

دور الاحتراق الوظيفي في التأثير علي الرضا الوظيفي
بالتطبيق على الاداريين في مستشفى عسير المركزي
بمدينة أبها (كدراسة حالة)
د. رانية محمد محمود زياده
مدرس إدارة الاعمال
كلية المجتمع للبنات بجامعة الملك خالد
المملكة العربية السعودية

المخلص:

تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على مستوى الاحتراق والرضا الوظيفي من وجهة نظر الاداريين في مستشفى عسير المركزي بأبها ، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الاحتراق والرضا الوظيفي ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدمت الاستبيان التي أعدت خصيصا لهذا الهدف بعد أن تأكدت الباحثة من صدقها وثباتها بالطرق العلمية الصحيحة ، باستخدام عينة قدرها 354 مفردة من الاداريين ، واستخدمت البرنامج الاحصائي SPSS للتحليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن : مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعا لبعده الاجهاد الوظيفي وتبلد المشاعر وقلة الشعور بالإنجاز ، وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الاداريين في مستشفى عسير وفقا لاختلاف النوع والدرجة العلمية وعدد سنوات الخبرة ، وجود ارتباط طردي قوي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي ، قدمت الدراسة توصيات عده لكل من المسؤولين والعاملين بالمستشفى

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي – الرضا الوظيفي

ABSTRACT:

The study aims to determining the level of their job burnout, in addition the Job Satisfaction, And determining the type and strength of the relationship between the determinants of Job Satisfaction and the job burnout, To achieve the aim of the study, the researcher used the analytical descriptive method, and she used a questionnaire for data collection after this questionnaire had been tested satisfactorily for validity and reliability by proper scientific methods. the study sample (354) , and SPSS was used for data analysis, The results of the field study showed that: The level of job burnout was high for the emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal achievement , there is a significant differences in the level of job burnout and Job Satisfaction for administrative staff Asser Hospital ,according to the difference in gender, scientific degree, and the number of experience years ,And there is a strong statistically significant relationship between the dimensions of job burnout and Job Satisfaction , The level of Job Satisfaction was very low , The study provide several recommendations for officials and administrative staff Asser Hospital.

KEYWORDS: job burnout - Job Satisfaction

الجزء الاول: منهجية الدراسة

المقدمة: يعد الاهتمام بالموارد البشري وتهيئة بيئة عمل صحية له ، ومعرفة العوامل التي تساهم في زيادة الضغوط عليه ، نظرا لما يسببه في ظاهرة الاحتراق الوظيفي أصبح مطلب ضروري وحيوي وعنصر حاكم لزيادة درجة الرضا الوظيفي، من خلال تبني الاساليب الجديدة للتعامل معه ومواجهة الضغوط التي تسبب الاحتراق الوظيفي، وتساهم في الوصول إلي الرضا بالنسبة للعاملين في المنظمة، وقد تزايدت في عصرنا الحالي الضغوط الوظيفية والمهنية علي العاملين في كافة القطاعات ومنها القطاع الصحي ، حيث يعاني العاملون من عبء العمل الزائد وعدم وضوح الدور وعدم توفير بيئة عمل مادية مريحة وقلّة المساندة الاجتماعية وقلّة التعزيز الايجابي، كل ذلك يؤثر علي الدافعية والابداع ويخلق حالة من عدم الرضا، نتيجة تراكم عوامل الاحتراق الوظيفي، واستشعارا لخطورة الإحباط الوظيفي واستكمالاً لجهود الباحثين السابقين اهتمت الباحثة بدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي للوقوف علي أسبابها في قطاع الصحة بمستشفى عسير بمدينة أبها من وجهه نظر العاملين فيها ، وآليات تحقيق الرضا الوظيفي.

الدراسة الاستطلاعية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من خلال المقابلة الشخصية المتعمقة مع عينة قوامها (35) مفردة من الاداريين بالمستشفى استهدفت معرفة طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الاداريين ومصادرها والآثار المترتبة عليها وأهم الطرق التي يمكن اتباعها للحد من الآثار السلبية ، وقد وجهت هذه المقابلات الشخصية المتعمقة بأسئلة مفتوحة ليتسنى الاجابة عليها بحرية تامة تغطي الموضوعات الآتية :- ما هي ضغوط العمل التي يتعرضون لها ؟ ومصادرها ؟ وكيفية التغلب عليها من وجهه نظرهم؟، وتوصلت الباحثة إلى ارتفاع مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي لدي الاداريين بالمستشفى، حيث أشار أغلبهم أنهم يعانون من الضغوط النفسية والوظيفية بسبب قلّة التفاعل والترابط والانسجام بينهم وبين زملائهم ، كما يعانون من كثرة الأعباء الملقاة علي عاتقهم ، بالإضافة إلى وجود بعض المشاعر السلبية تجاه زملائهم ورؤسائهم في العمل ، وضعف المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبلهم الوظيفي، ووجود شعور بالاستنزاف كما استخدمت الباحثة أسلوب الملاحظة بجانب المقابلات المتعمقة حيث لاحظت الباحثة أثناء زيارتها المتكررة للمستشفى لإجراء المقابلات خلال شهر ديسمبر 2019 ما يلي: انخفاض روح المبادرة للتعامل مع المراجعين والالتزام بالعمل المطلوب منهم فقط ، وظهر ذلك في التهرب من المسئولية وتحويل المراجعين إلى زملاء العمل مما يزيد طوال فترة الانتظار مع الشعور بالملل من العمل الروتيني اليومي، والتعرض للإحباط والاحساس بالعجز في حالة الازدحام، كثرة الشكاوي من ضعف أداء الخدمة المقدمة للمراجعين ويتضح من نتائج الدراسة الاستطلاعية السابقة أن الاداريين في المستشفى محل الدراسة يشعرون بالإجهاد العاطفي والتوتر النفسي، وقد انعكس سلبا على درجة الرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة:

- دراسة (الحميد، 2019) هدفت إلى التعرف على مستوى ادراك المعلمات للاحتراق الوظيفي في المدارس الثانوية بمدينة بريدة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدي عينة الدراسة والتي تعزي لمتغيرات (التخصص، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية، اعتمدت منهج البحث الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 317 معلمة، واستخدمت الباحثة مقياس (Maslach) ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي أن مستوى الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بالإرهاك العاطفي والتبؤد الحسي منخفض بدرجة متوسطة أما تدني الانجاز الشخصي متحقق بدرجة منخفضة.
- دراسة (إمام، 2018) هدفت إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة وتم الاعتماد علي تحليل 364 استمارة صالحة للتحليل على عينة عشوائية من العاملين بشركات السياحة المصرية فئة (أ) القاهرة الكبرى ، وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 43.1% وأن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بُعد تبؤد المشاعر ثم بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ثم بعد الإجهاد العاطفي.
- دراسة (النحاس ومنصور، 2016) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدي معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة مصراته في ضوء متغيرات الجنس والخبرة التدريسية، وقد تم تطبيق البحث على عينة تضم 93 معلم ومعلمة وباستخدام مقياس ما سلاك للاحتراق النفسي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ودالة بين البعد الخاص بالمعلم والإدارة والإجهاد الانفعالي وتبؤد المشاعر ونقص الشعور وعدم وجود علاقة ارتباطية بين تقييم المعلم لمهنته في جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- دراسة (السبيعي، 2014) بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض وهدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدي الفئة المبحوثة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي علي عينة عشوائية مكونة من 97 معلما ،ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي ومن أهم التوصيات ضرورة رفع معنويات المعلمين لاستبدال مشاعر القلق السلبية بمشاعر إيجابية لتخفيف حدة الاحتراق النفسي.
- دراسة (رمضان، 2011) وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدي مديري ومستوي الرضا المهني لدي معلمي المرحلة الابتدائية بجمهورية مصر العربية ،وقد أظهرت النتائج أن درجة الاحتراق

- الوظيفي لدي معلمي المرحلة الابتدائية كانت مرتفعة ووجود علاقة ارتباطية سالبة دالة بين الاحترق الوظيفي والرضا المهني لدي المعلمين.
- دراسة (محمد، 2014) هدفت إلى تحديد مستوى الاحترق الوظيفي والالتزام التنظيمي وقياس العلاقة بينهما لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف على عينة من 217 استمارة بنسبة 87,3% من مجتمع الدراسة ومن أهم التوصيات العمل على خفض مستويات الاحترق الوظيفي لما لها من تأثير وارتباط واضح على سلوك الالتزام التنظيمي، وضع قيم تنظيمية لتعزيز العلاقات بين الأفراد وتحقيق المشاركة الاجتماعية، خلق ثقافة التمكين والتقويض.
 - دراسة (عبد الله، 2017) هدفت إلى الوقوف على خصائص المناخ التنظيمي داخل مستشفى بني سويف العام كما يدركها الاطباء وتأثيره علي درجة الاحترق الوظيفي بأبعاده واعتمد علي الحصر الشامل لعدد 318 طبيباً، وقد أظهرت النتائج أن تقييم الاطباء للمناخ التنظيمي جاء سلبياً في مجمله ، وشعور الاطباء بالاحترق الوظيفي جاءت مرتفعة ، وأن هناك ارتباط عكسي بين المناخ التنظيمي بأبعاده ودرجة الاحترق الوظيفي.
 - دراسة (Vincent et al., 2015) واستهدفت الكشف عن محددات الاحترق الوظيفي وأثاره علي ترك العمل واعتمدت علي استبيان لجمع البيانات من (368) مفردة من المحاسبين في استراليا ، وكشفت عن أن غموض الدور والصراع المرتبط بالعمل من أهم محددات الاحترق الوظيفي ، وتوصلت إلي أن الاحترق الوظيفي يرتبط سلبياً بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.
 - دراسة (Madhavappallil, 2014) استهدفت الكشف عن مستويات الاحترق الوظيفي لدي العاملين بالخدمات الانسانية ، واعتمدت علي المسح الاجتماعي واستبيان لجمع البيانات من (288) مفردة ، وأظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة من الشعور بالاحترق الوظيفي ، وأن هناك فروق تعزي للمتغيرات الديمغرافية.
 - دراسة (Hayes, 2015) استهدفت الكشف عن العلاقة بين بيئة العمل وكل من الرضا الوظيفي والاحترق الوظيفي لدي هيئة التمريض ، واعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان موجه إلي (417) مفردة ، وكشفت عن وجود مستوى مرتفع للاحترق الوظيفي ، وأن الرضا الوظيفي يرتبط بقوة بانخفاض الاحترق الوظيفي.
 - دراسة (إبراهيم، 2018) هدفت إلي دراسة العلاقة بين ضغوط ومستوي الرضا الوظيفي للعاملين في العلاقات العامة في الجامعات الاردنية واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وبلغ إجمالي العينة (117) مفردة ، وكانت أهم النتائج وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
 - دراسة (Westnizen, 2012) وهدفت إلي الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدي المعلمين والعاملين في مدارس التربية الخاصة بجنوب أفريقيا ، وبلغت العينة (101) مفردة ، ومن أهم النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي العام متوسطا خاصة مجال الرضا الخارجي (الرضا عن الراتب ،العلاقة

بين الزملاء والتعويضات)، بينما كان الرضا الداخلي عن طبيعة العمل متشابها عند جميع المعلمين).

التعليق على الدراسات السابقة:

- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة وبناء أداة الدراسة
- تتفق الباحثة مع الدراسات السابقة التي أكدت وجود تأثير سلبي لظاهرة الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي.
- تناولت الدراسات السابقة علاقة الاحتراق الوظيفي بالعديد من المتغيرات مثل المناخ العام بالمنظمة والالتزام التنظيمي مثل دراسة (عبد الله، 2017) ودراسة (محمد، 2014) كما تناولها آخرون من مداخل مختلفة، تختلف الدراسة عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة حيث ركزت على الإداريين العاملين في مستشفى عسير حيث لم تجري دراسة استهدفت هذه الفئة - حسب علم الباحثة - وتفيد القائمين على منظومة الصحة في إقليم عسير في معرفة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي ، والعمل على وضع الآليات للتغلب عليها كمطلب ضروري ، وعنصر حاكم للبقاء وزيادة قدرتها التنافسية الذي بدوره يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي.
- وقد أكدت العديد من الدراسات أن الحد من الاحتراق الوظيفي من أهم سبل تحقيق الرضا الوظيفي ومنها دراسة (النعاس والمنصور، 2016) ودراسة (إبراهيم، 2018)، فالأفراد الذين يعملون في منظمة تتوافر بها مستويات عالية من الرضا الوظيفي ينظرون إلى أنفسهم كجزء مهم وذو قيمة في المنظمة ، مما يحفزهم على العمل بحماسة وسعادة أكثر، ورغم الاهتمام الكبير من العديد من الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي إلا أنه ما زال هناك قلة في الدراسات المتعلقة بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي من زوايا مختلفة، لذا فإن هذه الدراسة الحالية تهدف إلى سد هذه الفجوة البحثية.

مشكلة الدراسة: يعتبر قطاع الخدمات الصحية من أهم القطاعات وأكثرها حيوية في المجتمع ، وقد حرصت المملكة العربية السعودية علي تحقيق قدر كبير من التنمية بهذا القطاع ، وكان إشباع الحاجات وتهيئة بيئة عمل إيجابية من أولويات خطط التنمية المتتالية ، ويواجه العاملون في هذا القطاع مجموعة من التحديات وتراكم الضغوط واستمرارها في مناخ تنظيمي يجهض محاولات التجديد والابتكار، لذلك يعاني الكثير الشعور بالإحباط وضعف الإنجاز، الأمر الذي يولد لديهم الشعور بالضغوط الوظيفية والمهنية وبالتالي الوصول لدرجة الاحتراق الوظيفي، وعدم الرضا، لذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة لطرح هذا الموضوع الهام ومحاولة الوقوف علي آليات القضاء علي الظاهرة وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة ، والدراسة الاستطلاعية ، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق علي الإداريين في مستشفى عسير ؟ ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده والرضا الوظيفي بأبعاده لدى الإداريين في مستشفى عسير؟
- ما هي علاقة الاحتراق الوظيفي بأبعاده على الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مستشفى عسير؟
- ما هو تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين في مستشفى عسير؟

أهمية الدراسة: فيما يتعلق بالأهمية العلمية يتناول هذا البحث أحد الموضوعات الهامة وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والاهتمام بمعالجة تلك الظاهرة أصبح ضرورة ملحة تفرضها الظروف الحالية وإضافة علمية لتقديم تقييم لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين في مستشفى عسير، وبالتالي المساهمة في تحقيق الرضا للموظف ، كما تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة التأسيس لمفهوم الاحتراق الوظيفي من حيث أبعاده المختلفة وربطها بمتغيرات الرضا الوظيفي ، أما فيما يتعلق بالأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فإن نتائجها سوف توجه الانظار صوب الموظف الإداري وتساعد إدارة المستشفى في فهم موضوع الاحتراق الوظيفي، وتحسين بيئة العمل الداخلية مما يساعد الإدارة في مساعدة الموظف علي أن يكون أكثر صحة نفسية ، وتهيئة مناخ مناسب لرفع درجة الرضا ، والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الإداريين.

أهداف الدراسة: التعرف على مستوى الاحتراق والرضا الوظيفي بين الإداريين في المستشفى، تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدي الإداريين في المستشفى ، التعرف علي تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين في مستشفى عسير، التوصل لمجموعة من التوصيات للتخفيف والحد من الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفى.

فروض الدراسة: تسعى الدراسة إلى اختبار مدي صحة الفروض التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير.

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي أبعاد الرضا الوظيفي لدي الإداريين في مستشفى عسير.

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي طبيعة العمل لدي الإداريين في مستشفى عسير.
- يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي الراتب لدي الإداريين في مستشفى عسير.
- يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي الترقية لدي الإداريين في مستشفى عسير.
- يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي العلاقة مع المدير لدي الإداريين في مستشفى عسير.
- يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي العلاقة مع الزملاء لدي الإداريين في مستشفى عسير.
- يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي المكانة الاجتماعية لدي الإداريين في مستشفى عسير.

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: موظفي المستشفى في المواقع الوظيفية المختلفة من الإداريين.
- الحدود الزمنية: من شهر يناير – مارس 2020.

منهج الدراسة: تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، لوصف موضوع الدراسة وصفا شاملا ودقيقا من خلال جمع البيانات وتحليلها حول الاحتراق الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير.

مصطلحات الدراسة الإجرائية:

الاحتراق الوظيفي: بأنه متلازمة نفسية للإجهاد العاطفي، وتبلد الشخصية، وانخفاض الكفاءة الذاتية التي يمكن أن تحدث بين الأفراد الذين يعملون مع أشخاص آخرين في

بعض المنظمات (Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, & Schwab, 1986)

الرضا الوظيفي: الاتجاه الايجابي نحو الوظيفة ، وتقديره لمهنته نتيجة مجموعة من مشاعر السعادة ، والرضا عن علاقته بزملائه ورؤسائه ، وقدرته علي التكيف مع مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والادارية والفنية المتعلقة بالوظيفة.

الجزء الثاني : الاطار المفاهيمي للدراسة

أولا : الاحتراق الوظيفي:- في ظل التطور المستمر وصف الباحثين القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، حيث تتعدد الضغوط التي يتعرض لها العاملون والتي تشعرهم بالضيق والتوتر، وفي مجال الخدمات الصحية فإن العاملون يتعرضون لمستويات عالية من الاحتراق ، نتيجة لعبء العمل الزائد نتيجة

زيادة عدد المراجعين مما يجعلهم يتعرضون لخطر الاحتراق الذي يهدد استمرارية تطوير الأداء وتدني مستوى جودة الخدمة المقدمة ، كما أن اعداد كبيرة منهم تضع في الاعتبار ترك العمل أو تقليل ساعات العمل، وقد تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم الاحتراق الوظيفي ومنها (Kheirandish, Farahani, & Nikkhoo, 2016) حيث عرفه أنه حالة من الاستنزاف الانفعالي والاستنفاد الانفعالي بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة"، بينما يري (هوارى، 2014:27) أن الاحتراق الوظيفي هو: حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه وبعمله ويشعر بالقلق والتوتر والإجهاد والضغط نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته"، بينما ذكر (محمد ، 2016: 344) أنه "تغيير سلبي واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه وتجاه الآخرين وينتج عنه تقلب في المشاعر، والميول والرغبات وصولاً إلى حالة متدهورة من الإعياء والاكتئاب كرد فعل لعدم قدرته على التكيف مع ضغوط العمل وعبء الحياة الزائدة عن طاقته وعدم قدرته على تحسين وضعه الحالي في ظل بيئة عمل سريعة التغيير"، وعرفه (Guan, et al., 2017) أنه حالة من حالات ضغط العمل والتي تتميز بالإرهاك العاطفي والاحتقان والتقييم السلبي للذات وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل"، كما أوضح (Luan, Wang, Hou, Chen, & Lou, 2017) أنه يعبر عن استجابة طويلة الاجل لضغوط العمل ويمثل حالة من الارهاق الشديد ويلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعة الخدمات"، وقد صنف (مرزوق، 2018) تعريفات الاحتراق الوظيفي في ثلاثة اتجاهات الاول منها ينظر أصحابه إلى الاحتراق الوظيفي من منظور العوامل المسببة له أو القوي الدافعة لشعور العاملين بالاحتراق بينما ينظر أصحاب الاتجاه الثاني إليه من زاوية الاعراض أو النواتج أو ردود الافعال السلوكية الظاهرة التي تصدر عن الشخص الذي يتعرض لموقف يشعر فيه بالاحتراق في حين يجمع أصحاب الاتجاه الثالث بين مسبباته ونواتجه ومعظم تعريفات الاحتراق تصب في هذا الاتجاه.

بناء على ما سبق نجد أن على الرغم من تعدد التعريفات وتباينها إلا أنها تكمل بعضها وتشترك في العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي وهي أنه "ظاهرة نفسية تصيب العاملين تنجم عن ضغوط العمل ، وتظهر في صورة اتجاهات سلبية نحو العمل وقلة الإنجاز الشخصي ، تنعكس آثارها على الفرد العامل والمؤسسة التي يعمل فيها والأفراد المستفيدين من المؤسسة، حيث يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به ، وانخفاض مستوى الانتاجية الفردية"، وتتبنى الدراسة الحالية التعريف الاجرائي التالي " بأنه متلازمة نفسية للإجهاد العاطفي ، وتبذل الشخصية ، وانخفاض الكفاءة الذاتية التي يمكن أن تحدث بين الافراد الذين يعملون مع أشخاص آخرين في

بعض المنظمات (Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, & Schwab, 1986)

مصادر الاحتراق الوظيفي: تقف العديد من العوامل وراء زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بصفة عامة، ولدى الاداريين في المستشفيات بصفة خاصة وقد صنفها الباحثون ومنهم(حسن، 2008) & (رمضان، 2011: 201) إلى فئتين رئيسيتين:

- **عوامل تنظيمية تتعلق ببيئة العمل:** وتتمثل هذه العوامل في طبيعة التنظيم الوظيفي داخل المنظمة، وعدم تحديد السلطات والمسئوليات، وكثرة الأعمال والأعباء الوظيفية وتعقد الإجراءات الروتينية وعدم وضوح الدور وصراع الأدوار وسوء توزيع العمل والاتصال غير الفعال وغير السريع لسياسات العمل وكثرة الاجتماعات والمركزية الشديدة وعدم تفويض السلطات.
- **عوامل شخصية وتتمثل هذه العوامل في عدم التوافق المهني للفرد،** عدم قدرة الفرد على التكيف مع بيئة العمل، والسلوكيات المتعلقة بعدم المرونة واتساع الأفق والتفكير.
- **عوامل متعلقة بعلاقات العمل** وتتمثل هذه العوامل في العلاقات السيئة مع كل من الرؤساء في العمل وزملاء العمل والمرؤوسين والعمل.
- **عوامل متعلقة بطبيعة العمل** وتتمثل هذه العوامل في الراتب مقابل الجهود المبذولة في العمل وعدم تقدير الإدارة للجهود المهنية المبذولة، وقلة الحوافز وتشجيع المادي وعدم كفاية فرص الترقى المتاحة.
- وعدد (إسماعيل، 2018) مصادر الاحتراق الوظيفي في **ثلاثة مصادر هي:**
- **من الموظف نفسه:** من حيث سلوكه ومعيشتة ومستوي ذكائه وظروفه الاسرية وطموحه وحالته الصحية نفسيا وكلينيكيا (Rai & Agarwal, 2017).
- **المنظمة التي يعمل بها الموظف:** من حيث عدم وضوح الادوار أو ضغط العمل أو تفشي الظلم وعدم الانصاف بين العاملين أو ممارسة النمط الديكتاتوري المتسلط من قبل القيادات أو عدم وجود الامان الوظيفي (Mansour & Tremblay, 2016).
- **خارج المنظمة:** وتتمثل بالضغوط الاجتماعية وظروف الحياة الاقتصادية في مجتمعه والثقافة الاجتماعية التي قد تكون محيطة للموظف وتطلعاته إضافة إلى ظروف وطنه السياسية التي تلقي بظلالها علي الموظف وتجعله دائم التفكير بمستقبله وأمانه ، وتشكل له إحباطا يؤثر علي عمله ، مما يجعله يقع في الاحتراق الوظيفي(Schaible & Six, 2016)
- **مظاهر الاحتراق الوظيفي:**
- **مظاهر بدنية** تتمثل في الإعياء، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، كثرة التعرض للصداع واللجوء للتدخين والإحساس بالإرهاك طوال اليوم والإحساس بالتعب بعد العمل.
- **مظاهر نفسية انفعالية** وتتمثل في: الملل، عدم الثقة بالنفس والتوتر وفقدان الحماس وفتور الهمة والاستياء وعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.
- **مظاهر اجتماعية وهي متعلقة بالآخرين** وتتمثل في الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء والانعزال والانسحاب من الجماعة.
- **مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي:** يمر الاحتراق الوظيفي بعدد من المراحل حتي يصل الفرد إلى قمة المعاناة والشعور بالاحتراق الوظيفي وهي كما ذكرها (العمران، 2015) (امام، 2018)

- **مرحلة الاستغراق** يكون فيها مستوي الرضا الوظيفي مرتفعا ويكون الفرد على درجة عالية من الحيوية والنشاط وعندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وبين ما يحدث فعليا يبدأ مستوي الرضا في الانخفاض ويؤدي ذلك بدوره إلى الاحتراق الوظيفي.
 - **مرحلة التبدل** وهذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوي رضا الفرد عن العمل والنشاط والدافعية وينخفض مستوي أدائه ويشعر الفرد بسوء صحته والروتين والملل وتظهر عليه حالات البعد عن الزملاء وعشوائية التفكير وانخفاض مستوي الطموح لديه.
 - **مرحلة الانفصال:** يدرك فيها الفرد ما حدث ويبدأ في الانسحاب النفسي والابتعاد عن الجماعة ويرتفع بذلك مستوي الإجهاد النفسي ويصل الفرد إلى الإنهاك المزمن وتدني صحته البدنية والنفسية.
 - **المرحلة الحرجة:** تعد أقصى مراحل الاحتراق النفسي وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا وتتمثل أعراض هذه المرحلة في فقدان القدرة على التركيز والقلق والاكتئاب والتغيب عن العمل مما يؤدي إلى انخفاض حاد في الإنجاز ويصبح الفرد في تفكير مستمر في ترك العمل.
- وقد عدد الباحثين **أبعاد الاحتراق الوظيفي** ولكن أكثرها تمثيلا كان ما ذكره (Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, & Schwab, 1986) وتشمل:
- **الإجهاد العاطفي أو الانفعالي:** هو المكون الأول ويمكن وصفه بفقدان الطاقة وحالة من الضعف والإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية نتيجة لضغوط العمل، وكذلك شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار، ومن سمات هذا البعد شعور الفرد بالرهبة والفرع عندما يفكر في الذهاب للعمل واعتبار ذهابه للعمل فكرة مفزعه بالنسبة له.
 - **تبدل المشاعر:** أوضحت ما سلاك أنه مع مرور الوقت يعقب حدوث الأجهاد العاطفي ظهور الاستجابة العدائية تجاه الآخرين والتي تعتبر آلية حماية ذاتية يلجأ اليها 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 والتهمك والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين.
 - **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:** يقصد به ميل الفرد إلى تقييم أدائه ذاتيا بصورة سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر علي توفير المساعدة المطلوبة منه وأنه غير جدير بعمله ومهنته ونقص تقديره لذاته والضعف والاكتئاب وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، كما يشعر الفرد في هذه الحالة لعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز والوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه وانخفاض مستوي أدائه وأنه غير مؤهل للتعامل مع الآخرين (السلخي، 2013).

الاطار المفاهيمي للرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد عوامل الأساسية الهامة التي تؤثر علي مدي قناعة العاملين بمهامهم ووظائفهم وشعورهم بالسعادة مما يؤدي إلى زيادة الانتاجية وقد تنوعت مداخل الباحثين في تعريفهم ومنها (السبيعي و الداوود، 2018:84) حيث عرفه أنه "مشاعر الفرد الإيجابية تجاه عمله فنتيجة ادراكه لما تقدمه الوظيفة له وتحقق متطلباته واحتياجاته الشخصية والعملية مما يؤدي إلي تحسين ادائه وزيادة انتاجيته، ويشير (Kelvin, Chin, & Lu, 2018) إلي أن الرضا الوظيفي هو شعور العاملين بالرضا والسعادة حول وظائفهم وجوانبها المختلفة وأنه يرتبط ارتباطا وثيقا بالعديد من الظواهر التنظيمية مثل التحفيز، الاداء"، بينما عرفه (جمعه، نوري، و ياسين، 2019) أنه ظاهرة معقدة تعتمد علي جوانب وعوامل متعددة وهي تتضمن الراتب وبيئة العمل والاستقلالية والاتصالات والتنظيم والالتزام، وعرفه (رسمي، عبد الفتاح، و صالح، 2018) أنه "شعور العامل بالراحة والسعادة في أثناء أداء عمله ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه العامل من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا من هذا العمل، من التعريفات السابقة نجد اتفاق الباحثين علي أهمية شعور العاملين بالرضا والسعادة نتيجة لإشباع الرغبات والحاجات من خلال عوامل ذاتية تتعلق بالفرد نفسه وقد تتعلق بمستوي الوظيفة وتعلق بالمنظمة التي يعمل فيها أو بالبيئة المحيطة، وتتبنى الدراسة الحالية التعريف التالي للرضا الوظيفي "الاتجاه الايجابي نحو الوظيفة وتقديره لمهنته نتيجة مجموعة من مشاعر السعادة والرضا عن علاقته بزملائه ورؤسائه وقدرته علي التكيف مع مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والادارية والفنية المتعلقة بالوظيفة".

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

يجمع العديد من الباحثين ومنهم (Nguyen,2012) أن الرضا الوظيفي يرتبط بتحقيق مجموعة من الاحتياجات ومنها (خصائص الوظيفة ، العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والمديرين ، الأمان المادي والمعنوي ،تحقيق المكانة الاجتماعية، بيئة العمل) ،في حين يري (Bahrami et al.,2013 و Bardmili et al.,2013) أنها تتضمن أجور عادلة ، ظروف عمل آمنة صحية ، النمو المستمر والأمان ، الجانب الاجتماعي لحياة العمل ،تنمية قدرات العاملين، وقد عدد (محمد، 2014) العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي فيما تتعلق بمحتوي الوظيفة وتشمل (الانجاز، التقدير، الوظيفة نفسها، المسؤولية ، التقدم ، النمو) ، والعوامل التي تتعلق ببيئة الوظيفة وتشمل (إدارة المشاركة، الاشراف الفني، الراتب، العلاقات بين الأفراد ، ظروف العمل ، المركز الوظيفي)، وصنف (بدر1983 ورمضان ،2011) العوامل إلي:

- **عوامل مرتبطة بالوظيفة** مثل الحوافز المادية والشعور بالأمن الوظيفي والعلاقات مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين
- **عوامل مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة** مثل اكتساب معرفة جديدة في الوظيفة والنظرة الاجتماعية لطبيعة الوظيفة، وما تحققه من مركز لشاغلها، وشعور الفرد بالإنجاز في وظيفته، ومدي استغلاله لقدراته.

- **عوامل تنظيمية** وهي مرتبطة بسياسات المنظمة كساعات العمل وظروف العمل.
 - **عوامل شخصية** وهي مرتبطة بشخصية الفرد نفسه وقيمه والانتماء الاجتماعي خارج العمل، ودرجه استقراره في حياته، وأهمية العمل له ودرجة تعليمه وجنسه.
 - **عوامل بيئية** وهي مرتبطة بنشأة الفرد وثقافة المجتمع.
- وتتبنى الدراسة الحالية العوامل التالية للرضا الوظيفي:**
- طبيعة العمل:** أي المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، نوعية العمل وما يمتلكه العامل من رغبة ومهارة لتنفيذ العمل (محمود، 2016)
- الاجور والحوافز:** وتلعب دورا هاما في رفع مستوي أداء العاملين وتحقيق معدلات الرضا عن العمل وتنمية الرغبة في الابتكار (إمام، 2018)
- الترقية وتحقيق المكانة الاجتماعية:** وتعني اهتمام الادارة بتوفير فرص التقدم الوظيفي ، نتيجة وجود نظام شفاف عادل للترقية ، مما يعكس علي الرضا الوظيفي.(عبد الله، 2017)
- العلاقة مع المدير:** أي قدرة القائد علي إيجاد جو عمل مريح ، وينعكس ذلك في التعاون ، وتفويض الصلاحيات للمرؤوسين ، ومساعدتهم في تنفيذ مهام العمل ، وحل المشكلات بشكل جماعي تعاوني.(عبد الله، 2017)
- العلاقة مع الزملاء :** أي وجود علاقات طيبة بين العاملين ، مما يؤدي إلي شعورهم بالرضا نتيجة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية.(خطاب، 2008) وتعني أيضا وجود تفاعلات بين الزملاء إيجابية وجو إيجابي يسوده المودة.
- أهمية الرضا الوظيفي:** يساهم الرضا في تحقيق العديد من المنافع للمنظمة والعاملين فيها ومنها ما ذكره (محمد، 2014) أولا بالنسبة للمنظمة: تسعي إلي زيادة شعور العاملين فيها بالرضا عن وظائفهم وتتمتع بما يلي: ارتفاع الانتاجية ، انخفاض معدلات دوران العمل والغياب والتأخير، ارتفاع انتماء وولاء العاملين للمنظمة، ثانيا : بالنسبة للفرد : يرتفع لديهم الشعور بالرضا الوظيفي عن وظائفهم ، ترتفع لديهم القدرة علي الابداع والابتكار، الدافع للإنجاز وتحسين الأداء ، القدرة علي تحقيق التوائم والتوافق مع البيئة التي يعملون فيها.
- خصائص الرضا الوظيفي** لخصها (حسين، 2019) في العناصر التالية:
- يعد مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل.
 - يحتاج الفرد العامل إلي عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل.
 - الرضا في بعض جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا نوعي (جزئي) كما قد يكون عن كل جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا وظيفي عام.
 - أن رضا الفرد العامل علي العائد الذي يتحصل عليه من عملية اليوم قد لا يرضي به مستقبلا.
- صعوبات تحقيق الرضا الوظيفي:** إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلي ارتفاع مستوي الطموح لدي العاملين في المؤسسات المختلفة ، وانخفاض نسبة غياب

العاملين في المؤسسات المختلفة، ويكونون أقل عرضة لحوادث العمل وبالتالي يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم، وعدد (حسين، 2019) أهم المشاكل التي تواجه تحقيق الرضا الوظيفي ما يلي:

- **الإحباط:** وهو حاجز أو مانع لتحقيق اشباع إحدى متطلبات الفرد بالتالي فإن المانع أو الحاجز يقع بين الحاجة والحافز لذلك فإن العامل الضاغط أو حالة عدم التوازن تستمر لدرجة المثابرة والاصرار حتى يجتاز الحاجز أو المانع أو حتى يوجد هدف يشبع الحاجة.
- **العدوانية:** يلجأ الفرد المحبط إلي سلوك عدواني إذا ما كان الحاجز شخص آخر.
- **تجميد السلوك:** أي الاصرار على نفس الخط من السلوك حيث يكرر نفس السلوك الذي أحبطه ورغم أنه يعلم أن هذا السلوك سيتسبب في إحباطه مرة ثانية والفرد في هذه الحالة إما أنه لا يعرف سلوكا آخر يصل به للهدف أو أنه يعرف لكنه يخشى الفشل أو العقاب من تجربته سلوك جديدة.
- **تحويل السلوك لمسار آخر:** بمعنى تحويل عن سلوكه الذي كان يتبعه من تحقيق هدفه إلي سلوك آخر قد يتمثل في اللامبالاة أو أي سلوك يحقق له الراحة.
- **الصراع:** في حالة الصراع يوجد الكثير من الاساليب والطرق الممكنة أمام الفرد ولكن الفرد غير قادر علي اقرار أي من هذه الاجراءات لاتباعها فالفرد الذي يجادل ويصر على سؤال رئيسه عن الترقية ومنع ذلك فهو خائف من القيام بذلك ويسمي هذا بممارسة الصراع.

الجزء الثالث : الاطار التطبيقي للدراسة

مجتمع الدراسة: يعد مستشفى عسير المركزي أحد المعالم الصحية والحضارية بالمملكة وخاصة في المنطقة الجنوبية حيث تبلغ سعته السريرية 574 سريراً لكل التخصصات أنشئ هذا المستشفى في 23 ذي الحجة من عام 1402 هـ ، وقام بإنشاء المستشفى مجموعة من الشركات العالمية، وقد تجاوز عدد الإداريين 3590 إدارياً في عام 1427 هـ مقارنة بـ 143 إدارياً خلال عام 1390 هـ، وتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين الإداريين العاملين في مستشفى عسير والبالغ عددهم (5590) مفردة في عام 1441 هـ وفقاً للإحصائيات.

عينة الدراسة: اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية البسيطة من الإداريين بمستشفى عسير محل البحث تم تحديدها بالرجوع إلي الجداول الإحصائية في ضوء معامل ثقة قدرة 95% ومستوي معنوية 5% بلغ حجم العينة (384) مفردة (عناني ، 2010) ، وتم زيادتها إلى (400) استمارة لاحتمالات عدم الرد، وقد تم استرداد (354) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي من إجمالي ما تم توزيعه من استمارات وبلغت نسبة الإستجابة 88.5 %، وتمثلت وحدة المعاينة في الإداريين العاملين في مستشفى عسير لاستطلاع آرائهم حول توافر متغيرات الدراسة.

متغيرات الدراسة وأساليب القياس: لجمع البيانات الأولية تم تصميم قائمة الاستقصاء لقياس متغيرات الدراسة وتحتوي القائمة على ثلاثة أقسام رئيسية الجزء

الأول البيانات الأولية وهي : النوع ، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة وذلك بغرض توصيف عينة الدراسة ، الثاني ويشمل مجموعة عبارات لقياس المتغير المستقل أبعاد الاحتراق الوظيفي بالاعتماد علي مقياس (MBI) (maslach&jackson1981) ، وبعد هذا المقياس من أشهر المقاييس وأوسعها انتشارا في أدبيات الاحتراق الوظيفي، وتجدر الإشارة أن هذا المقياس صمم خصيصا للعاملين في مجال الخدمات الإنسانية، ويقاس ثلاثة أبعاد مختلفة من أعراض الاحتراق الوظيفي ، وتم إجراء بعض التعديلات تبعا لطبيعة الدراسة ، ويتكون هذا المقياس من 21 عبارة موزعة على ثلاثة مقاييس فرعية وفقا للتالي:-

- **الإنهاك العاطفي** وهو عبارة عن سبع عبارات (4-12) تقيس شعور الفرد بالإجهاد العاطفي.
- **التبدل الحسي** ويتكون من خمس عبارات (13-17) تقيس عدم شعور الموظف بالإنسانية في تعامله مع الجمهور.
- **تدنى الانجاز الشخصي** ويتكون من سبع عبارات (18- 24) تقيس إحساس الموظف بالكفاءة ومدى الإنجاز في عمله مدى نجاحه في التعامل مع المراجعين.

القسم الثالث ويشمل مجموعة من العبارات لقياس المتغير التابع أبعاد الرضا الوظيفي، وتتمثل في (33 فقرة) ، تم قياس الرضا الوظيفي بالاعتماد علي مقياس طوره (طشطوش، مهيدات، و جراون، 2013)، & (الزعيبي، 2010) (الزيودي و الزغلول، 2008) ويقاس ستة أبعاد مختلفة وفقا للتالي:

- **مجال طبيعة العمل** ويتكون من (6) فقرة (تقيس الظروف التي تؤثر في درجة تقبل الفرد لبيئة العمل).
- **مجال الراتب** ويتكون من (6) فقرة (تقيس مدى كفاية الراتب مع الجهد الذي يبذله في عمله).
- **مجال الترقية** ويتكون من (6) فقرة (تقيس الامتيازات والمنافع والشعور بالأمن).
- **مجال العلاقة مع المدير** ويتكون من (6) فقرة (تقيس نوع العلاقة بين الموظف ورئيسه في العمل).
- **مجال العلاقة مع الزملاء** ويتكون من (5) فقرة (تقيس طبيعة العلاقة بين الموظف وزملائه).
- **مجال المكانة الاجتماعية** ويتكون من (4) فقرة (تقيس القيمة الاجتماعية التي يحققها العمل للفرد).

وتم قياس اتجاهات الاداريين نحو متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرث الخماسي والذي يتدرج من (5) موافق تماما إلى (1) غير موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف، والعبارات من النوع المغلقة والمحددة الإجابة حتى يسهل على أفراد العينة تسجيل تقديراتهم بدقة، كما أنها تساعد على تحليل ومعالجة البيانات إحصائيا.

أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض: تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي، والاعتماد علي معامل ألفا كرو نباخ لاختبار صدق وثبات قائمة الاستقصاء، المقاييس

الإحصائية الوصفية وتشمل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، تحليل الارتباط لقياس قوة واتجاه علاقات الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي، تحليل ANOVA، تحليل الانحدار المتعدد لتحديد شكل ومعنوية العلاقة وقياس التأثير بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي بالإضافة إلى تحديد أهم أبعاد الاحتراق الوظيفي الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين، وقد قامت الباحثة باختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بعد عملية التصميم المبدئي، وذلك علي النحو التالي:

صدق الأداة: يستخدم هذا الاختبار للتأكد من أن المقياس الذي تم استخدامه في هذه الدراسة يقيس فعلياً ما ينبغي قياسه، وللتأكد من صدق عبارات الاستقصاء فقد قامت الباحثة بعرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية علي بعض المحكمين من السادة أساتذة إدارة الاعمال بجامعة الملك خالد، وكذلك عدد من العاملين بمستشفى عسير محل الدراسة ، وذلك بغرض التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها وصلاحياتها للاختبار الإحصائي ، والتعرف علي أوجه القصور في القائمة ، وبناء عليه تم إجراء تعديل وإعادة صياغة وحذف بعض العبارات بالقائمة للوصول إلي صورتها النهائية.

صدق وثبات الأداة: اعتمدت الباحثة علي مقياس ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات المقياس، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات والصدق لقائمة الاستقصاء

جدول رقم (1) ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد عبارات المحور	معامل كرو نباخ ألفا	معامل الصدق
1	الانهك العاطفي	9	.863	0.928
2	التبليد الحسي	5	.853	0.923
3	تدني الإنجاز الشخصي	7	.906	0.952
	المتوسط الكلي للأداة	21	.903	0.950
4	مجال طبيعة العمل	6	.898	0.947
5	مجال الراتب	6	.918	0.958
6	مجال الترقية	6	.922	0.960
7	مجال العلاقة مع المدير	6	.914	0.956
8	مجال العلاقة مع الزملاء	5	.880	0.938
9	مجال المكانة الاجتماعية	4	.887	0.941
	المتوسط الكلي للأداة	33	.903	0.950

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (1) أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرو نباخ ألفا لفقرات مجالات الدراسة لأداة قياس الاحتراق الوظيفي كانت مرتفعة وتراوح بين (0.853-0.906) ، حيث كان أدناها في مجال التبليد الحسي حيث بلغت (0.853) ، مما يؤكد على الثبات والتناسق الداخلي للمحاور داخل الأداة، كما تراوحت قيمة ألفا للأداة الخاصة بقياس الرضا الوظيفي بين (0.880-0.922) ، كما حقق معامل الصدق قيم مرتفعة تراوحت بين (0.923-0.956) ، وعليه فإن جميع القيم هي أكبر من المقياس المتعارف عليه للثبات البالغ (60%) ، ويدل ذلك على ثبات عالٍ

للاستبانة، وصدق وثبات قائمة الاستقصاء التي تم جمع البيانات عن الميدانية طريقها، وصحة البيانات وإمكانية تعميم النتائج.

الجزء الرابع: - مناقشة نتائج التحليل واختبار الفروض:

اتساقا مع أسئلة وأهداف وفروض هذا البحث، فإن نتائج منهج التحليل التي تم التوصل إليها يمكن تناولها بالمناقشة والتفسير من خلال المحاور التالية: -

توصيف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (2) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	201	56.8%
	أنثي	153	43.2%
سنوات الخبرة	أقل من 7 سنوات	51	14.4%
	من 8 سنوات إلى 15 سنوات	130	36.7%
	أكثر من 16 سنة	173	48.9%
المؤهل العلمي	دبلوم	94	26.6%
	الثانوية	62	17.5%
	بكالوريوس	197	55.6%

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يوضح الجدول رقم (2) الخصائص الخاصة بعينة الدراسة وهي البيانات العامة التي تم التوصل إليها كما يلي:

○ **النوع:** أغلبية عينة الدراسة كانت من الذكور، حيث بلغ عددهم (201)

وبنسبة بلغت 56.8% من مجموع العينة الكلية، في حين بلغ عدد الاناث (153) بنسبة بلغت 43.2%، مما يدل على أن عدد الذكور العينة بمستشفى عسير يفوق عدد الاناث، وقد يرجع لذلك لزيادة عدد الموظفين الذكور عن الاناث.

○ **سنوات الخبرة:** شكلت الفئة أقل من 7 سنوات نسبة 14.4 %، تلتها من 8 سنوات إلى 15 سنوات نسبة 36.7%، وهاتان الفئتان تشكلان النسبة الاصغر من أفراد عينة الدراسة، ويأتي أخيرا فئة أكثر من 16 سنة بنسبة 48.9%، مما يدل على أن أغلبية مجتمع الدراسة يتمتعون بالاستقرار الوظيفي بالمستشفى.

○ **المؤهل العلمي:** تكونت أغلبية عينة الدراسة من الافراد الذين يحملون المؤهل العلمي (الثانوية) وبنسبة 17.5% يليها الافراد الحاصلين على مؤهل (دبلوم)، يليها بنسبة 26.6% (بكالوريوس) وبنسبة 55.6 %، مما يدل على حرص المستشفى على توظيف الدرجات العلمية الاعلى.

التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات: فيما يأتي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع فقرات الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس وقيم

المتوسطات الحسابية قد تم على أساس مقياس ليكرث الخماسي الذي يتضمن خمسة مستويات، أدناها (1) وأعلىها (5)، وسيتم التعامل معها لتفسير البيانات وفقا لما يأتي:
جدول رقم (3) تدرج المقياس وقيم المتوسطات

الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
المتوسط الحسابي	4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00
الأهمية النسبية	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

وقد تم تحديد الوزن النسبي وهو الفرق من حساب المدى (طرح الحدود الدنيا والعليا للفئات) من مقياس ليكرث الخماسي، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في التدرج الخماسي وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لكل فئة.

التحليل الوصفي لأبعاد الاحتراق الوظيفي: نتائج السؤال الأول ومناقشتها : ما مستوي تصورات المبحوثين حول أبعاد الاحتراق الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير؟ للإجابة عن السؤال الأول استخدمت الباحثة الاختبارات الوصفية المناسبة : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب لأبعاد مدخلات الاحتراق الوظيفي ، والدرجة الكلية للفقرات ، ثم قامت بتحليل بيانات كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لمدخلات الاحتراق الوظيفي

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
البعد الاول : الاتهام العاطفي				
1	مرتفع	1.11230	4.4294	أشعر أن عملي يستنزفني عاطفيا
8	مرتفع	.87986	3.9548	أشعر بأنني مستنزف في نهاية الدوام اليومي
2	مرتفع	.96095	4.2712	أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وبأن على مواجهة يوما آخر من العمل
5	مرتفع	.87536	4.1723	عملي مع الناس طيلة اليوم يجعلني مجهد
7	مرتفع	.81728	4.0791	لتعامل المباشر مع الناس يسبب لي الكثير من الضغط النفسي
4	مرتفع	.85864	4.2175	أشعر بالإحباط في عملي
3	مرتفع	.86794	4.2260	أشعر بأنني محترق في عملي
6	مرتفع	.87173	4.1158	أشعر بأنني أبذل جهدا شاقا في عملي
4	مرتفع	.89419	4.2175	أشعر بأنني على وشك الانهيار
	مرتفع	.62761	4.1871	المتوسط الحسابي العام
البعد الثاني : التبدل الحسي				
1	مرتفع	1.25588	4.1328	أبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت هذا العمل.
4	مرتفع	1.06889	3.7203	شعر بأنني أتعامل مع الأشخاص في العمل بأسلوب

				مجرد من العواطف والمجاملات.
2	مرتفع	1.28563	3.9153	لا أكثر كثيرا لما يحدث لبعض المراجعين بالمستشفى.
3	مرتفع	1.22805	3.8531	أشعر بالقلق من أن هذا العمل يجعلني قاسي القلب.
2	مرتفع	1.17512	3.9153	أشعر بأن الموظفين يلقون اللوم على بعض بسبب مشكلاتهم.
	مرتفع	.95579	3.9073	المتوسط الحسابي العام
البعد الثالث : تدني الإنجاز الشخصي				
1	متوسطة	1.76528	3.1299	أتعامل بهدوء تام مع المشكلات في المستشفى.
3	منخفض	1.47439	2.7966	أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع المراجعين.
2	منخفض	1.42542	2.9294	أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المراجعين نحو الأشياء.
5	منخفض	1.37948	2.6158	أشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين.
7	منخفض	1.44256	2.5734	أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات المراجعين.
6	منخفض	1.44516	2.5960	أشعر بأن لدي طاقات كبيرة.
4	منخفض	1.45111	2.6610	لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي.
	منخفض	1.18904	2.7575	المتوسط الحسابي العام
	مرتفع	.64919	3.6173	المتوسط الحسابي الاجمالي لمحور المتغير المستقل

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة المتعلقة لأبعاد الاحتراق الوظيفي حسب ما يعتقد الباحثين والمتمثلة بالفقرات (4-24)، وقد تم ترتيب هذه الفقرات تنازليا من الأعلى إلى الأدنى حسب ترتيب الأهمية النسبية، وقد تبين من التحليل بأن البعد الخاص بالإرهاك العاطفي كانت الأعلى وبمتوسط حسابي (4.1871)، وجاء بعد التبلد الحسي في المرتبة الثانية وبلغ المتوسط الحسابي (3.9073)، وجاءت في المرتبة الثالثة بعد تدني الانجاز الشخصي وبمتوسط حسابي (2.7575)، كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لبعض العبارات جاء أكبر من (1) مما يدل علي تباين في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات ، وأن الإداريين في المستشفى يشعرون بالروتين في أداء الأعمال وأن المناخ التنظيمي غير محفز علي الابتكار والابداع في العمل، مما يتطلب بذل مزيد من الجهد من قبل الإدارة في تحسين بيئة العمل لدعم الإداريين، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (إمام، 2018)

التحليل الوصفي لأبعاد الرضا الوظيفي:

نتائج السؤال الثاني ومناقشتها: ما هو مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده لدى الإداريين في مستشفى عسير؟ للإجابة عن السؤال الثاني استخدمت الباحثة الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب لأبعاد الرضا الوظيفي، والدرجة الكلية للفقرات، ثم قامت بتحليل بيانات كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي:

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية للرضا الوظيفي

الاهمية	ترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية	الفقرة
المحور الاول : مجال طبيعة العمل					
	4	2.3927	1.67164	منخفض	المسئوليات الملقاة علي أكثر مما يجب.
	7	2.2119	1.18431	منخفض	يوفر لي العمل الراحة والطمأنينة.
	1	2.5056	1.19784	منخفض	يوفر لي عملي مكانة اجتماعية.
	3	2.4124	1.27715	منخفض	يمتاز العمل بوضوح الاجراءات المتبعة.
	6	2.3701	1.29777	منخفض	أحب عملي رغم الاعباء الاضائية.
	2	2.4181	1.23697	منخفض	يتيح لي عملي الفرصة لتقديم أفضل ما أستطيع.
	5	2.3851	1.07493	منخفض	المتوسط الحسابي العام
المحور الثاني : مجال الراتب					
	4	1.9859	1.39091	منخفض	يغطي الراتب الاحتياجات الاساسية.
	7	2.0791	1.12880	منخفض	تناسب الراتب مع طبيعة العمل.
	1	2.3164	1.03284	منخفض	تناسب المكافآت المادية والمعنوية مع ما أقوم به من عمل.
	2	2.2345	1.10822	منخفض	يتناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل.
	6	2.1582	1.20333	منخفض	يوفر لي الراتب قسطا من الرفاهية الاجتماعية.
	3	2.2345	1.12346	منخفض	يتناسب الراتب مع خبراتي ومؤهلاتي.
	5	2.1681	.98537	منخفض	المتوسط الحسابي العام
المحور الثالث : مجال الترقية					
	5	1.8305	1.23204	منخفض	فرصة الترقية متاحة ومتوفرة.
	7	2.0000	1.07245	منخفض	تعتمد الترقية علي الكفاءة في العمل.
	1	2.3559	1.05802	منخفض	تعتمد فرص الترقية علي المؤهل العلمي.
	2	2.2684	1.12341	منخفض	تعتمد فرص الترقية علي معايير واضحة.
	4	2.1893	1.19764	منخفض	تعتمد فرص الترقية علي الاقدمية.
	3	2.1977	1.12171	منخفض	يوفر لي عملي الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي.
	6	2.1403	.96292	منخفض	المتوسط الحسابي العام
المحور الرابع : مجال العلاقة مع المدير					
	5	1.9294	1.34147	منخفض	يساعد المدير العاملين علي حل المشكلات التي يواجهونها في العمل.
	7	2.1243	1.07315	منخفض	يعتمد المدير علي أسلوب الحوار والمناقشة.
	1	2.3475	1.19757	منخفض	أستطيع طلب المساعدة من رؤسائي في العمل عند الحاجة.
	2	2.2260	1.12141	منخفض	يوازن المدير بين متطلبات العمل وظروف العاملين.
	4	2.2147	1.21100	منخفض	أحظي بالتشجيع والتقدير المناسب من جانب رؤسائي بالعمل.
	3	2.2627	1.24887	منخفض	تساعدني بيئة العمل علي الشعور بالراحة أثناء إنجاز مهامتي.
	6	2.1841	1.00515	منخفض	المتوسط الحسابي العام
المجال الخامس : مجال العلاقة مع الزملاء					

6	منخفض	1.26143	1.8136	يحرص الزملاء علي تبادل الخبرات فيما بينهم.
5	منخفض	1.01319	2.0678	يحرص الزملاء علي تنمية الانشطة الاجتماعية فيما بينهم.
1	منخفض	1.04897	2.2740	يتعاون الزملاء للقيام بالمسئوليات الموكلة إليهم.
3	منخفض	1.20758	2.2006	يتبادل الزملاء مشاعر الود والاحترام.
2	منخفض	1.18545	2.2373	يقدر زملائي ما أقوم به من عمل.
4	منخفض	1.94371	2.1186	المتوسط الحسابي العام
المحور السادس : مجال المكانة الاجتماعية				
6	منخفض	1.31808	1.8729	يحقق لي عملي المكانة الاجتماعية التي أطمح إليها.
5	منخفض	1.11668	2.0480	وظيفتي مهمة وتمنحني قيمة اجتماعية.
2	منخفض	1.10111	2.3644	أشعر بأني محترم من قبل المجتمع لما أقوم به من عمل.
1	منخفض	1.16851	2.3644	أتلقى الثناء والاحترام لما أقوم به من عمل.
4	منخفض	1.01917	2.1624	المتوسط الحسابي العام
3	منخفض	1.82065	2.1931	المتوسط الحسابي الاجمالي لمحور المتغير التابع

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

بلغ المتوسط العام لبعده طبيعة العمل (2.3851) بمستوى أهمية منخفض وقد أتفق الإداريين في مستشفى عسير علي حرص المستشفى علي بيئة العمل المادية والمعنوية للإداريين، تلي ذلك بعد المكانة الاجتماعية حيث بلغ المتوسط العام (2.1624) بمستوى أهمية منخفض ، كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لبعض العبارات جاء أكبر من (1) مما يدل علي تباين في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات ، وتفسر الباحثة ذلك إلي أهمية بذل مزيد من الجهد من قبل مستشفى عسير لتحسين بيئة العمل وتطوير برامج ترقية الموظفين بناء علي الاداء ، وتقديم التنمية والتطوير اللازمين مع حزمة متكاملة من الحوافز ، وتتفق هذه النتائج مع (النعاس ومنصور، 2016).

اختبار فرضيات الدراسة: يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الاحصائي الخاص بالاجابة عن التساؤل "ما هي علاقة الاحتراق الوظيفي بأبعاده علي الرضا الوظيفي بأبعاده لدى الإداريين في مستشفى عسير؟ ويتم التحقق من ذلك باختبار الفرض الاول والذي ينص علي "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير، وإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون ، وتحليل الانحدار، بين الدرجة الكلية لمحور المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي، والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير كما يلي:

معامل الارتباط: يبين الجدول رقم (6) معاملات الارتباط بين الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع.

جدول رقم (6) نتائج اختبار معامل الارتباط للاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي

المتغير التابع أبعاد الرضا الوظيفي للإداريين	المعاملات	المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي
.246**	معامل الارتباط	
.000	مستوى الدلالة	
254	حجم العينة	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجمله كمتغير مستقل وأبعاد الرضا الوظيفي مجمله للإداريين كمتغير تابع ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.246) في المتوسط بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.01) ، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل وأبعاد الرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع، وتتفق هذه النتائج مع (السبيعي، 2014).

كذلك قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمحور المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) كل بُعد منفرد، والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير كل بُعد منفرد كما يلي:

جدول رقم (7) نتائج العلاقات التبادلية لابعاد الاحتراق الوظيفي مع أبعاد الرضا الوظيفي للإداريين بمستشفى عسير

الرضا الوظيفي الاحتراق الوظيفي	مجال طبيعة العمل	مجال الراتب	مجال الترقية	مجال العلاقة مع المدير	مجال العلاقة مع الزملاء	مجال المكانة الاجتماعية
الإنهاك العاطفي	Pearson Sig	-.173** .001	-.213** .000	-.174** .001	-.168** .002	-.124* .019
الشعور السلبي في العلاقات	Pearson Sig	.056 .297	.032 .543	.060 .258	.044 .413	.099 .064
تدني الانجاز الشخصي	Pearson Sig	.250** .000	.267** .000	.353** .000	.371** .000	.591** .000
مجال طبيعة العمل	Pearson Sig	1 .000	.679** .000	.552** .000	.466** .000	.359** .000
مجال الراتب	Pearson Sig	.679** .000	1 .000	.757** .000	.621** .000	.532** .000

.617**	.686**	.804**	1	.757**	.552**	Pearson	مجال الترقية
.000	.000		.000	.000	.000	Sig	
.681**	.742**	1	.804**	.621**	.466**	Pearson	مجال العلاقة مع المدير
.000	.000	.000		.000	.000	Sig	
.784**	1	.742**	.686**	.554**	.389**	Pearson	مجال العلاقة مع الزملاء
.000	.000	.000	.000		.000	Sig	
1	.784**	.681**	.617**	.532**	.359**	Pearson	مجال المكانة الاجتماعية
.000	.000	.000	.000	.000		Sig	

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود علاقات تبادلية قوية حيث جاءت معنوية عند مستوي معنوية (0.01) بين أبعاد الاحتراق الوظيفي باعتبارها متغيرات مستقلة طبقا للفرض مع متغيرات أبعاد الرضا الوظيفي باعتبارها متغيرات تابعة على الاداريين بمستشفى عسير، حيث وجدت علاقة عكسية بين الإنهاك العاطفي وأبعاد الرضا الوظيفي، وعلاقة ارتباط ضعيفة بين الشعور السلبي في العلاقات ومتغيرات أبعاد الرضا الوظيفي، وعلاقة ارتباط طردية بين تدني الانجاز الشخصي وأبعاد الرضا الوظيفي. وينبثق عن الفرضية الرئيسية الاولى ثلاث فروض فرعية قامت الباحثة باختبار كل فرض علي حدة ، وذلك علي النحو التالي:

الفرضية الفرعية الاولى للفرض الاول: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير، واختبار الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعده الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والدرجة الكلية لفقرات الرضا الوظيفي ، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

جدول رقم(8) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعده الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	المعاملات	المتغيرات
.214**	معامل الارتباط	الدرجة الكلية لبعده الاجهاد العاطفي أو الانفعالي
.000	مستوى الدلالة	
254	حجم العينة	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين بعد الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.214**) في المتوسط بقيمة إحصائية (0.000). وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.01) ، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد الاجهاد العاطفي أو الانفعالي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع. وهذا يدل على أن

الاجهاد العاطفي أو الانفعالي في العمل يجعل الموظف لا يشعر بالرضا عند أداء عمله.

الفرضية الفرعية الثانية للفرض الاول: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير، ولاختبار الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعدها المشاعر والرضا الوظيفي لفقرات الرضا الوظيفي ، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

الرضا الوظيفي	المعاملات	المتغيرات
.070	معامل الارتباط	الدرجة الكلية لبعدها المشاعر
.190	مستوى الدلالة	
254	حجم العينة	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين بعد تبدل المشاعر والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.070) في المتوسط بقيمة إحصائية (0.190) وهي أكبر من مستوى الدلالة الاحصائية (0.01) ، مما يعني عدم وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد تبدل المشاعر والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع. وتظهر الاستجابة العدائية تجاه الآخرين في صور متعددة منها القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد والتهمك والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين، والتي تعتبر آلية حماية ذاتية يلجأ إليها الفرد لمواجهة ضغط العمل

الفرضية الفرعية الثالثة للفرض الاول: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير، ولاختبار الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعدها الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي لفقرات الرضا الوظيفي ، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

جدول رقم(10) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية لبعدها الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	المعاملات	المتغيرات
.460**	معامل الارتباط	الدرجة الكلية لبعدها الشعور بالإنجاز الشخصي
.000	مستوى الدلالة	
254	حجم العينة	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.460**) في المتوسط بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.01) ، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي للإداريين كمتغير تابع. وهذا يدل على

شعور الفرد بالضعف والاكنتاب وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط في العمل مما يجعل الموظف يشعر بعدم الرضا عند أداء عمله، لعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز.

الفرضية الرئيسية الثانية: يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الاحصائي الخاص بالاجابة عن التساؤل " ما تأثير الاحتراق الوظيفي مأخوذ بصورة إجمالية علي تحقيق الرضا الوظيفي ولكل بعد من أبعاده لدى الإداريين في مستشفى عسير؟ ، ويتم التحقق من ذلك باختبار الفرض الثاني والذي ينص علي" يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي أبعاد الرضا الوظيفي لدي الإداريين بمستشفى عسير، ولإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الرضا الوظيفي ، للإداريين في مستشفى عسير ، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (11) نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي

معامل التحديد	اختبار T		اختبار F		معادلة الانحدار		البيان
	مستوي الدلالة	قيمة T	مستوي الدلالة	قيمة F	الخطأ المعياري	المعاملات B	
R ²	.000	4.449	.000	22.695	.240	1.068	الثابت
	.000	4.764			.065	.311	المتغير المستقل

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

نلاحظ من الجدول رقم (11) أن النتائج مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة F (22.695) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (.000) ، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل أبعاد الاحتراق الوظيفي علي المتغير التابع الرضا الوظيفي للإداريين في مستشفى عسير محل الدراسة ، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R²) المقدر (0.061). من التباين في المتغير التابع أي أن (61%) من التغييرات الحاصلة علي الرضا الوظيفي سببها الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريين ، وأن هناك عوامل أخرى تؤثر علي الرضا الوظيفي ، كما يشير معامل جوهري النموذج إلي معنوية هذه النتائج حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية = 0.05 ، مما يعني إمكانية تعميم النتائج علي المجتمع ، وعليه يمكن القول بقبول فرض الدراسة الذي ينص علي أنه " يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي أبعاد الرضا الوظيفي لدي الإداريين بمستشفى عسير.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية الثانية الفروض الفرعية التالية وقد قامت الباحثة باختبار كل فرض علي حدة ، وذلك علي النحو التالي:

اختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبدل الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي طبيعة العمل لدي الإداريين في مستشفى عسير، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي طبيعة العمل لدي الإداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الاحتراق الوظيفي علي طبيعة العمل

المتغير التابع: طبيعة العمل			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوي المعنوية
الثوابت	1.814	5.503	.000
الانهك العاطفي	.208	2.593	.010
التبليد الحسي	.010	.178	.859
تدني الإنجاز الشخصي	.536	13.341	.000
معامل الارتباط	.604 ^a		
معامل التحديد	.365		
قيمة F	66.921		
مستوي المعنوية	.000 ^a		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (12) أن قيمة معامل التحديد (.365) وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (36%) ، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد تدني الإنجاز الشخصي له التأثير الأكبر علي بعد طبيعة العمل حيث سجل أعلى معامل انحدار (.536) أما معادلة النموذج: إجمالي طبيعة العمل = 1.814 + 0.208 الانهك العاطفي + 0.010 التبليد الحسي + 0.536 تدني الإنجاز الشخصي.

اختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبليد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي الراتب لدي الاداريين في مستشفى عسير، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الراتب لدي الاداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الاحتراق الوظيفي علي الراتب

المتغير التابع: الراتب			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوي المعنوية
الثوابت	2.567	7.664	.000
الانهك العاطفي	.347	4.262	.000
التبليد الحسي	.030	.533	.594
تدني الإنجاز الشخصي	.340	8.320	.000
معامل الارتباط	.468 ^a		
معامل التحديد	.219		
قيمة F	32.668		
مستوي المعنوية	.000 ^a		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي
يتضح من خلال نتائج جدول رقم (13) أن قيمة معامل التحديد (219). وتعني أن
هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (21%) ، نلاحظ
من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد
الراتب حيث سجل أعلى معامل انحدار (347). أما معادلة النموذج: إجمالي الراتب =
2.567+347.الانهك العاطفي+0.030.التبذل الحسي+340. تدني الإنجاز الشخصي.
اختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير
جوهرى لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبذل الحسي، تدني الإنجاز
الشخصي) علي الترقية لدي الإداريين في مستشفى عسير، وتم استخدام تحليل
الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي الترقية لدي
الإداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:
جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي علي الترقية

المتغير التابع: الترقية			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوي المعنوية
الثوابت	2.377	7.027	.000
الانهك العاطفي	.268	3.259	.001
التبذل الحسي	.017	.304	.762
تدني الإنجاز الشخصي	.297	7.196	.000
معامل الارتباط	.407 ^a		
معامل التحديد	.166		
قيمة F	23.199		
مستوي المعنوية	.000 ^a		
الدلالة الاحصائية	معنوي		

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي
يتضح من خلال نتائج جدول رقم (14) أن قيمة معامل التحديد (166). وتعني أن
هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (16%) ، نلاحظ
من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد تدني الإنجاز الشخصي له التأثير الأكبر علي
بعد الترقية حيث سجل أعلى معامل انحدار (297). أما معادلة النموذج: إجمالي الترقية
= 2.377+2.68.الانهك العاطفي+0.017.التبذل الحسي+297.تدني الإنجاز الشخصي.
اختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير
جوهرى لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبذل الحسي، تدني الإنجاز
الشخصي) علي العلاقة مع المدير لدي الإداريين في مستشفى عسير، وتم استخدام
تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة
مع المدير لدي الإداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع المدير

المتغير التابع: العلاقة مع المدير			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوي المعنوية
الثوابت	2.491	7.016	.000
الانهك العاطفي	.310	3.591	.000
التبذل الحسي	.050	.857	.392
تدني الإنجاز الشخصي	.288	6.644	.000
معامل الارتباط		.396 ^a	
معامل التحديد		.157	
قيمة F		21.654	
مستوي المعنوية		.000 ^a	
الدلالة الاحصائية		معنوي	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (15) أن قيمة معامل التحديد (.157) وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (15%) ، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد العلاقة مع المدير حيث سجل أعلى معامل انحدار (.310). أما معادلة النموذج: إجمالي العلاقة مع المدير = $2.491 + 0.310 \times \text{الانهك العاطفي} + 0.050 \times \text{التبذل الحسي} + 0.288 \times \text{تدني الإنجاز الشخصي}$.

اختبار الفرض الفرعي الخامس للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي ، التبذل الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي العلاقة مع الزملاء لدي الاداريين في مستشفى عسير، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع الزملاء لدي الاداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الاحتراق الوظيفي علي العلاقة مع الزملاء

المتغير التابع: العلاقة مع الزملاء			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوي المعنوية
الثوابت	2.829	8.307	.000
الانهك العاطفي	.357	4.315	.000
التبذل الحسي	.060	1.067	.287
تدني الإنجاز الشخصي	.199	4.797	.000
معامل الارتباط		.346 ^a	
معامل التحديد		.120	
قيمة F		15.835	
مستوي المعنوية		.000 ^a	
الدلالة الاحصائية		معنوي	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي
يتضح من خلال نتائج جدول رقم (16) أن قيمة معامل التحديد (0.120). وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (12%) ، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهاك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد العلاقة مع الزملاء حيث سجل أعلى معامل انحدار (0.357)، أما معادلة النموذج: إجمالي العلاقة مع الزملاء = 2.8291 + 0.357. الانهاك العاطفي + 0.060. التبلد الحسي + 0.199. تدني الإنجاز الشخصي.

اختبار الفرض الفرعي السادس للفرض الثاني: وينص الفرض علي: يوجد تأثير جوهري لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الانهاك العاطفي، التبلد الحسي، تدني الإنجاز الشخصي) علي المكانة الاجتماعية لدي الاداريين في مستشفى عسير، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علي المكانة الاجتماعية لدي الاداريين، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:
جدول رقم (17) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الاحتراق الوظيفي علي المكانة الاجتماعية

المتغير التابع: المكانة الاجتماعية			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوي المعنوية
الثوابت	2.681	7.196	.000
الانهاك العاطفي	.329	3.637	.000
التبلد الحسي	.081	1.310	.191
تدني الإنجاز الشخصي	.197	4.348	.000
معامل الارتباط		.311 ^a	
معامل التحديد		.097	
قيمة F		12.502	
مستوي المعنوية		.000 ^a	
الدلالة الاحصائية		معنوي	

المصدر : من اعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي
يتضح من خلال نتائج جدول رقم (17) أن قيمة معامل التحديد (0.097). وتعني أن هذا النموذج يستطيع تفسير التباين والتغير في المتغير التابع بمقدار (97%) ، نلاحظ من قيم معاملات نموذج الانحدار أن بعد الانهاك العاطفي له التأثير الأكبر علي بعد المكانة الاجتماعية حيث سجل أعلى معامل انحدار (0.329)، أما معادلة النموذج: إجمالي المكانة الاجتماعية = 2.681 + 0.329. الانهاك العاطفي + 0.081. التبلد الحسي + 0.197. تدني الإنجاز الشخصي.

كما يلاحظ أن قيمة مستوي المعنوية لبعد التبلد الحسي للفرض الثاني ولجميع الفروض الفرعية له $0.05 <$ أي غير دالة إحصائياً وبالتالي ليس هناك تأثير لبعد التبلد الحسي علي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمستشفى عسير.

الجزء الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن: مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً ليعد الاجتهاد الوظيفي وتبلد المشاعر وقلة الشعور بالإنجاز، وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الإداريين في مستشفى عسير، وجود ارتباط طردي قوي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي، قدمت الدراسة توصيات عدة لكل من المسؤولين والعاملين بالمستشفى

ثانياً: توصيات الدراسة: يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، ومن ثم ينبغي تدميته وتوفير مناخ عمل ملائم وتتناول الباحثة التوصيات التي أمكن التوصل إليها وآلية تنفيذها، للمساهمة في خفض درجة الاحتراق الوظيفي للإداريين بمستشفى عسير ومحاولة رفع درجة الرضا الوظيفي لهم، كما بالجدول التالي:

جدول رقم (18) توصيات الدراسة

بنود التوصية	التوصية	آليات تنفيذها	مسؤول التنفيذ
الإتهاك العاطفي	الدعم الاجتماعي للقدرة على السيطرة على فقدان الحماسة صقل مهارات وخبرات الموظف للتكيف مع الضغوط	دورات نفسية وتدريبية للارتقاء بالحالة الصحية النفسية	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
الشعور السلبي في العلاقات	تشجيع العاملين في الكشف عن السلبيات في العمل	بناء قنوات اتصال متعددة اتباع سياسة الباب المفتوح	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
تدني الانجاز الشخصي	تنويع المهام الوظيفية لتقليل روتين العمل تدوير الوظائف لتقليل الملل والضجر	زيادة حوافز الاداء لتشجيع العاملين ربط الحافز بالإنجاز	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
طبيعة العمل	تهيئة مناخ تنظيمي توطد به العلاقات الانسانية خلق مناخ جيد تسوده روح المشاركة والتعاون	توفير ثقافة داعمة اجتماعيا للعاملين ووضع السياسات لضمان التعاون والتعبير عن الآراء	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
الراتب	تحسين نظام الاجور والمكافآت وربطها بالأداء	لوائح منظمة لآليات الاجور	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
الترقية	تحسين آليات الترقيات الوظيفية	لوائح منظمة لآليات الترقيات بناء على معايير واضحة معلنة وتميز بالاعتماد على الجدارة والابتكار	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
العلاقة مع المدير	دعم العلاقات الانسانية بين الادارة والعاملين تبادل الأثراء ووجهات النظر حول مشاكل العمل من خلال اجتماعات مستمرة	اجتماعات مستمرة لمناقشة قضايا ومشكلات العمل ثقافة تنظيمية داعمة للحوار والنقاش بشفافية	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
العلاقة مع الزملاء	وضوح دور كل منهم تكوين فرق للمهام الوظيفية من خلال رفع درجة الحماسة للعمل	بناء علاقات ثقة بين العاملين وبعضهم من خلال فرق العمل، اجتماعات مستمرة ، ورش عمل، رحلات ثقافية وترفيهية	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب
المكانة الاجتماعية	تدعيم الترقيات للعاملين لتحقيق اهداف العاملين من الوظيفة تخطيط المسار الوظيفي لكل وظيفة	وضع آليات توضح التطور الوظيفي لكل موظف والترقيات المتوقعة ومدى توافقها مع طموحاتهم	مدير إدارة المستشفى مدير الموارد البشرية ومدير إدارة التدريب

المراجع العربية:

إبراهيم، صخر عبد ربه (2018). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الاردنية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ، المركز القومي للبحوث ، غزة ، 2(12) .

إسماعيل ،عمار فتحي موسي. (2018). محددات الصمت التنظيمي وأثرها علي الاحتراق الوظيفي لاعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات: دراسة تطبيقية،جامعة كفر الشيخ ،كلية التجارة، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، (4)، يونيو 1-51.

إمام ،محمود السيد محمود. (2018). الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية. مجلة اقتصاديات المال والاعمال،المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو صوف معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، 7 ، سبتمبر، 333-352.

بدر ، حامد (1983).الرضا الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة والعلوم السياسية بجامعة الكويت. مجلة العلوم الاجتماعية 1، (3)، 76-88.

البربري ،مروان. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق لدي العاملين في شبكة الاقصي للاعلام والانتاج التقني،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الاقصي ،أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

جمعه ،محمود حسن ، نوري ،حيدر شاكور ، و ياسين ،حمزة حميد. (2019). تأثير تطبيقات الهندسة البشرية في السعادة الوظيفية عن طريق الرضا الوظيفي : بحث استطلاعي في كلية الهندسة المستنصرية. مجلة تنمية الرافدين، 124 ، 43-63.

حسن ،فوزي حسن.(2008).الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الدور المهني للاخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي: دراسة مطبقة علي الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمرحلة الابتدائية والاعدادية والثانوية بمدينة أسوان. بحث مقدم إلي المؤتمر العلمي الدولي الحادية والعشرين للخدمة الاجتماعية ، مصر، (5592-5661).

حسين ،إيمان فتحي عبد المحسن. (2019). قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الاعلام وتكنولوجيا الاتصال، 2، الصفحات 1-46.

خطاب ، كريمة سيد محمود(2008).المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدي المعلمين،مجلة دراسات الطفولة،جامعة عين شمس ، كلية الدراسات العليا للطفولة، 11(41) ، أكتوبر- ديسمبر، 55-92.

رسمي ،محمد حسن ، عبد الفتاح ،عبد الحميد ، وصالح ،منيرة. (2018). أثر التعددية الثقافية علي الرضا الوظيفي لدى المعلمين بالمدرسة المتوسطة بدولة الكويت. (جامعة بنها، مجلة كلية التربية) 29، (116).

رمضان ، رشيدة عبد الرؤوف. (2011). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية. *المجلة التربوية*، الناشر جامعة الكويت مجلس النشر العلمي ، ديسمبر، 26، (101)، 146-189.

الزعيبي ، مروان. (2010). تطوير صورة أردنية لمقياس وور وزملائه لقياس الرضا الوظيفي. *المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية*، 3، (2)، 101-113.

الزيودي ، محمد ، والزغول عماد. (2008). الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة والعوامل المؤثرة فيه بالمدارس الحكومية والخاصة في محافظة العاصمة بالاردن. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، جامعة البحرين، 9، (1)، 160-177.

السبيعي ، خالد صالح المرزم ، و الداوود ، منال سعد. (2018). الاثراء الوظيفي لدي العاملات بمجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرج وعلاقته برضاهن الوظيفي. *مجلة رسالة الخليج العربي*، 148، 79-99.

السبيعي ، عبدالله. (2014). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض ، (رسالة ماجستير غير منشورة).

صالح ، محمود السيد محمود ء. (2018). أثر الاحتراق الوظيفي علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية. *مجلة اقتصاديات المال والاعمال*، 7، 333-352.

طشطوش ، رامي عبد الله يوسف ، مهيدات ، محمد صالح بني عطا ، و علي صالح زايد صالح إبراهيم جراون. (2013). ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرفة المصادر في الاردن. *مجلة جامعة النجاح للباحث - العلوم الإنسانية*، 27، (8)، 1727-1762.

عبد الحميد ، حصة عبد العزيز. (2019). مستوى الاحتراق الوظيفي لدي معلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريدة. *مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، كلية التربية*، 3، (11)، 94-127.

عبد الله، محمد حمزة أمين (2017). المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدي الاطباء : بحث ميداني بمستشفى بني سريف العام ، *مجلة كلية الآداب*، 77، (3)، جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، 77-152.

العمران ، هناء. (2015). النموذج السببي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي والامن النفسي لدي العاملات بسجن الملز بمدينة الرياض (رسالة دكتوراة غير منشورة) ، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية ، الرياض.

عنانى، محمد (2010). *التحليل القياسي والاحصائي للعلاقات الاقتصادية : مدخل حديث باستخدام SPSS*، (القاهرة: الطبعة الثالثة ، شركة ناس للطباعة).

عويضة ، إيهاب أحمد. (2008). أثر الرضا الوظيفي علي الولاء التنظيمي لدي العاملين في المنظمات الاهلية في محافظة غزة،، *رسالة ماجستير غير منشورة* ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، ، غزة ، فلسطين.

محمد ، هبة. (2016). تأثير الاحتراق الوظيفي علي سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية مقارنة علي المستشفيات الجامعية. *مجلة فكر وابداع*، 99، 329-368.

محمد، أسماء عزمي عبد الحميد. (2014). محددات الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الالتزام التنظيمي بالتطبيق علي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف. *مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، كلية التجارة، (4)، ديسمبر، 177-210.*

محمد، فيصل يونس. (2014). الرضا الوظيفي : نظرياته وعناصره. *مجلة العلوم التربوية والنفسية، 105، 184-224.*

محمود ، محمد(2016).أثر مصادر الاستقطاب علي تحسين أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الاردن،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، كلية الاعمال ، الأردن.

مرزوق ، عبد العزيز علي. (2018). أثر إيمان العمل علي الاحتراق الوظيفي : دراسة تطبيقية علي أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 5، 328-362.*

هواري، أحلام. (2014). الاحتراق النفسي لدي مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر.

المراجع الاجنبية

Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. (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*, 8, p. 872.

Kelvin, P., Chin, S., & Lu. (2018). Retrieved from www.emeraldinsight.com/2397-3737.htm.

Kheirandish, M., Farahani, A., & Nikkhoo, B. (2016). The impact of orgaizatioal culture on employees "Job Burnout. *Intrernational Academic Journal of organizational Behavior and human resource Management*, 10, pp. 1-15.

Luan, X., Wang, P., Hou, W., Chen, L., & Lou, F. (2017). Job stress and burnout : Acomparative study of senior and head nurses in china nursing. *Health Sciences*, 2, pp. 163-169.

Mansour, S., & Tremblay, D. (2016). How the eed for leisure benefit systems asa resource passageways moderates the effect of work - leisure coffict on job burnout and intention to leave: a study in the hotel idustry in quebec. *Journal of hospitality and tourism management*, 27, pp. 4-11.

Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M., Schaufeli, W., & Schwab, R. (1986). Maslach Burnout Inventory. *Palo Alto CA*, 21, pp. 3463- 3644.

Rai, A., & Agarwal, U. (2017). Workplace bullying and employee silence: a moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship. *Personnel Review*.

Schaible, L., & Six, M. (2016). Emotional strategies of police and their varying consequences for burnout. *police quarterly*, 19, pp. 3-31.

- Nguyen and Trang T.M.(2012).Psychological, Quality of work life and Quality of life of marketers: Evidence from Vietnam, *Journal of Macro marketing* ,3(1).
- Bahraami,A.,Aslani,G.,Abdollahi, B.&Torabi,N.(2013).A study on the relation between quality of work life and four career anchors among the personnel of Esfahan iron foundry organization , *procedia - Social and Behavioral sciences*,83:208-213.
- Badmili,S.H.,Siadat S.A.& Mohammad isadr , M.(2013).The study of Relation between Spiritual leadership of principals and quality of work life of teachers in high schools of city of Izehaiati , *International Journal of scientific and research publications*,3(7)1-4.
- Chonga ,Vincent K.& Monroe , Garys .(2015),"The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants turnover intentions: A structural equation modeling approach. *Accounting and Finance*,55(1).
- Hayes B., et al. ,(2015),Work environment ,job satisfaction ,stress and burnout among hemodialysis nurses, *Journal of Nursing Management*,23(5).
- Madhavappallil, Thomas et al.,(2014). Correlates of job burnout among human services workers: Implications for workforce retention, *Journal of Sociology &Social Wel fore*,(4).