

المناخ التنظيمي واثره في الاحتراق الوظيفي - دراسة حالة مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق

طالب الدراسات العليا: ابراهيم فهد* إشراف الدكتور: أيمن ديوب*

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحديد اثر المناخ التنظيمي بأبعاده والتمثلة في الهيكل التنظيمي والمشاركة في اتخاذ القرارات والحوافز في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق، وقد تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم أداة لجمع البيانات والتمثلة بالاستبيان وقد تم توزيعها على العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق والبالغ عددهم 52 مفردة، حيث تم استخدام برنامج SPSSv25 لتحليل إجابات الاستبيان، وخلصت الدراسة إلى إنه يوجد أثر معنوي للمناخ التنظيمي بأبعاده في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق، وتضمنت الدراسة على عدد من التوصيات أهمها أن توفر مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق مناخ تنظيمي إيجابي للعاملين، وأن تقييم أداء العاملين بموضوعية وعدالة.

الكلمات المفتاحية: المناخ التنظيمي، الاحتراق الوظيفي.

*- طالب دراسات عليا (ماجستير) في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد-جامعة دمشق، جوال 0994594542.

*- أستاذ في قسم إدارة الاعمال كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.

The organizational climate and its impact on job burnout - a case study of the Directorate of Trade and Consumer Protection in Damascus

Postgraduate student: Ibrahim Fahd* Pro.Dr. Ayman Dayoub*

Abstract

This study aimed to determine the impact of the organizational climate in its dimensions represented in the organizational structure, participation in decision-making and incentives in job burnout in the Directorate of Trade and Consumer Protection in Damascus. The questionnaire was distributed to the 52 employees of the Directorate of Trade and Consumer Protection in Damascus, where the SPSSv25 program was used to analyze the answers to the questionnaire, The study concluded that there is a significant effect of the organizational climate in its dimensions on job burnout in the Directorate of Trade and Consumer Protection in Damascus, The study included a number of recommendations, the most important of which is that the Directorate of Trade and Consumer Protection in Damascus should provide a positive organizational climate for workers, and that evaluating the performance of workers objectively and fairly.

.Keywords: organizational climate, job burnout

* - Postgraduate student (Master) in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Damascus, mobile 0994594542.

* - Professor in the Department of Business Administration, Faculty of Economics, Damascus University.

الاطار المنهجي

(1) المقدمة:

المناخ التنظيمي هو احد أهم محددات قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها، لما له من تأثير عميق في تكوين إدراك واتجاهات العاملين بها، وفي تشكيل سلوكهم الوظيفي والإداري داخل المنظمة ، ومن ثم بناء قدرة المنظمة على استخدام إمكانياتها ومواردها المادية والفنية والبشرية والمالية لتحقيق البقاء والاستقرار والنمو كما يعد المناخ التنظيمي الجو العام الذي يسود فيه المنظمات فهو يشكل حلقة من حلقات نجاحها او فشلها في احيان كثيرة ، وهو بذلك يؤدي دورين الأول ايجابي يتمثل بتوفير الاستقرار وعوامل الراحة للعاملين مثل، تلائم العمل مع طموحاتهم، توفير الدافعية العالية، القدرة على حل الصراعات وغيرها من العوامل، اما الدور الثاني فهو السلبي منها والذي يتمثل بنشوء الأمراض المهنية ومنها الاحتراق الوظيفي الذي يشار إليه بأنه حالة من التوتر النفسي الشديد الناشئة عن ثلاث عوامل هي الإعياء العاطفي،إلغاء الشخصية، انخفاض تقدير الذات . والتي تنشأ من عوامل عدة منها ضغط العمل، وانخفاض الصلات الاجتماعية في العمل، و عدم وجود العدالة في المنظمة، ونظام المكافآت غير العادل وغيرها.

(2) مشكلة البحث:

يعد المناخ التنظيمي من العوامل المهمة التي تؤدي إلى تطور المنظمات ورضا العاملين عن طبيعة العمل وجو العمل داخل المنظمة مما يؤثر ذلك على الاحتراق الوظيفي في هذه المنظمات حسب طبيعة المناخ حيث أن عدم الاهتمام به سوف يؤدي سلباً على الاحتراق الوظيفي مما أن عدم الاهتمام بالمناخ التنظيمي يؤدي بالمنظمة إلى التدهور وان من أجل مواكبة ذلك يجب على المنظمة أن تهتم بالمناخ التنظيمي الذي يعد أحد العوامل التي تحقق مزايا تنافسية للمنظمة من خلال الحد من الاغتراب الوظيفي أو الاحتراق الوظيفي ، ومن خلال ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال سؤال رئيس ويتفرع عنه عدة أسئلة .

السؤال الرئيسي:

❖ ما هو اثر المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق؟

ويتفرع عنه عدة اسئلة فرعية حول ابعاد المناخ التنظيمي واثرها على الاحتراق الوظيفي.

1. ما هو مستوى تقييم المناخ التنظيمي حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق؟
2. ما هو مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق؟
3. ما هو اثر الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق ؟
4. ما هو اثر المشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق ؟
5. ما هو اثر الحوافز والمكافآت كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق؟

(3)اهمية البحث:

الجانب النظري(العلمي):

1. تتبع اهمية البحث النظرية من كونه دراسة علمية حديثة غنية بل معلومات حيث يساهم هذا البحث في تعزيز فهم الباحثين للمناخ التنظيمي واثره في الاحتراق الوظيفي.
2. يسهم هذا البحث في اغناء المكتبة العربية بموضوع جديد ومهم لندرة الدراسات العربية في مجال هذا البحث على حد علم الباحث، وقد يعد هذا البحث نقطة انطلاق للتوسع في دراسات اخرى.

الجانب العملي:

قد نلاحظ اليوم ان درجة الاحتراق الوظيفي في المنظمات تزداد بسبب عدم وجود مناخ تنظيمي ملائم يساعد على تقليل هذه الظاهرة، وانطلاقاً من ذلك يسلط هذا البحث الضوء امام المنظمات لأهمية وجود مناخ تنظيمي مناسب يساهم في تخفيض الاحتراق الوظيفي.

4)اهداف البحث:

الهدف الرئيسي:

❖ تحديد اثر المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

ويتفرع عنه عدة اهداف فرعية.

1. تحديد أثر الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
2. تحديد أثر المشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
3. تحديد أثر الحوافز والمكافآت كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

5)منهج البحث:

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، وسيتم القيام بالجانب العملي باستخدام برنامج **SPSS25v** لتحليل إجابات الاستبيان بهدف اختبار فرضيات البحث والحصول على النتائج ثم صياغة التوصيات اعتماداً عليها.

6) فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الاولى:

يوجد أثر معنوي للمناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

ويتفرع عنها عدة فرضيات :

1. يوجد أثر معنوي للهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
2. يوجد أثر معنوي للمشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
3. يوجد أثر معنوي للحوافز والمكافآت كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمناخ التنظيمي من حيث (الهيكل التنظيمي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الحوافز(المادية والمعنوية)) معاً في (الاحتراق الوظيفي).

7) حدود البحث :

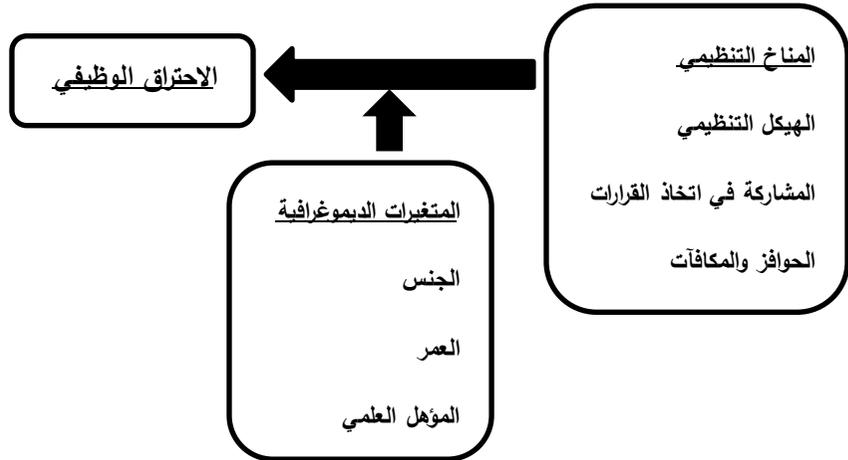
- الحدود الزمانية للبحث: بدأت الدراسة في الفترة الزمنية المتمثلة في عام 2021.
- الحدود المكانية للبحث: مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
- الحدود العلمية للبحث:

المتغير المستقل: المناخ التنظيمي والمتمثل بأبعاده (الهيكل التنظيمي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الحوافز(المادية والمعنوية))

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي

- الحدود البشرية للبحث: تمثل جميع العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق الذين ستم إجراء الدراسة عليهم والبالغ عددهم 52 مفردة.

(8) متغيرات البحث:



(9) الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1) دراسة (ابراهيم، محمود، 2016) بعنوان: المناخ التنظيمي وتأثيره في تسرب الموظفين: بحث استطلاعي في معمل السجاد العراقي.

هدف الدراسة : التعرف على تأثير المناخ التنظيمي متمثلاً بأبعاده (القيادة ،الحوافز ، التكنولوجيا) في تسرب الموظفين لدى العاملين في معمل السجاد العراقي، ولتحقيق اهداف البحث تم تطوير استبانة مكونة من (22) فقرة لجمع البيانات من افراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (31) فرداً، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS) للوصول الى النتائج.

نتائج الدراسة: توصل البحث الى ان اغلب فرضيات العلاقة والتأثير بين المناخ التنظيمي وابعاده وبين تسرب الموظفين هي فرضيات عكسية وغير دالة.

2) دراسة (فنجان، محمد، 2021) بعنوان: سياسة أثر التمكين على التخفيف من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في عدد من المدارس الأهلية في محافظة بغداد.
هدف الدراسة : دراسة واقع المنظمات المبحوثة للتعرف على ابعاد التمكين المتبعة في ادارة المنظمة واثرها في ظاهرة الاحتراق الوظيفي، اذ اعتمد البحث منهجاً وصفيّاً تحليلياً، كما حدد الباحث مجموعة من الفرضيات تم اختبارها ببرنامج (SPSS) وعلى هذا الاساس جرى اختيار عينة عشوائية مكونة من (70) تدريسيّاً وإدارياً من اصل 200 هم مجتمع الدراسة في عدد من المدارس الاهلية في مدينة بغداد لتكون مجتمع البحث.

نتائج الدراسة: إن التمكين كان له دور معقول في التخفيف من ظاهرة الاحتراق الوظيفي للمدارس المبحوثة.

ثانياً: الدراسات الاجنبية:

1) دراسة (Andersson، And others,2020) بعنوان: المناخ التنظيمي للسلامة النفسية: دراسة قدرات الابتكار والاداء الابتكاري في المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم
هدف الدراسة : ان يكون للمناخ التنظيمي للسلامة النفسية صلة ايجابية بالأداء الابتكاري للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم وبقدراتها على الابتكار وتختبر هذه الفرضيات استناداً الى بيانات من المشاريع النرويجية الصغيرة والمتوسطة الحجم.

نتائج الدراسة: تبين نتائج الدراسة ان المناخ التنظيمي للسلامة النفسية يرتبط ارتباطاً ايجابياً بالأداء الابتكاري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم ويرتبط ارتباطاً ايجابياً بقدرات الابتكار في مجال المنتجات والعمليات والخدمات والاعمال التجارية.

2) دراسة (Liu, And others,2020) بعنوان: الاحتراق الوظيفي في صفوف مهنيي الرعاية الصحية في الصين: على مستوى المقاطعات

هدف الدراسة: دراسة درجات الاحتراق الوظيفي و الضغوط الوظيفية وما يرتبط بها من علاقات بين مهنيي الرعاية الصحية من التحالفات الصحية على مستوى المقاطعة في هضبة كنگهاي- الصين، اجريت دراسة شاملة لعدة قطاعات في التحالفات الصحية على مستوى المقاطعات في مقاطعة كنگهاي- الصين في معهد ماسلاك للمصح العام المجهد.

نتائج الدراسة: ان الازهاق في العمل كان شائعاً جداً بين مهنيي الرعاية الصحية العاملين في التحالفات الصحية على مستوى المقاطعات الصينية وكانت عوامل الاجهاد المهني مرتبطة ارتباطاً ايجابياً بالاحتراق الوظيفي.

الاختلاف عن الدراسات السابقة: تتميز الدراسة الحالية بكونها دراسة جديد حيث تناولت متغير المناخ التنظيمي ومتغير الاحتراق الوظيفي حيث لاحظ الباحث عند قيامه بمراجعة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث وجود ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع البحث بشكل مباشر، حيث أن أغلبها يشير إلى متغير من متغيرات البحث دون الآخر، وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة باستخدامها الاستبانة كأداة لجمع البيانات وباستخدام برنامج SPSS.

الاطار النظري للمناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي

• المناخ التنظيمي

1 : تمهيد

ترجع بدايات ظهور مفهوم المناخ التنظيمي إلى مدرسة العلاقات الإنسانية التي أكدت بشكل أساسي على أن الاهتمام بالجوانب المادية ليس كافياً لنجاح المنظمات ، فالمنظمة ليست مستودعاً من الأشخاص والآلات، بل جماعات من العمل وأنماط من التفاعلات الاجتماعية والنفسية التي تهيئ جواً نفسياً واجتماعياً وتنظيمياً له من الأثر في العمليات الإنتاجية ما يفوق تأثير الجو المادي للعمل ، ومفهوم المناخ التنظيمي بصيغته الحالية لم يكن متبلوراً في أذهان رواد هذه المدرسة إلا ان بذور هذا المفهوم وتصوراته الأولية كانت ماثلة في المفاهيم الإنسانية ، وتتوقف فاعلية وكفاءة الاداء الفردي والجماعي، والأداء الكلي للمنظمة على مدى

تأثير المناخ السائد في بيئة العمل الداخلية على كثير مما يتخذ من قرارات وما يتم من سلوك واتجاهات نحو المنظمة ، حيث يتأثر سلوك الفرد داخل المنظمة بالبيئة المحيطة به ، وباتجاهه نحو تلك البيئة وادارته لها.

2: مفهوم المناخ التنظيمي

وتعددت التعريفات لمفهوم المناخ التنظيمي نظراً لعدد العوامل والمؤثرات للبيئة الداخلية التي يعمل الفرد في محيطها ، فعلماء ومفكرو الإدارة قد اختلفوا في التوصل إلى مفهوم واحد للمناخ التنظيمي ، والسبب في ذلك هو اختلاف توجهاتهم والمجال الذي يبحثون فيه.

ومن هذه التعريفات ما يلي

يعرف المناخ التنظيمي على انه مجموعة من السمات والخصائص التي توصف حالة المنظمة او وحدة العمل من خلال العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر بشكل مباشر على عمل المنظمة وبالتالي تؤثر على سلوك الافراد العاملين حيث يتأثر سلوك الفرد بهذه العوامل (Alajmi 2016: 39)، وقد عرفه أيضاً (Raja et, al,2019: 146) على انه مجموعة من الخصائص التي تحدد المنظمة وتميزها عن المنظمات الأخرى.

ومن التعاريف السابقة يرى الباحث انه يمكن تعريف المناخ التنظيمي: بانه مجموعة من السمات التي توصف حالة المنظمة من خلال العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر بشكل مباشر على عمل المنظمة، والتي بدورها تؤثر في مدى فعالية اداء العاملين في المنظمة، فضلاً عن انها تحدد المنظمة وتميزها عن المنظمات الأخرى.

3 : ابعاد المناخ التنظيمي

منذ أن بدا الكتاب والباحثون بدراسة المناخ التنظيمي تبين أن هناك اختلاف بينهم حول تحديد عدد ونوعية الابعاد الأساسية المكونة له ، حيث يرجع ذلك الإختلاف إلى طبيعة البيئات التي تمت دراستها من قبل هؤلاء الباحثين، وهنا نذكر الابعاد التي سوف نتناولها في هذا البحث وهي(الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز المكافآت)

1) الهيكل التنظيمي: وهو الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات في المنظمة، فهو يبين التوزيعات الادارية الرئيسة والفرعية التي تقوم بمختلف الاعمال والانشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة وبيان أشكال وأنواع الاتصالات وشبكات العلاقات الرسمية داخل المنظمة ويؤثر الهيكل التنظيمي تأثير قوي في المناخ التنظيمي، بمعنى آخر اذا تزايدت الهيكلية التنظيمية مثل الزيادة في المركزية والرسميات وتحكم الاجراءات المكتوبة اصبح المناخ التنظيمي سلبي، وتظهر ناحية السلبية هنا في الصراحة او الجدية، والانغلاق والتهديد، وجميعها تسيطر على عقلية الموظفين وهم يتكلمون عن منظماتهم (ماجد، 2020: 268).

2) المشاركة في اتخاذ القرارات: هي عملية منح الافراد العاملين بمختلف المستويات الادارية في المنظمة فرصة المشاركة في عملية صنع القرارات الخاصة بهم والتي تمارس من قبلهم وتؤدي مشاركة الافراد في عملية اتخاذ القرارات الى إتاحة الفرص امامهم لإبداء الآراء والمقترحات والتي تؤدي الى تقليل حالات الصراع ورفع معنويات الافراد العاملين وجماعات العمل وهذا بالطبع سيولد مناخ ايجابي لدى العاملين من خلال اسهامهم في عملية اتخاذ القرار الاداري والذي يعد جوهر العملية الادارية. (عباس، حسن، 2020: 252).

3) الحوافز المكافآت: هي عملية استثمار دافعية الافراد وتميز أداءهم وتحديد مستوياتهم وذلك من خلال تكوين نظام تحفيزي معين للأفراد يؤدي بهم الى العمل بالكفاءة المطلوبة وبالمستوى المتميز الذي يحقق أهداف المنظمة، و أن المنظمة تكافئ العاملين فيها عن الجهد الذي يقدمونه بثلاثة وسائل رئيسة هي:

- الأجور والرواتب التي تمنحها لهم عن جهد محدد يؤديه.
- امتيازات مادية إضافية تمنحها كالنقل، والسكن وغيرها.
- حوافز لأداء جيد يتجاوز ما يتقاضونه الأجر الأساسي عنه.

و أن العاملين الذين يتحملون المسؤولية ويقبلون المساءلة وجودة أدائهم عالية ولهم القدرة على المساهمة في تقديم الأفكار والمقترحات ينبغي ان يحصلوا على نصيب أكبر من المنافع والشعور بوجود مقابل لهذا الجهد الإضافي، ولكي يعطي النظام نتائجه الايجابية يجب أن يكون ملائماً لطبيعة الانجاز على أن تمنح هذه المكافآت وفق أسس موضوعية قائمة على

منظومة من المعايير وبما يحقق تغذية عكسية تعطي ثماراً ويستفاد منها في تحسين الأداء. (كريم، 2017 : 118).

• الاحتراق الوظيفي

1 : تمهيد

ظهر مصطلح الاحتراق الوظيفي لأول مرة من قبل المحلل النفسي الامريكي (هيربرت فردنبرجر) عام 1974 حيث وصفها بانها ظاهرة سلبية تؤثر على اداء العاملين من خلال الضغط الزائد على الأفراد العاملين في المنظمة ، ثم ذكرت بعد ذلك (كرسيتين ماسلاخ) استاذة علم النفس في جامعة بيركلي عام 1976 بأن الانهاك الوظيفي له تأثير سلبي على اداء الفرد في موقع العمل وكذلك مرتبط بالتغيب و دوران العمل و انخفاض الانتاجية والفعالية و انخفاض الرضا الوظيفي وانخفاض الالتزام الوظيفي حيث قامت بدراسة ردود أفعال مجموعة من الأفراد المتطوعين الذين عملوا مع المشاكل الاجتماعية، وقد تم الإتفاق على الاحتراق الوظيفي على انه شكل من اشكال الإجهاد النفسي , Boonratana & Charleghi (2015: p 210)

2: مفهوم الاحتراق الوظيفي :

ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الاستنفاد الجسدي والانفعالي، وهو نتيجة التعرض لفترات طويلة لبيئات العمل المجهدة (Khamisa et al.,2015:653).

ويعرف أيضاً بأنه حالة من الشعور بالضعف والإحباط، والميل إلى الهروب والعزلة من الواقع، تقود إلى ظهور اضطرابات عصبية ونفسية، أو جسدية مثل تسارع ضربات القلب، وضيق التنفس، ما يؤدي إلى تراجع في الأداء الوظيفي (Bellas & Varsanis , 2014:47).

ويعرف (Guan, et al, 2017: 2) الاحتراق الوظيفي على انه حالة من حالات ضغط العمل والتي تتميز بالإنهاك العاطفي والتقييم السلبي للذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديداً العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل.

ومن التعاريف السابقة يرى الباحث انه يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بانه حالة من الاستنفاد الجسدي والانفعالي يفقد فيها العامل الرغبة في العمل وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديداً العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل ويؤدي إلى تراجع في الأداء الوظيفي.

3 : ابعاد الاحتراق الوظيفي

الإجهاد العاطفي أو الانفعالي:

يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي، ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق، وهو شعور الفرد بأنه مجهد(منهك) بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمدّه بالطاقة والحيوية والنشاط، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة علي أداء العمل بشكل جيد، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسؤوليات الزائدة عن طاقته(إمام،2018: 337).

2-تبلد المشاعر

أوضحت ماسلاك أنه مع مرور الوقت يعقب حدوث الإجهاد العاطفي أو الانفعالي ظهور الاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والتي تعتبر آلية حماية ذاتية يلجأ إليها الفرد لمواجهة ضغط العمل، وتظهر في محاولة الفرد الابتعاد عن التعامل مع الزملاء والمواقف المرتبطة بالعمل، وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهكم، والسخرية، وتوجيه اللوم للزملاء، وعدم مراعاة شعور الآخرين(إمام،2018: 323).

3-نقص الإنجاز الشخصي

يعني بها مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما يتعلق بشخصه، يشك في إمكانياته و يفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل وعرف ماسلاك نقص الإنجاز الشخصي على

انه "انخفاض شعور الفرد بكفاءته و إنجازه المثمر في عمله مع الناس (عاشور، الوهاب، 2017: 75).

4: العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي:

ان المناخ التنظيمي يؤثر في تكوين الاحتراق الوظيفي، كما ان الاحتراق الوظيفي يؤثر في نمط المناخ السائد، وكلاهما يزداد ويتناقص وفق هذا النموذج، كما ان المناخ التنظيمي الايجابي هو الذي يكفل تقليل مستوى الضغوط الى ادنى درجة ممكنة بل يمكن ان يساهم في تحويل هذه الضغوط الى حوافز ومنافسة لتحقيق التفوق والامتياز، بخلاف المناخ التنظيمي السلبي الذي يرفع من درجة الضغوط ويثير الصراعات بين العاملين ويترتب عليه انخفاض مستويات الاداء وانخفاض الولاء والالتزام التنظيمي. (عدي، 2017: 59).

الإطار العملي

1- مقدمة

يتناول هذا المبحث وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي أتبعته كأهداف للدراسة، من خلال وصف لمنهج البحث المستخدم، ومجتمع الدراسة، وعينتها، ووصف لأداة القياس والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، فضلاً عن الإشارة إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات احصائياً.

2- منهجية الدراسة

من اجل تحقيق أهداف البحث، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، لكونه الأكثر استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ويناسب هذا المنهج الظاهرة موضع الدراسة (المناخ التنظيمي واثره في الاحتراق الوظيفي)، وخاصة ان المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، فهو لا يقتصر على وصف الظاهرة بل يتعداه إلى التفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها.

وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات:

1-المصادر الثانوية : سيتم التوجه في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة ، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة.

2-المصادر الأولية : سيشكل الاستبيان أداة الدراسة الرئيسية، للإجابة على تساؤلات البحث والوصول الى طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين متغيرات البحث. من خلال توزيع استمارة الاستبيان على عينة البحث، وجمعها وتفريغ بياناتها، وتحليلها للوصول الى نتائج البحث حيث تم توزيع 52 استمارة من هذا الاستبيان على العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق وتم الاستفادة من المراجع والدراسة السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان.

3- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث بشكل رئيسي من العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق والبالغ عددهم 52 عامل وعاملة.

4- أداة الدراسة

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع (المناخ التنظيمي واثره في الاحتراق الوظيفي) في بناء الاستبيان وصياغة فقراته بالإضافة إلى استشارة الدكتور المشرف من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته. وتم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان والفقرات التي تقع ضمن كل محور، وبناءً على ذلك تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية ومن ثم عرضه على الدكتور المشرف لتقديم النصائح والتعديلات التي يراها ضرورية لصحة الاستبيان، وفي ضوء ما أشار إليه المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية وتم اعتماده.

5- أداة جمع بيانات الدراسة

تم تجميع البيانات الأساسية بواسطة الاستبيان صمم ليغطي متغيرات الدراسة وأبعادها، حيث قسم الاستبيان إلى :

1- بيانات تعريفية: يحتوي على مجموعة من البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية

للمستقصى منه من حيث: المؤهل العلمي، الجنس، العمر.

2- متغيرات الدراسة من حيث: ابعاد المناخ التنظيمي

1. الهيكل التنظيمي عدد العبارات / 6 /

2. المشاركة في اتخاذ القرارات عدد العبارات / 4 /

3. الحوافز (المادية والمعنوية) عدد العبارات / 5 /

4. الاحتراق الوظيفي عدد العبارات / 10 /

المعالجة الإحصائية للبيانات :

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات حيث قامت الباحثة بتفريغ البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الأسئلة وتم إعطاء العديد من الإجابات درجات استجابة بمقياس ليكرت الخماسي وتم القيام بحساب تجميع المقياس في كل محور من محاور الدراسة وتم الحصول على قيمة المتوسط الحسابي والنسبة لكل عبارة من عبارة المحاور وإجراء التحليل عليها حيث تضمن التحليل ما يلي:

أ- النسب المئوية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي .

ب- اختبار العينة الاحادية T TEST.

ت- الانحدار الخطي (لإيجاد العلاقة بين التابع والمستقل)

• ثبات وصدق أداة الدراسة:

1- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

(1) صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على المشرف ، وقد استجاب الباحث لآراء المشرف وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

الثبات /معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 - 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول.

جدول نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	الفا كرونباخ
الهيكل التنظيمي	6	0.874
المشاركة في اتخاذ القرارات	4	0.883
الحوافز (المادية والمعنوية)	5	0.884
الاحتراق الوظيفي	10	0.700

نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوحت بين 0.70 و0.88 وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

1.1 خصائص عينة الدراسة:

يظهر الجدول المدرج أدناه عرضاً لخصائص عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العملي)، حيث سيتم استعراض هذه النتائج

جدول خصائص العينة الديموغرافية

الجنس		
%	العدد	
38.5	20	أنثى
61.5	32	ذكر
100.0	52	Total
العمر:		
40.4	21	من 20 إلى 30 سنة
38.5	20	من 30 إلى 40 سنة
21.2	11	من 40 إلى 50 سنة
100.0	52	Total
المؤهل العلمي:		
67.6	35	بكالوريوس
19.2	10	ثانوي
13.5	7	ماجستير
100.0	52	Total

أولاً بالنسبة لخصائص العينة بالنسبة للجنس يتبين من الجدول أن نسبة الذكور المشاركين في الاستبيان 61.5 % و 38.5 % إناث.

ثانياً بالنسبة لخصائص العينة بحسب العمر يتبين من الجدول السابق أن النسبة الأكبر كانت لمجموعة العمر بين 20-30 عام بنسبة 40.4% ثم يليها مجموعة العمر بين 30-40 عام بنسبة مئوية 38.5% وفي المرتبة الثالثة كانت مجموعة العمر 40-45 فاكثر بنسبة مئوية 21.2% .

ثالثاً بحسب المؤهل العلمي يتبين من الجدول السابق أن النسبة الأكبر كانت لمجموعة المؤهل العلمي حاملي الشهادة الجامعية بنسبة 67.6% ثم يليها مجموعة ماجستير بنسبة مئوية 13.2% و معهد و ثانوي 19.2% .

و تحليل فقرات ومحاور الدراسة و اختيار الفرضيات

ما مستوى تقييم المناخ التنظيمي حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق؟

لمعرفة مدى تطبيق واعتماد (المناخ التنظيمي) لدى مديرية التموين ، فقد تم قياس هذه العناصر من خلال مجموعة من الأبعاد(الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز (المادية والمعنوية)) تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاعتماد لكل بُعد، كما يلي:

- من حيث (الهيكل التنظيمي):

جدول الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تطبيق ابعاد المناخ التنظيمي من حيث (الهيكل التنظيمي) .

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة المعنوية
52	3.92	0.68	9.77	78	0.000
52	3.83	0.68	8.80	77	0.000
52	3.71	0.72	7.09	74	0.000
52	3.71	0.70	7.38	74	0.000
52	3.69	0.83	6.02	74	0.000
52	3.38	1.05	2.64	68	0.011
52	3.71	0.62	8.27	74	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي قد بلغ (3.71) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (74%) والذي يقابل مستوى تقييم الهيكل التنظيمي بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.62) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في عبارات اعتماد الهيكل التنظيمي العبارة [يتبع المدير أسلوب الإشراف المركزي] بمتوسط الاجابات عليها (3.92) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (78 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم تطبيق اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات الهيكل التنظيمي (عالي) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة [يعمل المدير على معالجة ضعف الهيكل التنظيمي للمنظمة] نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.83) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (77 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم وتطبيق اعتماد هذه العبارة (عالي) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (يساهم الهيكل التنظيمي في تنفيذ مهام الإدارة) بوزن نسبي 74 % واخيراً عبارة (يوجد معايير واضحة لأداء الموظفين كلا حسب مسؤولياته) بأهمية نسبية عالية (68 %).

- من حيث (المشاركة في اتخاذ القرارات):

جدول الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تطبيق ابعاد المناخ التنظيمي من حيث (المشاركة في اتخاذ القرارات) .

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
52	3.38	0.91	3.05	68	0.004
52	3.56	0.92	4.39	71	0.000
52	3.58	0.89	4.66	72	0.000
52	3.19	0.99	1.40	64	0.168
52	3.43	0.76	4.07	69	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس المشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي قد بلغ(3.43) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (69%) والذي يقابل مستوى تقييم المشاركة

في اتخاذ القرارات بدرجة وسط ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) ، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.76) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم (وسط) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في عبارات اعتماد المشاركة في اتخاذ القرارات العبارة [تقوم المؤسسة بتفويض المرؤوسين بصلاحيات اتخاذ القرار] بمتوسط الاجابات عليها (3.58) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (72 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم تطبيق اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات المشاركة في اتخاذ القرارات (عالي) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة [تتم صياغة الأهداف بطريقة جماعية] نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.56) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (71 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم وتطبيق اعتماد هذه العبارة (عالي) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (يتم تفويض الصلاحيات اللازمة للمستويات الدنيا عند اتخاذ القرارات الروتينية) بوزن نسبي 68 % واخيراً عبارة (يقوم المدير باتخاذ القرارات بالتشاور مع المرؤوسين.) بأهمية نسبية وسط (64) % غير دال احصائياً.

- من حيث (الحوافز المادية والمعنوية):

جدول الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تطبيق ابعاد المناخ التنظيمي من حيث

(الحوافز المادية والمعنوية).

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
52	3.44	0.85	3.75	69	0.000
52	3.65	0.74	6.39	73	0.000

يتم تقييم الأداء على أسس موضوعية

يغلب اتجاه الإدارة نحو المكافأة والتشجيع بدل الاتجاه نحو الانتقاد والتهديد.

المناخ التنظيمي واثره في الاحتراق الوظيفي -دراسة حالة مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق

0.000	73	5.99	0.81	3.67	52	تتم مكافأة الأفكار الجديدة التي يتم اقتراحها لتطوير الأداء
0.000	75	9.34	0.56	3.73	52	يقدم المدير حوافز معنوية تشجيعية للعاملين المميزين وفقاً لأدائهم
0.000	74	7.77	0.64	3.69	52	يساهم المدير برفع الروح المعنوية للموظفين.
0.000	73	7.65	0.60	3.64	52	الحوافز(المادية والمعنوية)

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس الحوافز(المادية والمعنوية) كأحد أبعاد المناخ التنظيمي قد بلغ(3.64) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (73%) والذي يقابل مستوى تقييم الحوافز(المادية والمعنوية) بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.60) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في عبارات اعتماد الحوافز(المادية والمعنوية) العبارة (يقدم المدير حوافز معنوية تشجيعية للعاملين المميزين وفقاً لأدائهم [بمتوسط الاجابات عليها (3.73) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (75 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم تطبيق اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات التدريب (عالي) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة [يساهم المدير برفع الروح المعنوية للموظفين.] نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.69) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (74 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم وتطبيق اعتماد هذه العبارة (عالي) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (تتم مكافأة الأفكار الجديدة التي يتم اقتراحها لتطوير الأداء) بوزن نسبي 73 % واخيراً عبارة (يتم تقييم الأداء على أسس موضوعية) بأهمية نسبية عالية (68 %) دال احصائياً.

- ما مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي:

جدول الدالات الإحصائية لتقييم مستوى تطبيق الاحتراق الوظيفي.

الدالة المعنوية	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	74	7.38	0.70	3.71	52	أشعر بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء اعماله
0.000	72	4.55	0.91	3.58	52	توجد قواعد واضحة للعمل
0.000	72	4.35	0.96	3.58	52	أشعر بزيادة المهام والواجبات الملقاة علي
0.000	82	17.40	0.45	4.10	52	أشعر بعدم توفير التدريب الكافي لأداء العمل بشكل فاعل
0.000	74	7.09	0.72	3.71	52	لا أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئه
0.000	83	14.46	0.58	4.17	52	يتيح لي مديري فرصة المشاركة في القرار
0.000	80	9.72	0.73	3.98	52	أشعر بقلّة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي
0.000	88	16.11	0.64	4.42	52	لا يسمح لي مديري بالاطلاع على تقييم أدائي الوظيفي
0.000	73	5.48	0.86	3.65	52	أشعر بعدم الاستقرار إذا تغير نمط العمل.
0.000	32	-15.96	0.63	1.60	52	أشعر بعدم الرضا الوظيفي
0.000	73	12.28	0.38	3.65	52	الاحتراق الوظيفي

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق قد بلغ (3.65) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (73%) والذي يقابل مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) ، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.38) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم (عالي) دال إحصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في عبارات اعتماد الاحتراق الوظيفي العبارة (لا يسمح لي مديري بالاطلاع على تقييم أدائي الوظيفي) بمتوسط الاجابات عليها (4.42) و أن الوزن النسبي

للإجابات هو (88 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم تطبيق اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات الاحتراق الوظيفي (عالي) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة [يتيح لي مديري فرصة المشاركة في القرار] نجد أن متوسط الاجابات عليها (4.17) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (83 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى تقييم وتطبيق اعتماد هذه العبارة (عالي) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (أشعر بعدم توفير التدريب الكافي لأداء العمل بشكل فاعل) بوزن نسبي 82 % واخيراً عبارة (أشعر بعدم الرضا الوظيفي). بأهمية نسبية منخفضة جداً (32 %) دال احصائياً.

فرضيات الدراسة:

1- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية (المناخ التنظيمي) على التابع (الاحتراق الوظيفي).

وتقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر معنوي للهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

تم اجراء انحدار خطي للفرضية الفرعية الأولى كما يلي:

جدول دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي) على التابع (الاحتراق الوظيفي)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	66.346	0.562	0.570	.755 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 75.5% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 57.0% أن المتغير المستقل في هذا النموذج الهيكل التنظيمي استطاع أن يفسر 57.0% من التغيرات الحاصلة في التابع (الاحتراق الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=66.3 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية .

جدول الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الهيكل التنظيمي) والتابع (الاحتراق

(الوظيفي)

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.000	8.906		0.215	1.919	(Constant) 1
0.000	8.145	0.755	0.057	0.467	الهيكل التنظيمي

a. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي) كأحد أبعاد المناخ التنظيمي له تأثير ودال احصائياً حسب الدلالة المعنوية (Sig=0.000) على متغير (الاحتراق الوظيفي) ومعادلة التأثير هي:

$$(\text{الهيكل التنظيمي}) = 1.9 + (0.46) \text{ الاحتراق الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل:

يوجد أثر معنوي للهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر معنوي للمشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

تم اجراء انحدار خطي للفرضية الفرعية الثانية كما يلي:

جدول دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات) على التابع (الاحتراق الوظيفي)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	46.883	0.474	0.484	.696 ^a	1

Predictors: (Constant), a. المشاركة في اتخاذ القرارات

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 69.6% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 48.4% أن المتغير المستقل (التفسيري - المشاركة في اتخاذ القرارات) استطاع أن يفسر 43.7 من التغيرات الحاصلة في التابع (الاحتراق الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=46.8$ و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية .

جدول الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات) والتابع (الاحتراق الوظيفي)

Coefficients ^a				
Sig.	t	Standardized	Unstandardized	Model

		Coefficients		Coefficients	
		Beta	Std. Error	B	
0.000	13.640		0.180	2.449	(Constant)
0.000	6.847	0.696	0.051	0.350	المشاركة في اتخاذ القرارات

Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات) كأحد أبعاد المناخ التنظيمي له تأثير ودال احصائياً حسب الدلالة المعنوية (Sig=0.000) على متغير (الاحتراق الوظيفي) ومعادلة التأثير هي:

$$(\text{المشاركة في اتخاذ القرارات}) (0.35) + 2.44 = \text{الاحتراق الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل:

يوجد أثر معنوي للمشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر معنوي للحوافز كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

تم اجراء انحدار خطي للفرضية الفرعية الثالثة كما يلي:

جدول دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل من حيث ((الحوافز)المادية والمعنوية) على التابع (الاحتراق الوظيفي)

Sig.	F	Adjusted R	R Square	R	Model
------	---	------------	----------	---	-------

المناخ التنظيمي واثره في الاحتراق الوظيفي - دراسة حالة مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق

		Square			
.000 ^b	82.170	0.614	0.622	.788 ^a	1

la. Predictors: (Constant), الحوافز

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 78.8% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 62.2% أن المتغير المستقل (التفسيري) - (الحوافز) المادية والمعنوية استطاع أن يفسر 62.2 من التغيرات الحاصلة في التابع (الاحتراق الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=82.1$ و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية .

جدول الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل ((الحوافز) المادية والمعنوية) والتابع (الاحتراق الوظيفي)

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.000	9.005		0.203	1.831	(Constant) 1
0.000	9.065	0.788	0.055	0.500	الحوافز) المادية والمعنوية)

la. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل ((الحوافز) المادية والمعنوية) كأحد أبعاد المناخ التنظيمي له تأثير ودال احصائياً حسب الدلالة المعنوية (Sig=0.000) على متغير (الاحتراق الوظيفي) ومعادلة التأثير هي:

$$(\text{الحوافز}) \text{المادية والمعنوية} = 1.83 + (0.50) \text{ الاحتراق الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل:

يوجد أثر معنوي للحوافز كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.

2- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية (المناخ التنظيمي) من حيث (الهيكل التنظيمي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الحوافز(المادية والمعنوية)) معاً على التابع (الاحتراق الوظيفي)

تم اجراء انحدار المتعدد خطي للفرضية الكلية كما يلي:

جدول دلالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (المناخ التنظيمي) على التابع (الاحتراق الوظيفي)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	31.719	0.644	0.665	.815 ^a	1

Predictors: (Constant), a. الترتيب، الترقية، التدوير الوظيفي

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 81.5% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 66.5% مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري- ابعاد المناخ التنظيمي) استطاع أن يفسر 66.5% من التغيرات الحاصلة في التابع (الاحتراق الوظيفي) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=31.7$ و معنوية الدلالة الحسابية ($\text{Sig}=0.000$) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية .

جدول الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (المناخ التنظيمي) والتابع (الاحتراق الوظيفي)

Sig.	t	Coefficients ^a			Model
		Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		
			Std. Error	B	
0.000	8.566		0.203	1.742	(Constant)
0.128	1.551	0.250	0.100	0.154	الهيكل التنظيمي
0040.	.4272	0.336	0.066	0.194	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.011	2.651	0.439	0.105	0.279	الحوافز (المادية والمعنوية)

Dependent Variable: a. الاحتراق الوظيفي

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات، و الحوافز المادية والمعنوية) كأحد أبعاد المناخ التنظيمي معاً لهما تأثير ودال احصائياً وهي اقوى الابعاد بينما نجد (للهيكل التنظيمي) ذات تأثير ضعيف على متغير (الاحتراق الوظيفي) ومعادلة التأثير هي:

$$(\text{الحوافز المادية والمعنوية}) (0.27) + (\text{المشاركة في اتخاذ القرارات}) (0.19) + 1.50 = \text{الاحتراق الوظيفي}$$

ونقبل الفرض البديل:

يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية (للمناخ التنظيمي) من حيث (المشاركة في اتخاذ القرارات، و الحوافز المادية والمعنوية) على التابع (الاحتراق الوظيفي)

الخاتمة:

من خلال ما تمت مناقشته في هذا البحث.

يتبين من الجانب السلوكي ان المناخ التنظيمي يؤثر في جو العمل وفي دافعية العاملين وفي كفاءتهم في عملهم، وان المناخ التنظيمي يكون الجو العام والسائد في المنظمة ، وان المناخ التنظيمي له اثره الفعال على درجة الاحتراق الوظيفي حيث ان المناخ التنظيمي الايجابي تقل فيه درجة الاحتراق الوظيفي وتعمل فيه المنظمة بكفاءة عالية ويسودها الإيمان بتحقيق اهداف المنظمة من جميع مستويات المنظمة لكي تصبح المنظمة رائدة في المجتمع.

النتائج

- مستوى تقييم الهيكل التنظيمي بدرجة عالية حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق
- مستوى تقييم المشاركة في اتخاذ القرارات بدرجة وسط حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق
- مستوى تقييم الحوافز (المادية والمعنوية) بدرجة عالية حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق
- مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي بدرجة عالية حسب اراء العاملين في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق
- يوجد أثر معنوي للهيكل التنظيمي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للمشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للحوافز والمكافآت كأحد أبعاد المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي في مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق.
- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية (للمناخ التنظيمي) من حيث (المشاركة في اتخاذ القرارات، والحوافز المادية والمعنوية) على التابع (الاحتراق الوظيفي)

التوصيات

- على مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق أن توفر مناخ تنظيمي إيجابي للعاملين.
- على مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق أن تقيم أداء العاملين بموضوعية وعدالة.
- على مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق أن تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات وتأخذ بعين الاعتبار مشاركتهم في هذه القرارات.
- على مديرية التجارة وحماية المستهلك في دمشق ان تسعى لتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ابراهيم، خالد عبدالله. محمود، زيد خوام (2016)، المناخ التنظيمي وتأثيره في تسرب الموظفين: بحث استطلاعي في معمل السجاد العراقي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 16 ص 77-104.
- امام، محمود (2018) أثر الاحتراق الوظيفي علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، العدد 7، ص 333- 350.
- امام، محمود(2018)، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، العدد 8، ص 316- 338.
- عاشور، علوطي. عبد الوهاب، مغار(2017)، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 31، ص 71-80.
- عباس، نسيم خضير.حسن، علي ميري(2020)، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل :دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية، المجلد1، العدد46، ص 248-259.

- عقدي، حسن بن ظافر أحمد(2017)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جازان، السعودية.
 - فنجان، محمد (2021)، سياسة أثر التمكين على التخفيف من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في عدد من المدارس الأهلية في محافظة بغداد، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 49، ص.ص (238-250).
 - كريم، خولة صدر الدين (2017)، أثر المناخ التنظيمي في رضا العاملين :دراسة ميدانية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 1، ص 110-138.
 - ماجد، زيد صادق(2020)، تشخيص واقع المناخ التنظيمي في مديرية زراعة محافظة البصرة دراسة حالة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد(16) العدد (50) ج1، ص 258-279.
- ثانياً: المراجع الاجنبية:

- Alajmi, S. A. (2016). **Organizational Climate And Its Relationship To Job Satisfaction In Kuwaiti Industrial Companies**. Asian Journal of Management Science and Economics Vol, 3(2) ,pp38-47.
- Andersson, Marius, , And others(2020), **The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs' innovation capabilities and innovation performance**, Journal of Engineering and Technology Management (55), pp(1-13).
- Bellas. Dimitrios & Varsanis, Konstantinos (2014).**Organizational Culture and Job Burnout – A review**, International Journal of Research in Business Management, volume 2, Issue.1, p:42-63.

- Boonratana, Vinod & Charleghi , Behrooz (2015) , "**Determinants Of Job Burnout In Public Sector Employees In Malaysia** " , International Journal Of Business And Management , Vol.10,No.6, pp 208–215.
- Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. B. (2017), **Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China**. International journal of environmental research and public health, 14(8), 872, pp(1–15).
- Khamisa N., Oldenburg B., Peltzer K., and Ilic D.,(2015),"**Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health Of Nurses**", International Journal Of Environment Research and Public Health ,12,P.652–666.
- Liu, Yan, et.al (2020), **Job Burnout and Occupational Stressors among Chinese Healthcare Professionals at County–Level Health Alliances**, International Journal of Environmental Research and Public Health, pp(1–9).
- Raja, S, et. al (2019), **Influence of Organizational Climate on Employee Performance in Manufacturing Industry**, Suraj Punj Journal For Multidisciplinary Research, Vol.9,No.3, pp 146–157.