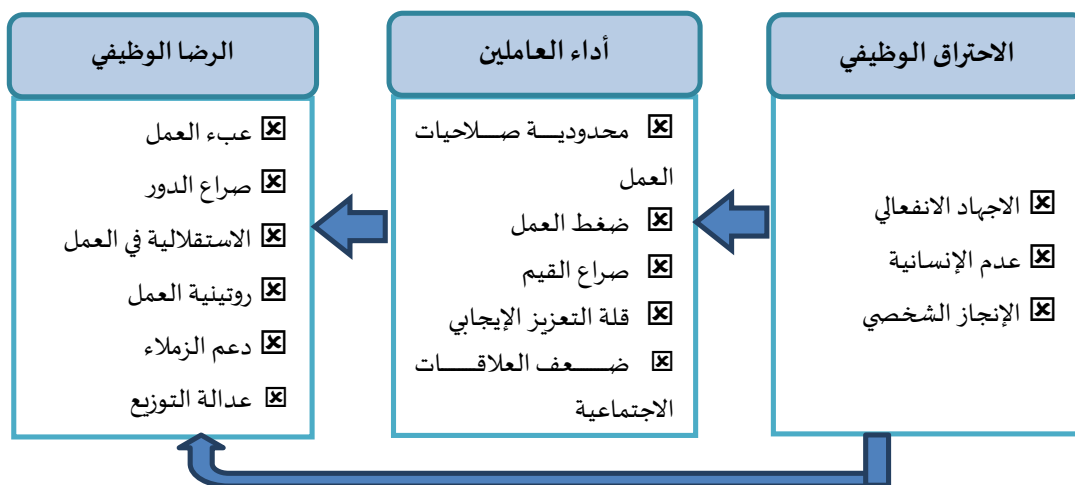
#### الهدف الثالث: معرفة أثر أداء العاملين على الرضا الوظيفي.

## أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة بتسليط الضوء على أحد المواضيع المهمة علميًا وعمليًا، فمن الناحية العلمية تساهم في إثراء البحوث والدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي من الجانب الإداري، حيث أن هذه الدراسة تربط بين ثلاثة متغيرات، وهي الاحتراق الوظيفي بالأداء ودرجة الرضا الوظيفي لهم ومن هنا تبرز أهمية الدراسة ومحاولة إثراء المكتبة الرقمية، أما من الناحية العملية فتكمن أهميتها في التطبيق على مؤسسة البريد السعودي على أرض الواقع، والتي تنعكس فائدتها على الموظفين في بيئة العمل وزيادة كفاءة الأداء ورفع درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين من حيث استخدام أساليب إدارية متطورة.

## نموذج الدراسة المقترح

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة تم التوصل للنموذج المقترح التالي:



المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الدراسات السابقة

شكل رقم (1): نموذج الدراسة المقترح

هذا وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي للدراسة، حيث أن هذا المنهج يُعد من أنسب المناهج لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة في ظل أن مجتمع الدراسة تمثل بموظفي قطاع الخدمات المساندة بمؤسسة البريد السعودي في الرياض وعددهم 150 موظف، وقد تم جمع البيانات عن طريق أداة الاستبانة التي تم تطبيقها خلال عام 2019.

## فروض الدراسة

تم تقسيم فروض الدراسة إلى الفروض الرئيسية والفرعية التالية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين،

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإجهاد الانفعالي على أداء العاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر عدم الإنسانية على أداء العاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإنجاز الشخصي على أداء العاملين.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي،

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإجهاد الانفعالي على درجة الرضا الوظيفي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر عدم الإنسانية على درجة الرضاء الوظيفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإنجاز الشخصي على درجة الرضاء الوظيفي.

**الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والرضا الوظيفي لهم.**

### تصميم الدراسة

تستند منهجية الدراسة في تناولها على المنهج الوصفي المسحي حيث إن هذا المنهج يُعد من أنسب المناهج لدراسة الأثر في ظل عدد مجتمع الدراسة المحدود، والذي تم من خلال استقصاء واقع ظاهرة موجودة في الواقع، وتشخيصها، وكشف ما يحيط بها، ومن ثم الوصول إلى مجموعة من النتائج عن هذه الظاهرة أو الدراسة محل البحث، حيث أجري البحث الميداني على موظفي مؤسسة البريد السعودي بالرياض - قطاع الخدمات المساندة - والذي يبلغ عدد موظفيه (150) موظف، وقد تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة وكان العائد منها والصالح للتحليل واستخراج النتائج (108) استبانة، وبذلك فإن عينة الدراسة تكونت من (108) موظف من مؤسسة البريد السعودي، وتم اعتماد البحث على الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة لكي نستطيع الإجابة على أسئلة وفروض الدراسة، وتكونت الاستبانة من قسمين، القسم الأول: بيانات أفراد عينة الدراسة، القسم الثاني: يتكون من ثلاثة محاور رئيسة تعبر في مضمونها عن تساؤلات الدراسة (أي الحدود الموضوعية للدراسة)، وهي على النحو التالي: المحور الأول: الاحتراق الوظيفي ويشمل على (26) عبارة تم تقسمها إلى 3 أبعاد هي (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي)، المحور الثاني: أداء العاملين ويشمل على (13) عبارة تم تقسمها إلى 5 أبعاد هي (محدودية صلاحيات العمل - ضغط العمل - صراع القيم - قلة التعزيز الإيجابي - ضعف العلاقات الاجتماعية)، المحور الثالث: الرضا الوظيفي ويشمل على (10) عبارات، تم تقسمها إلى 6 أبعاد هي (عبء العمل - صراع الدور - الاستقلالية في العمل - روتينية العمل - دعم الزملاء - عدالة التوزيع). هذا وتم توزيع استبانة الدراسة خلال العام 2019م/1440هـ..

صدق وثبات الاستبانة

#### جدول رقم (1)

معاملات الارتباطات لبيرسون لأبعاد ومحاور

الإجهاد الانفعالي		عدم الإنسانية		الإنجاز الشخصي		صلاحيات العمل		ضعف العلاقات الاجتماعية		ضغط العمل		صراع القيم		قلة التعزيز الإيجابي		الرضا الوظيفي	
معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.80**	1	**0.83	1	**0.67	1	**0.78	1	**0.61	1	**0.73	1	**0.50	1	**0.82	1	**0.84	1
**0.38	2	**0.80	2	**0.70	2	**0.71	2	**0.67	2	**0.84	2	**0.90	2	**0.85	2	**0.84	2
**0.82	3	**0.80	3	**0.78	3	**0.74	3	**0.70	3	**0.84	3	**0.84	3	**0.89	3	**0.86	3
**0.72	4	**0.79	4	**0.80	4	**0.81	4	**0.78	4	**0.70	4	**0.42	4			**0.78	4
**0.66	5	**0.61	5			**0.80	5	**0.83	5							**0.86	5
**0.56	6	**0.71	6			**0.84	6									**0.60	6
**0.69	7	**0.84	7														
**0.61	8																
**0.73	9																
**0.72	10																

\* دالة عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل. \*\* دالة عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل.

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

تم عرض الاستبانة على بعض المحكمين الذين تتوفر لديهم الكفاءة العلمية والمؤهلات الأكاديمية والخبرة من أعضاء هيئة التدريس، وقد طلب الباحثان من المحكمين إعطاء حكمهم على درجة مناسبة الأسئلة للمحاور من حيث الصياغة، وهل هي في جوهر موضوع البحث وتستطيع قياس مجال الدراسة، وهو ما يسمى صدق المقياس. وقد دونوا بعض الملاحظات والتي أخذت بعين الاعتبار للقيام بالتعديلات. وهو ما يسمى بالصدق الظاهري. مما أدى إلى خروجها في صيغتها النهائية، أما صدق الاتساق الداخلي الذي يعطي صورة عن مدى التناسق الموجود بين الفقرات الموجودة داخل نفس المحور، ومدى اتساق هذه الفقرات مع المحور الذي ينتهي إليه، كذلك مدى التناسق الداخلي بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، حيث تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور أو البعد الذي تنتهي إليه، والجدول رقم (1) يعرض نتائج صدق الاتساق الداخلي.

جدول (2)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
الإجهاد الانفعالي	6	0.885
عدم الإنسانية	3	0.800
الإنجاز الشخصي	4	0.720
صلاحيات العمل	5	0.848
ضعف العلاقات الاجتماعية	6	0.828
ضغط العمل	4	0.753
صراع القيم	4	0.723
قلة التعزيز الإيجابي	7	0.723
الرضا الوظيفي	10	0.900
الثبات الكلي للاستبانة	49	0.810

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (3)

طريقة تصحيح المقياس

التدرج	وزنه	قيمة المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80	من 10% إلى أقل من 36%
موافق	2	من 1.81 إلى أقل من 2.60	من 36% إلى أقل من 52%
محايد	3	من 2.61 إلى أقل من 3.40	من 52% إلى أقل من 68%
غير موافق	4	من 3.41 إلى أقل من 4.20	من 68% إلى أقل من 84%
غير موافق بشدة	5	من 4.21 حتى 5	من 84% إلى 100%

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وبعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في عبارات الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد خلايا الاستبانة للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

خصائص أفراد الدراسة

يوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد الدراسة حسب خصائص عينة الدراسة وتشمل الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري، الراتب الأساسي.

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعدها الذي تنتهي إليه موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، (0.01) وذات قيم متوسطة ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى أن أبعاد ومحاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق عبارات محاور الاستبانة وصلاحيته للتطبيق الميداني، أما الثبات الإحصائي يقصد به أن الاستبانة تعطي نفس النتيجة لو تم توزيعها عدة مرات في نفس الظروف. وللتحقق من ثبات الاستبانة يتم حساب معامل ألفا كرونباخ.

من خلال النتائج الموضحة بجدول (2) يتضح أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عالي، حيث يتراوح ما بين (0.720-0.900)، وبلغت قيمة معامل الثبات العام (0.810)، وهي قيمة ثبات مرتفعة توضح صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني، وبذلك تؤكد الباحثان من صدق الاستبانة وثباتها. وهو ما يساعده على الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

جدول رقم (4)

يوضح توزيع خصائص أفراد الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار النسبة
الحالة الاجتماعية	أرمل	2 1.9
	أعزب	36 33.3
	متزوج	62 57.4
	مطلق	8 7.4
العمر	المجموع	108 %100
	39-30 سنة	55 50.9
	49-40 سنة	22 20.4
	50 سنة فأكثر	18 16.7
المؤهل العلمي	أقل من 29 سنة	13 12.0
	المجموع	108 %100
	بكالوريوس	39 36.1
	ثانوي فأقل	17 15.7
سنوات الخبرة	دبلوم	46 42.6
	دراسات عليا	6 5.6
	المجموع	108 %100
	12 فأكثر	53 49.1
المستوى الإداري	7-4 سنوات	24 22.2
	12-8 سنوات	23 21.3
	أقل من 4 سنوات	8 7.4
	المجموع	108 %100
الراتب الأساسي	سكرتير	5 4.6
	موظف إداري	63 58.3
	مدير عام	10 9.3
	مدير قسم	30 27.8
الراتب الأساسي	المجموع	108 %100
	14999-10000 ريال	55 50.9
	15000 فأكثر	28 25.9
	9999-6000 ريال	15 13.9
الراتب الأساسي	أقل من 5999 ريال	10 9.3
	المجموع	108 %100

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

## الدراسة الميدانية

**الفرض الرئيس الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين.

نتيجة لأن محور أداء العاملين به عبارات وأبعاد منها ما هو إيجابي مثل بُعدي (صلاحيات العمل، وقلة التعزيز الإيجابي) ومنها ما هو سلبي مثل أبعاد (العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم) لذلك تم حساب تأثير كل بُعد من أبعاد محور أداء العاملين بطريقة منفصلة ومستقلة عن الأبعاد الأخرى، كما هو موضح في اختبار الفروض الفرعية التالية:

1- الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإجهاد الانفعالي على أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

جدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإجهاد

الانفعالي على صلاحيات العمل

الانحدار	38.38	1.00	38.38	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	المربعات الحرة	المربعات ف الدلالة
الانحدار	38.38	1.00	38.38	52.96	106.00	0.50
المتبقي	0.01	76.82	0.01	91.35	107.00	0.50
المجموع						

معامل الارتباط (R) = (0.65)

معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.42)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.42) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (42%) من التغيرات أو التأثيرات التي تحدث في صلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

جدول رقم (6)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإجهاد

الانفعالي على صلاحيات العمل

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة	قيمة مستوى
ثابت (معادلة الانحدار)	5.10	20.23	0.00
الإجهاد الانفعالي	-0.60	8.76	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (6) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيم المتغير التابع (صلاحيات العمل) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإجهاد الانفعالي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صلاحيات العمل) وهي كما يلي:

$$\text{صلاحيات العمل} = 5.10 + (-0.60) (\text{الإجهاد الانفعالي}).$$

ثانياً: أثر الإجهاد الانفعالي على ضعف العلاقات الاجتماعية

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإجهاد

الانفعالي و ضعف العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.78)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انتشار في ضعف العلاقات الاجتماعية، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.60) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (60%) من التغيرات في ضعف العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي

على ضعف العلاقات الاجتماعية

الانحدار	47.76	1.00	47.76	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	المربعات الحرة	المربعات ف الدلالة
الانحدار	47.76	1.00	47.76	31.82	106.00	0.30
المتبقي	0.01	159.12	0.01	79.58	107.00	0.30
المجموع						

معامل الارتباط (R) = (0.78)

معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.60)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإجهاد

الانفعالي و ضعف العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.78)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انتشار في ضعف العلاقات الاجتماعية، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.60) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (60%) من التغيرات في ضعف العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيم المتغير التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) لدى العاملين في مؤسسة البريد

التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) لدى العاملين في مؤسسة البريد

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيم المتغير

التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) لدى العاملين في مؤسسة البريد



جدول رقم (8)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على ضعف العلاقات الاجتماعية

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة	مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	0.72	3.67	0.00
الإجهاد الانفعالي	0.67	12.61	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على ضغط العمل

المتغيرات	مجموع درجات الحرية	متوسط قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	70.75	1.00	70.75
المتبقي	106.00	0.32	222.62
المجموع	104.43	107.00	0.01

معامل الارتباط (R) = (0.82)

معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.68)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (10)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على ضغط العمل

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة	مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	0.52	2.61	0.00
الإجهاد الانفعالي	0.82	14.92	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على صراع القيم

المتغيرات	مجموع درجات الحرية	متوسط قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	37.98	1.00	37.98
المتبقي	106.00	0.43	87.94
المجموع	83.77	107.00	0.01

معامل الارتباط (R) = (0.67)

معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.45)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (12)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على صراع القيم

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة	مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.11	4.76	0.00
الإجهاد الانفعالي	0.60	9.38	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

السعودي بالرياض من خلال الإجهاد الانفعالي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) وهي كما يلي:

$$\text{ضعف العلاقات الاجتماعية} = 0.72 + (0.67) (\text{الإجهاد الانفعالي})$$

- ثالثاً: أثر الإجهاد الانفعالي على ضغط العمل

لمعرفة أثر الإجهاد الانفعالي على ضغط العمل ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجداول (9، 10) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (9) أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإجهاد الانفعالي و ضغط العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.82)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انتشار في ضغط العمل، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.68) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (68%) من التغيرات والتأثيرات التي تحدث في ضغط العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضغط العمل) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإجهاد الانفعالي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضغط العمل) وهي كما يلي:

$$\text{ضغط العمل} = 0.52 + (0.82) (\text{الإجهاد الانفعالي})$$

- رابعاً: أثر الإجهاد الانفعالي على صراع القيم

لمعرفة أثر الإجهاد الانفعالي على صراع القيم ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجداول (11، 12) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (11) أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإجهاد الانفعالي و صراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.45)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انتشار في صراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.45) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (45%) من التغيرات في صراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (12) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صراع القيم) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض

من خلال الإجهاد الانفعالي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صراع القيم) وهي كما يلي:

$$\text{صراع القيم} = 1.11 + (0.60) (\text{الإجهاد الانفعالي})$$

#### جدول رقم (13)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على التعزيز الإيجابي

المتباين	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الانحدار	المتبقي	المجموع
الانحدار	42.88	1.00	42.88	
المتبقي	0.52	106.00	54.85	
المجموع	107.00	97.73		

معامل الارتباط (R) = (0.66)  
معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.44)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

#### جدول رقم (14)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإجهاد الانفعالي على التعزيز الإيجابي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	4.93	19.25
الإجهاد الانفعالي	-0.64	9.10

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

#### خامساً: أثر الإجهاد الانفعالي على التعزيز الإيجابي

لمعرفة أثر الإجهاد الانفعالي على التعزيز الإيجابي ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجداول التالية توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (13) أنه توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإجهاد الانفعالي و التعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.66)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انخفاض التعزيز الإيجابي، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.44) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (44%) من التغيرات في التعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (14) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيم المتغير التابع (التعزيز الإيجابي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإجهاد الانفعالي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (التعزيز الإيجابي) وهي كما يلي:

$$\text{التعزيز الإيجابي} = 4.93 + (-0.64) (\text{الإجهاد الانفعالي})$$

ومن خلال جميع النتائج السابقة المتعلقة بأبعاد محور أداء العاملين (صلاحيات العمل، وضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم، والتعزيز الإيجابي) وعلاقتها بالإجهاد الانفعالي الذي يحدث للعاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض اتضح صحة الفرضية التي نصها «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإجهاد الانفعالي على أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض».

2- الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر عدم الإنسانية على أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

#### أولاً: أثر عدم الإنسانية على صلاحيات العمل

لمعرفة أثر عدم الإنسانية على صلاحيات العمل ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجداول (15، 16) توضح ذلك:

#### جدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على صلاحيات العمل

المتباين	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الانحدار	المتبقي	المجموع
الانحدار	19.96	1.00	19.96	
المتبقي	0.67	106.00	71.38	
المجموع	107.00	91.35		

معامل الارتباط (R) = (-0.47)  
معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.22)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (15) أنه توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عدم الإنسانية وصلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.47)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انخفاض صلاحيات العمل، كما بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.22) وهذا يدل على أن عدم الإنسانية يمكن أن يفسر حوالي (22%) من التغيرات في صلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (16) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيم المتغير التابع (صلاحيات العمل) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من

جدول رقم (16)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على صلاحيات العمل

المتغيرات	بيتا (B)	قيمة (ت)	قيمة مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	4.07	20.23	0.00
عدم الإنسانية	-0.39	-8.76	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (17)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على ضعف العلاقات الاجتماعية

المتغيرات	مجموع درجات الحرية	متوسطة المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	1.00	35.50	35.50	0.01
المتبقي	106.00	0.42	85.36	0.01
المجموع	107.00	79.58		

معامل الارتباط (R) = (0.67)  
معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.45)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (18)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على ضعف العلاقات الاجتماعية

المتغيرات	بيتا (B)	قيمة (ت)	قيمة مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.62	9.52	0.00
عدم الإنسانية	0.52	9.24	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (19)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على ضغط العمل

المتغيرات	مجموع درجات الحرية	متوسطة المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	1.00	54.14	54.14	0.01
المتبقي	106.00	0.47	114.11	0.01
المجموع	107.00	104.43		

معامل الارتباط (R) = (0.72)  
معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.52)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (20)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على ضغط العمل

المتغيرات	بيتا (B)	قيمة (ت)	قيمة مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.60	8.79	0.00
عدم الإنسانية	0.65	10.68	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

حلال عدم الإنسانية، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صلاحيات العمل) وهي كما يلي:

$$\text{صلاحيات العمل} = 4.07 + (-0.39) (\text{عدم الإنسانية})$$

- ثانيًا: أثر عدم الإنسانية على ضعف العلاقات الاجتماعية

لمعرفة أثر عدم الإنسانية على ضعف العلاقات الاجتماعية ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (17، 18) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (17) أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عدم الإنسانية و ضعف العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.67)، دالة إحصائيًا حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انتشار في ضعف العلاقات الاجتماعية، بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.45) وهذا يدل على أن عدم الإنسانية يمكن أن يفسر حوالي (45%) من التغيرات في ضعف العلاقات الاجتماعية لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من حلال عدم الإنسانية، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) وهي كما يلي:

$$\text{ضعف العلاقات الاجتماعية} = 1.62 + (0.52) (\text{عدم الإنسانية})$$

- ثالثًا: أثر عدم الإنسانية على ضغط العمل

لمعرفة أثر عدم الإنسانية على ضغط العمل ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (19، 20) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (19) أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عدم الإنسانية وضغط العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.72)، دالة إحصائيًا حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انتشار في ضغط العمل، بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.52) وهذا يدل على أن عدم الإنسانية يمكن أن يفسر حوالي (52%) من التغيرات في ضغط العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (20) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضغط العمل) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من حلال عدم الإنسانية، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضغط العمل) وهي كما يلي:

$$\text{ضغط العمل} = 1.60 + (0.65) (\text{عدم الإنسانية})$$

#### رابعاً: أثر عدم الإنسانية على صراع القيم

لمعرفة أثر عدم الإنسانية على صراع القيم ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (21، 22) توضح ذلك:

##### جدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على صراع القيم

التباين	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى	الانحدار	المتبقي	المجموع
23.78	1.00	23.78	59.98	83.77
0.01	42.02	0.57	106.00	107.00
معامل الارتباط (R) = (0.53)				
معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.28)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

##### جدول رقم (22)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على صراع القيم

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	2.03	10.21
عدم الإنسانية	0.43	6.48

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (22) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صراع القيم) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال عدم الإنسانية، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صراع القيم) وهي كما يلي:

$$\text{صراع القيم} = 2.03 + (0.43) (\text{عدم الإنسانية})$$

#### خامساً: أثر عدم الإنسانية على التعزيز الإيجابي

لمعرفة أثر عدم الإنسانية على التعزيز الإيجابي ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (23، 24) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (23) أنه توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عدم الإنسانية والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.53)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انخفاض التعزيز الإيجابي، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.28) وهذا يدل على أن عدم الإنسانية يمكن أن يفسر حوالي (28%) من التغيرات في التعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

##### جدول رقم (23)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على التعزيز الإيجابي

التباين	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى	الانحدار	المتبقي	المجموع
27.80	1.00	27.80	69.93	97.73
0.01	42.14	0.66	106.00	107.00
معامل الارتباط (R) = (0.53)				
معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.28)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

##### جدول رقم (24)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على التعزيز الإيجابي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	3.98	18.57
عدم الإنسانية	-0.46	6.49

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (24) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (التعزيز الإيجابي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال عدم الإنسانية، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (التعزيز الإيجابي) وهي كما يلي:

$$\text{التعزيز الإيجابي} = 3.98 + (-0.46) (\text{عدم الإنسانية})$$

ومن خلال جميع النتائج السابقة المتعلقة بأبعاد محور أداء العاملين (صلاحيات العمل، ضعف العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، التعزيز الإيجابي) وعلاقتها بعدم الإنسانية الذي يحدث للعاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض اتضح صحة الفرضية التي نصها «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر عدم الإنسانية على أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض».

3- الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإنجاز الشخصي على أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

جدول رقم (25)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإنجاز الشخصي على صلاحيات العمل

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	المربعات الحرة المربعات ف الدلالة	المربعات الحرة المربعات ف الدلالة
الانحدار	18.36	1.00	18.36	
المتبقي	72.99	106.00	0.688	27.82
المجموع	91.35	107.00		0.00
معامل الارتباط (R) = (0.45-)				
معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.20)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (26)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإنجاز الشخصي على صلاحيات العمل

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة	قيمة مستوى
ثابت (معادلة الانحدار)	6.13	19.75	0.00
الإنجاز الشخصي	-0.28	9.29	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (27)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإنجاز الشخصي على ضعف العلاقات الاجتماعية

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	المربعات الحرة المربعات ف الدلالة	المربعات الحرة المربعات ف الدلالة
الانحدار	31.47	1.00	31.47	
المتبقي	48.11	106.00	0.45	79.93
المجموع	79.58	107.00		0.00
معامل الارتباط (R) = (0.63)				
معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.40)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (28)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإنجاز الشخصي على ضعف العلاقات الاجتماعية

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة	قيمة مستوى
ثابت (معادلة الانحدار)	1.09	8.79	0.00
الإنجاز الشخصي	0.58	9.98	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضعف العلاقات الاجتماعية) وهي كما يلي:

$$\text{ضعف العلاقات الاجتماعية} = 1.09 + (0.58) (\text{الإنجاز الشخصي})$$

- ثالثاً: أثر الإنجاز الشخصي على ضغط العمل

معرفة أثر الإنجاز الشخصي على ضغط العمل ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجداول (29، 30) توضح ذلك:

جدول رقم (29)  
نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإنجاز  
الشخصي على ضغط العمل

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين
الانحدار	39.74	1.00	39.74	1.00
المتبقي	0.61	106.00	64.69	98.65
المجموع	107.00	104.43		

معامل الارتباط (R) = (0.62)  
معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.38)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (30)  
تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإنجاز  
الشخصي على ضغط العمل

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.83	9.07
الإنجاز الشخصي	0.61	10.23

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (31)  
نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإنجاز  
الشخصي على صراع القيم

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين
الانحدار	26.33	1.00	26.33	1.00
المتبقي	0.54	106.00	57.44	48.63
المجموع	107.00	83.77		

معامل الارتباط (R) = (0.56)  
معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.31)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (32)  
تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإنجاز  
الشخصي على صراع القيم

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.58	9.56
الإنجاز الشخصي	0.51	7.88

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من جدول (29) أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإنجاز الشخصي وضغط العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.62)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك انتشار في ضغط العمل، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.38) وهذا يدل على أن الإنجاز الشخصي يمكن أن يفسر حوالي (38%) من التغيرات في ضغط العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (30) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضغط العمل) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإنجاز الشخصي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضغط العمل) وهي كما يلي:

$$\text{ضغط العمل} = 1.83 + (0.61) (\text{الإنجاز الشخصي})$$

رابعاً: أثر الإنجاز الشخصي على صراع القيم

معرفة أثر الإنجاز الشخصي على صراع القيم ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (31، 32) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (31) أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإنجاز الشخصي و صراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.56)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.00)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك انتشار في صراع القيم، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.31) وهذا يدل على أن الإنجاز الشخصي يمكن أن يفسر حوالي (31%) من التغيرات أو التأثيرات التي تحدث في صراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (32) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صراع القيم) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإنجاز الشخصي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (صراع القيم) وهي كما يلي:

$$\text{صراع القيم} = 1.58 + (0.51) (\text{الإنجاز الشخصي})$$

خامساً: أثر الإنجاز الشخصي على التعزيز الإيجابي

معرفة أثر الإنجاز الشخصي على التعزيز الإيجابي ضمن أبعاد محور أداء العاملين تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (33، 34) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (33) أنه توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإنجاز الشخصي والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.57)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك انخفاض التعزيز الإيجابي، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.32) وهذا يدل على أن الإنجاز الشخصي يمكن أن يفسر حوالي

جدول رقم (33)  
نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإنجاز  
الشخصي على التعزيز الإيجابي

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين
الانحدار	31.53	1.00	31.53	1.00
المتبقي	0.62	106.00	66.20	46.28
المجموع	107.00	97.73		

معامل الارتباط  $(R) = (0.57)$   
معامل التحديد  $(R^2) = (0.32)$

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (34)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإنجاز  
الشخصي على التعزيز الإيجابي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	5.37	22.41
الإنجاز الشخصي	-0.39	7.19

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

(32%) من التغيرات في التعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (34) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (التعزيز الإيجابي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإنجاز الشخصي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (التعزيز الإيجابي) وهي كما يلي:

$$\text{التعزيز الإيجابي} = 5.37 + (-0.39) (\text{الإنجاز الشخصي})$$

ومن خلال جميع النتائج السابقة المتعلقة بأبعاد محور أداء العاملين (صلاحيات العمل، وضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم، والتعزيز الإيجابي) وعلاقتها بالإنجاز الشخصي الذي يحدث للعاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض اتضح صحة الفرضية التي نصها «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإنجاز الشخصي على أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض»

**الفرض الرئيسي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي، ويتفرع هذا الفرض إلى الفرضيات الفرعية التالية:**

1- الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإجهاد الانفعالي على درجة الرضا الوظيفي لهم.

جدول رقم (35)  
نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإجهاد  
الانفعالي على الرضا الوظيفي

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين
الانحدار	14.12	1.00	14.12	1.00
المتبقي	0.19	106.00	20.37	73.48
المجموع	107.00	34.49		

معامل الارتباط  $(R) = (0.64)$   
معامل التحديد  $(R^2) = (0.41)$

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (36)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإجهاد  
الانفعالي على الرضا الوظيفي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	4.18	26.78
الإجهاد الانفعالي	-0.37	8.57

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

لمعرفة أثر الإجهاد الانفعالي على الرضا الوظيفي تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (35، 36) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (35) أنه توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.64)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انخفاض في الرضا الوظيفي، وبلغت قيمة  $(R^2)$  أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.41) وهذا يدل على أن الإجهاد الانفعالي يمكن أن يفسر حوالي (41%) من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (36) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإجهاد الانفعالي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي كما يلي:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.18 + (-0.37) (\text{الإجهاد الانفعالي})$$

2- الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر عدم الإنسانية على درجة الرضا الوظيفي لهم.

لمعرفة أثر عدم الإنسانية على الرضا الوظيفي تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (37، 38) توضح ذلك:

جدول رقم (37)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على الرضا الوظيفي

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الحرية المربعات	المتبقي	المجموع
	8.43	1.00	8.43		
0.00	34.28	0.25	106.00	26.06	
			107.00	34.49	
	معامل الارتباط (R) = (0.49)				
	معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.24)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (38)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر عدم الإنسانية على الرضا الوظيفي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	3.61	27.55
عدم الإنسانية	-0.25	5.85

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (39)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر الإنجاز الشخصي على الرضا الوظيفي

المتغير	الانحدار	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى التباين	الحرية المربعات	المتبقي	المجموع
	12.52	1.00	12.52		
0.01	60.38	0.21	106.00	21.97	
			107.00	34.49	
	معامل الارتباط (R) = (0.60)				
	معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.36)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (40)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر الإنجاز الشخصي على الرضا الوظيفي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت) الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.21	5.44
الإنجاز الشخصي	0.46	7.77

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من جدول (37) أنه توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عدم الإنسانية و الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.49)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.00)، وهذا يدل على أنه كلما زاد عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انخفاض في الرضا الوظيفي، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.24) وهذا يدل على أن عدم الإنسانية يمكن أن يفسر حوالي (24%) من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (38) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال عدم الإنسانية، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي كما يلي:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 3.61 + (-0.25) (\text{عدم الإنسانية})$$

3- الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الإنجاز الشخصي على درجة الرضا الوظيفي.

معرفة أثر الإنجاز الشخصي على الرضا الوظيفي تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات، والجدول (39، 40) توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (39) أنه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.60)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك زيادة في الرضا الوظيفي، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.36) وهذا يدل على أن الإنجاز الشخصي يمكن أن يفسر حوالي (36%) من التغيرات أو التأثيرات التي تحدث في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (40) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإنجاز الشخصي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي كما يلي:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 1.21 + (0.46) (\text{الإنجاز الشخصي})$$

الفرض الرئيس الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والرضا الوظيفي لهم.

لاختبار هذا الفرض في البداية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة قيمة الارتباط بين أبعاد أداء العاملين والرضا الوظيفي لهم ثم استخدام تحليل الانحدار لمعرفة أي العوامل أكثر تأثيراً والجدول التالية توضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (41) أنه:



جدول رقم (41)

معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الأداء للعاملين ودرجة الرضا الوظيفي لهم

أبعاد أداء العاملين	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	والرضا الوظيفي القرار أو النتيجة
صلاحيات العمل	0.53**	0.01	توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية
ضعف العلاقات الاجتماعية	-0.61**	0.01	توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية
ضغط العمل	-0.57**	0.01	توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية
صراع القيم	-0.57**	0.01	توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية
التعزيز الإيجابي	0.79**	0.01	توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

1- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين صلاحيات العمل ودرجة الرضا الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط (0.53)، دالة إحصائية وأن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زادت أو توفرت صلاحيات العمل أدى إلى ذلك تحسن في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

2- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضعف العلاقات الاجتماعية ودرجة الرضا الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط (0.61)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما كان هناك زيادة في ضعف العلاقات الاجتماعية أدى ذلك إلى انخفاض في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

3- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضغط العمل ودرجة الرضا الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط (0.57)، دالة إحصائية حيث إن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، مما يدل على أنه كلما كان هناك زيادة في ضغط العمل أدى ذلك لانخفاض في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

4- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين صراع القيم ودرجة الرضا الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط (0.57)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما كان هناك زيادة في صراع القيم أدى ذلك إلى انخفاض في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

5- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التعزيز الإيجابي ودرجة الرضا الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط (0.79)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد أو توفر التعزيز الإيجابي أدى إلى ذلك تحسن في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

ولمعرفة أثر الأداء على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار والجدول التالي توضح ذلك:

جدول رقم (42)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر التعزيز الإيجابي على الرضا الوظيفي

التباين	مجموع درجات متوسطة قيمة مستوى	المربعات الحرة المربعات ف الدلالة	الانحدار
0.01	35.62	0.12	4.39 5.00 21.93
			102.00 12.56
			107.00 34.49

معامل الارتباط (R) = (0.80)

معامل التحديد (R<sup>2</sup>) = (0.64)

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (43)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر التعزيز الإيجابي على الرضا الوظيفي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة مستوى الدلالة (ت)
ثابت (معادلة الانحدار)	2.25	0.32
صلاحيات العمل	0.05	0.98
ضعف العلاقات الاجتماعية	-0.03	0.07
ضغط العمل	-0.07	0.06
صراع القيم	-0.03	0.06
التعزيز الإيجابي	0.39	0.05

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال جدول (42) نلاحظ أن قيمة (R<sup>2</sup>) بلغت (0.64) وهذا يدل على أن التعزيز الإيجابي فسر حوالي (64%) من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي. ومن خلال جدول (43) يتضح أنه يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) من خلال قيم التعزيز الإيجابي، في حين أن مستويات الدلالة في باقي الأبعاد (صلاحيات العمل، وضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم) غير دالة لذلك تستبعد من نموذج الانحدار، وهذا يوضح أن أكثر أبعاد محور أداء العاملين تأثيراً على الرضا الوظيفي هو بُعد التعزيز الإيجابي، بذلك بُعد التعزيز الإيجابي هو الذي يدخل في حساب معادلة الانحدار والجدول التالي يوضح نموذج الانحدار الخاص ببُعد التعزيز الإيجابي فقط وتأثيره على الرضا الوظيفي كما يأتي:

جدول رقم (44)

نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر التعزيز الإيجابي على الرضا الوظيفي

المتباين	مجموع درجات متوسطة	قيمة متوسطة	قيمة مستوى	الدلالة
الانحدار	21.24	1.00	21.24	
المتبقي	13.24	106.00	0.12	170.07
المجموع	34.49	107.00		
معامل الارتباط (R) = (0.79)				
معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.62)				

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (45)

تقدير نموذج الانحدار لقياس أثر التعزيز الإيجابي على الرضا الوظيفي

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (ت)	الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.64	16.11	0.00
التعزيز الإيجابي	0.47	13.04	0.00

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (44) أنه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التعزيز الإيجابي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، حيث أن معامل الارتباط (0.79)، دالة إحصائيًا حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زاد التعزيز الإيجابي أدى إلى ذلك زيادة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.62) وهذا يدل على أن التعزيز الإيجابي يمكن أن يفسر حوالي (62%) من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

من خلال الجدول رقم (45) يتضح انه يمكن التنبؤ بقيم المتغير التابع (الرضا الوظيفي) لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض من خلال الإنجاز الشخصي، وبذلك يمكننا الوصول إلى خلاصة تحليل الانحدار والمتمثلة في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي كما يلي:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 1.64 + (0.47) (\text{التعزيز الإيجابي})$$

ومن خلال النتائج السابقة اتضح صحة الفرضية التي نصها «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الأداء على الرضا الوظيفي».

تاسعًا: مناقشة نتائج الدراسة:

- 1- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي وبين كل من صلاحيات العمل، والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انخفاض صلاحيات العمل والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، كما توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي وبين كل من ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي أدى إلى ذلك انتشار في ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
- 2- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين عدم الإنسانية وبين كل من صلاحيات العمل، والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انخفاض صلاحيات العمل، والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، كما توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين عدم الإنسانية وبين كل من ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زادت عدم الإنسانية أدى إلى ذلك انتشار في ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
- 3- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي وبين كل من صلاحيات العمل، والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك انخفاض صلاحيات العمل والتعزيز الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، كما توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي وبين كل من ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك انتشار في ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
- 4- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية وبين الرضا

الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية أدى إلى ذلك انخفاض في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، كما توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى إلى ذلك زيادة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض.

5- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من صلاحيات العمل، والتعزيز الإيجابي وبين درجة الرضا الوظيفي، وهذا يدل على أنه كلما زاد أو توفر صلاحيات العمل والتعزيز الإيجابي أدى إلى ذلك تحسن في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، كما توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم وبين درجة الرضا الوظيفي، وهذا يدل على أنه كلما كان هناك زيادة في ضعف العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم أدى ذلك إلى انخفاض في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وأيضًا اتضح أن أكثر أبعاد محور أداء العاملين تأثيرًا على الرضا الوظيفي هو بُعد التعزيز الإيجابي.

## عاشراً: التوصيات

من خلال نتائج الدراسة توصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات تمثلت في:

- 1- ضرورة الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والروتين الملاحظ في الأعمال الحكومية بتبني سياسة التدوير.
- 2- العمل على اهتمام مؤسسة البريد السعودي بالرياض بالجانب الترفيهي لموظفيها لكسر الجمود في تأدية أعمالها واستحداث برامج ترفيهية من شأنها تجديد طاقات الموظفين.
- 3- إعطاء دورات إدارية مركزة وبشكل دوري للعاملين في المستويات الإدارية العليا في فن الإدارة العلمية وفن التعامل مع موظفيهم وتفويض الصلاحيات ورفع معنويات موظفيهم.
- 4- استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة، والاهتمام بالموظفين الجدد ومساعدتهم في عملية الاندماج في العمل وتحقيق مستوى من التوازن ما بين طموحاتهم وواقع عملهم.
- 5- العمل على زرع روح التعاون ما بين الموظفين حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ما بين العلاقات الاجتماعية السائدة ما بين الموظفين ومستوى الاحتراق الوظيفي.
- 6- النظر في أسلوب توزيع الأعمال بين الأفراد على أساس إعادة تصميم الوظائف وبما يتفق ومواصفات الفرد والعمل ومراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء على الأفراد.
- 7- إعادة النظر في نظم الأجور والحوافز بنوعها المادية والمعنوية، وضرورة تطويرها وفق رغبات العاملين مما يؤدي على التخلص من أسباب الاحتراق الوظيفي.

## إحدى عشر: حدود الدراسة

تم إجراء هذا البحث على العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، وبالتالي قد لا تنطبق هذه النتائج على جميع الوظائف الحكومية أو القطاع الخاص للشركات في المملكة العربية السعودية. ونحتاج إلى بحوث مستقبلية تطبق على قطاعات مختلفة.

كما أن هناك قيود أخرى تمثلت في دراسة عدد من الأبعاد الدراسية وهي: أولاً: الاحتراق الوظيفي تم تقسيمه إلى 3 أبعاد هي (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي)، ثانياً: أداء العاملين ويشمل 5 أبعاد هي (محدودية صلاحيات العمل، وضغط العمل، وصراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي، وضعف العلاقات الاجتماعية)، ثالثاً: الرضا الوظيفي ويشمل 6 أبعاد هي (عبء العمل، وصراع الدور، والاستقلالية في العمل، وروتينية العمل، ودعم الزملاء، وعدالة التوزيع)، فقد يتم إجراء دراسات أخرى تحتوي على أبعاد مختلفة بالاعتماد على دراسات نظرية وتطبيقية.

## المراجع

### أولاً- مراجع باللغة العربية:

- أبو حليلة، أشرف. (2018). *دافعية الإنجاز*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الغالي، طاهر محسن؛ وإدريس، وائل محمد. (2009). *الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل*. ط 2. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- الشرايدة، سالم تيسير. (2008). *الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية*. عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الفريحات، خضير كاظم. (2009). *السلوك التنظيمي*. عمان، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- شوايش، مصطفى نجيب. (2007). *إدارة الموارد البشرية*. عمان، الأردن: دار الشروق.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2003). *السلوك التنظيمي: مدخل تنظيمي معاصر*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- عبد الغني، أشرف محمد. (2008). *سيكولوجية الصناعة: أسسه وتطبيقاته*. المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- أبو مسعود، سماهر. (2010). «ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة»، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الحايك، هيام. (2000). *مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الخرابشة، عمر؛ وعربيات، أحمد. (2005). «الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر»، *مجلة جامعة أم القرى للعلوم والتربية والاجتماعية والإنسانية*، المجلد 17، عدد 2.
- الدجني، إياد علي. (2011). «دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية»، رسالة دكتوراه في المناهج وطرائق التدريس غير منشورة، جامعة دمشق، سورية.
- الرشدان، مالك. (1995). *الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الزهراني، نوال. (2008). «الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة»، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- الطحينة، لطفي. (1995). «مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات»، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.
- العريزي، محمود عبده؛ وزيد، مبارك ياسر. (2020). «جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة على جامعة أزال للتنمية البشرية»، *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، ع 27، مجلد 7.
- العلي، مهند. (2003). «مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- العنزي، مشاعل؛ وبني خالد، مرعي. (2018). *أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت*، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت، المفرق.
- القحطاني، ظافر. (2015). «مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى أعضاء الهيئة التعليمية بكلية الملك فهد الأمنية»، *مجلة البحوث الأمنية*، كلية الملك فهد الأمنية، مركز البحوث والدراسات، مج 24، ع 62.
- القضاة، معاوية؛ والجوازنة، بهجت. (2018). *أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في الاحتراق الوظيفي في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي*، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق.

- النميان، عبد الله عبد الرحمن. (2003) الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- حرتاوي، هند. (1991). «مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد الأردن.
- عبد القادر، نور الهدى؛ وعلي، أشرف. (2017). الاحتراق المهني وعلاقته بتقدير الذات لدى المرشدين النفسيين بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم.
- عبيد، عوني. (2009). «واقع إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية»، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- مخلوفي، سعيد. (2016). «علاقة ضغوط العمل بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط»، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، مجلد 4، ع 14.
- وضاح، محمد. (2009). الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة، بحث لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، سوريا.

## **A Proposed Model of the Effect of Functional Burnout On the Performance of Employees and the Degree of Job Satisfaction**

**Dr. Motaz Talat Mohammad Abdullah**

Assistant Professor - College of Business Administration

Majmaah University - Majmaah - Saudi Arabia

Motaztalat@gmail.com

**Ali Saad Ali Al-Qarni**

Master of Business Administration

Majmaah University - Saudi Arabia

### **ABSTRACT**

The aim of this study to know the effect of functional Burnout on the performance of employees as a primary objective, to know the effect of functional Burnout on the degree of job satisfaction as a second main objective, and to know the effect of performance on job satisfaction. The Methodology: In this study, the researcher used Descriptive survey method Tools of the study: The researcher designed a questionnaire containing (50) words distributed on three main axes. And The study population consists of (150) employees of the Saudi Postal Corporation in Riyadh, the support services sector. The questionnaire was applied of (108) employees.

The most important results of the study: 1- There is a negative correlation of statistical between the emotional stress and the working powers of employees of the Saudi Postal Corporation in Riyadh. 2-There is a negative correlation of statistical between the lack of humanity and the working powers of employees in the Saudi Postal Corporation in Riyadh. 3-There is a statistically significant negative correlation between emotional stress and job satisfaction among employees at Saudi Postal Corporation in Riyadh, where correlation coefficient is (0.64). 4- After the lack of humanity in the employees of the Saudi Postal Corporation in Riyadh can explain about (24%) of the changes in satisfaction with the employees of the Saudi Postal Corporation in Riyadh. 5-The personal achievement of employees at the Saudi Postal Corporation in Riyadh can explain about (36%) of the changes or effects that affect the satisfaction of the employees of the Saudi Postal Corporation in Riyadh.

**Keywords:** *Functional Burnout, Performance of Employees, Job Satisfaction.*