



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية : دراسة حالة عينة من الكادر
الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار
- ميله -

المشرف	اعداد الطلبة	
د. سنوسي أسامة	حواصدي كنزة	1
	/	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	د. بوبحة سعاد
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	د. سنوسي أسامة
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	د. نمديلي أسماء

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي ثمرة حمدي المتواضع
إلى من كانت ولا تزال النور الذي يضيء دربي،
إلى من فضّلتنني على نفسها،
وسخّرت كل ما تملك لأجل سعادتي،
إلى نبع الحنان والتضحية...
أمي الحبيبة
وإلى السند الذي لا يميل،
إلى من علّمني الصبر والعزيمة،
وكان لي عونًا في كل خطوة،
إلى صاحب القلب الكبير...
أبي العزيز.
وإلى من بهم أعتز،
ومن وجودهم أستمد قوتي،
إلى من يجمعني بهم رابط الدم والمحبة...
أختاي مروى و مينة

إليكم جميعًا أهدي هذا العمل،
راجيةً من الله تعالى دوام الصحة والعافية،
وأن يجعله ثمرة خير وبركة لنا جميعًا.



التشكرات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي أثار لنا دروب العلم، وفتح لنا أبواب الفهم والتوفيق، فله الحمد أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً، حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه.

يسرّنا، ونحن نضع اللمسات الأخيرة على هذا العمل، أن نعبر عن عميق امتناننا وصادق تقديرنا لكل من كان له فضل في إنجازه، ونخص بالذكر أستاذنا الفاضل الدكتور أسامة سنوسي،

الذي لم يكن مجرد مشرف أكاديمي، بل كان نبراساً يهتدى به، ومصدر إلهام وعطاء،

رافقنا بعلمه وتوجيهاته السديدة، وأغدق علينا من وقته وجهده دون تردد، فكان نعم المرشد ونعم القدوة.

نسأل الله أن يجزيه عنا خير الجزاء، وأن يبارك في علمه وعمره، ويجعل ما قدّمه في ميزان حسناته.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كافة أساتذتنا الكرام،

الذين غرسوا فينا حب العلم، وأرشدونا بنصائحهم القيمة، وكان لهم الأثر البالغ في تكويننا العلمي والمعرفي،

فجزاهم الله عنا كل خير.

ولا يفوتنا أن نعبّر عن بالغ امتناننا وعرفاننا إلى الطاقم الإداري والمهني بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار

ميلة

على ما أبدوه من تعاون، وما قدّموه من تسهيلات ودعم قيم، كان له الأثر الكبير في إنجاح هذا العمل.

كما نتمن كل يدٍ امتدت إلينا بالعون، وكل كلمة تشجيع ساندتنا

وكل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا الجهد المتواضع.

وفي الختام، نسأل الله أن يكمل هذا العمل بالقبول والتوفيق، وأن يجعله لبنّة نافعة في درب العلم والمعرفة.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية حيث تمت الدراسة على مستوى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميله، ولتحقيق هذا الهدف تم اعتماد أداة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات حيث وزع الاستبيان على عينة قدرها 64 مفردة وبعد القيام بعملية تحليل دراسة الحالة وفق المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V24). توصلنا لوجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية حيث أنه كلما ارتفعت قيمة الإحترق الوظيفي انخفضت قيمة جودة الحياة المهنية. كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة مستشفى العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميله بتحسين ظروف العمل والتخفيف من الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون خاصة ما يتعلق بالإجهاد العاطفي وكذا تشجيع التواصل الإيجابي والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة بما يعزز روح التعاون والانتماء المهني.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي ، جودة الحياة المهنية ، الأثر، مستشفى ، الكادر الطبي.

Report Summary

This study aimed to investigate the effect of job burnout on the quality of work life among the healthcare staff at the Public Hospital “Toubaal Said and Ammar Brothers” in Mila. To achieve this objective, a questionnaire was used as a data collection tool, and it was distributed to a sample of 64 individuals. Afterward, the data were analyzed using the descriptive-analytical method with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V24).

The study found that there is an inverse relationship between job burnout and the quality of work life, such that as the level of job burnout increases, the level of quality of work life decreases.

The study also recommended that the hospital administration should pay attention to improving working conditions and reducing the professional pressures faced by employees, especially those related to emotional exhaustion, as well as encouraging positive communication and human relations within the institution, in a way that enhances the spirit of cooperation and professional belonging.

Keywords: Burnout, Quality of Work Life, Impact, Hospital, Medical Staff.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الاهداء
II	التشكرات
III	الملخص
V	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
X	فهرس الاشكال
XI	فهرس الملاحق
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول : الاطار النظري لمتغيرات الدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : مدخل عام للاحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول :الاطار النظري للاحتراق الوظيفي
3	الفرع الأول : مفهوم الاحتراق الوظيفي
3	1 التطور التاريخي للاحتراق الوظيفي
4	2 تعريف الاحتراق الوظيفي
4	الفرع الثاني : اسباب الاحتراق الوظيفي و أبعاده
4	1 أسباب الاحتراق الوظيفي
5	2 أبعاد الاحتراق الوظيفي
6	المطلب الثاني : مراحل الاحتراق الوظيفي و أدوات قياسه
6	الفرع الأول : مراحل الاحتراق الوظيفي
7	الفرع الثاني :أدوات قياس الاحتراق الوظيفي
8	المطلب الثالث:نتائج الاحتراق الوظيفي و وسائل معالجته
8	الفرع الاول : نتائج الاحتراق الوظيفي
9	الفرع الثاني: وسائل معالجة الاحتراق الوظيفي
11	المبحث الثاني :مدخل لجودة الحياة المهنية
11	المطلب الأول : ماهية جودة الحياة المهنية

11	الفرع الأول : مفهوم جودة الحياة المهنية
11	الفرع الثاني :خصائص جودة الحياة المهنية
12	المطلب الثاني :أهمية و أهداف جودة الحياة المهنية
12	الفرع الاول : أهمية جودة الحياة المهنية
13	الفرع الثاني :أهداف جودة الحياة المهنية
14	المطلب الثالث :أبعاد جودة الحياة المهنية و معوقات تطبيقها
14	الفرع الأول :أبعاد جودة الحياة المهنية
15	الفرع الثاني : معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية
16	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسات السابقة	
18	تمهيد
19	المبحث الأول : دراسات سابقة حول الاحتراق الوظيفي و جودة الحياة المهنية
19	المطلب الأول : دراسات سابقة حول الاحتراق الوظيفي
19	الفرع الأول : الدراسات العربية
21	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية
25	المطلب الثاني : دراسات سابقة حول جودة الحياة المهنية
25	الفرع الأول : الدراسات العربية
27	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية
28	المطلب الثالث : الدراسات السابقة التي ربطت بين الاحتراق الوظيفي و جودة الحياة المهنية
31	المبحث الثاني :التعقيب على الدراسات السابقة
31	المطلب الأول : التعقيب على الدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي
32	المطلب الثاني : التعقيب على الدراسات الخاصة بجودة الحياة المهنية
32	المطلب الثالث : ميزة الدراسة الحالية على الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
36	تمهيد
37	المبحث الأول : تقديم عام المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة
37	المطلب الأول: نشأة المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة و موقعه.

37	الفرع الأول: نشأة المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.
37	الفرع الثاني: الموقع الجغرافي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.
38	المطلب الثاني : مصالح المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة وهيكلها التنظيمي.
38	الفرع الأول: مصالح المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.
39	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.
41	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.
41	المطلب الأول: نموذج الدراسة
42	المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية أداة الدراسة.
42	الفرع الأول: طريقة واداة جمع البيانات
43	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
44	الفرع الثالث: أداة الدراسة
45	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة.
48	المطلب الرابع: صدق الأداة وثباتها.
48	الفرع الأول: صدق الأداة.
51	الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة (Reliability) ألفا كرونباخ.
52	المبحث الثالث: التحليل الوصفي لعينة الدراسة.
52	المطلب الأول: وصف عينة الدراسة.
52	المطلب الثاني: تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة .
53	الفرع الأول: نتائج تحليل المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي)
56	الفرع الثاني: نتائج تحليل المتغير التابع
59	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتفسير النتائج
59	الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية
61	الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
63	خلاصة الفصل
65	الخاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع

77	قائمة الملاحق
----	---------------

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
الجدول رقم 1	ملخص دراسات الاحتراق الوظيفي	23
الجدول رقم 2	درجات مقياس ليكارت	46
الجدول رقم 3	تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح	47
الجدول رقم 4	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور	49
الجدول رقم 5	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور	49
الجدول رقم 6	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور	50
الجدول رقم 7	معاملات الارتباط بين كل عبارة من المحور الثاني (المتغير التابع) والدرجة الكلية لهذا المحور	50
الجدول رقم 8	مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	51
الجدول رقم 9	مواصفات عينة الدراسة	52
الجدول رقم 10	اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الإجهاد العاطفي	53
الجدول رقم 11	اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد التبدل و اللامبالاة	54
الجدول رقم 12	اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي	55
الجدول رقم 13	اتجاهات آراء أفراد العينة حول جودة الحياة المهنية	56
الجدول رقم 14	نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الإحتراق الوظيفي في جودة الحياة المهنية	59
الجدول رقم 15	نتائج تحليل الانحدار لأثر الإحتراق الوظيفي في جودة الحياة المهنية	61

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
38	الموقع الجغرافي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة	الشكل رقم 01
40	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة	الشكل رقم 02
41	نموذج الدراسة	الشكل رقم 03

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
75	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم 1
76	الاستبيان	الملحق رقم 2
79	مخرجات spss	الملحق رقم رقم 3

مقدمة

تمهيد

يعد المورد البشري الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة باعتباره المحرك الرئيسي لباقي الموارد والعنصر الفعال في تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها. ومن جهة أخرى يعد الاحتراق الوظيفي من أبرز الظواهر السلبية التي تواجه العاملين في بيئة العمل الحديثة، حيث يمثل المرحلة المتقدمة من التعرض للضغوط النفسية والمهنية الناتجة عن تراكم الأعباء وكثرة المسؤوليات، وقد حظى هذا المفهوم باهتمام واسع من قبل الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، نظراً لتأثيراته السلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، حيث أصبح من الضروري أن يحظى العاملون بظروف عمل ملائمة تضمن لهم حياة وظيفية كريمة تُشعرهم بالرضا والانتماء، وتمكّنهم من بذل أقصى جهودهم البدنية والذهنية لتحقيق مستويات أداء مرتفعة.

وتكمن أهمية دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية في كون المنظمات المعاصرة تسعى إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الأداء العالي والحفاظ على صحة ورفاهية العاملين، فجودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على تحسين ظروف العمل فقط، بل تمتد لتشمل بناء بيئة تنظيمية داعمة تعزز الولاء والانتماء، وتدفع العاملين إلى الإبداع والتميز. غير أنّ هذا الهدف قد يتعرض للتهديد بفعل ظاهرة الاحتراق الوظيفي، التي تُضعف من قدرات الأفراد وتؤثر سلباً على إنتاجيتهم وكفاءتهم.

أولاً: إشكالية الدراسة

تعتبر المؤسسات الاستشفائية العمومية من أهم المرافق الحيوية التي يقع على عاتقها ضمان الأمن الصحي للمجتمع، وهي بيئة عمل تتميز بخصوصية كونها تتعامل مع أفراد مرضى و هذا ما يجعل الكادر الطبي عرضة لضغوط مهنية وتنظيمية مستمرة

وتشير العديد من الدراسات السابقة إلى أن قطاع الصحة في الجزائر يعد من أكثر القطاعات خصوبة لظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وما يزيد من حدة هذه الظاهرة هو استمرار بعض الممارسات الإدارية التقليدية والتي باتت لا تواكب متطلبات العصر الحديث، ناهيك عن ما يواجهه العاملون من ضغوط مهنية وتنظيمية متعددة، وكذا طبيعة العمل داخل هذه المؤسسات والبيئة المحيطة بها وغياب عامل التحفيز الأمر الذي قد يمس جودة الحياة المهنية جودة الحياة المهنية، والتي تعني بإختصار توفير بيئة عمل صحية ومحفزة تلبي احتياجات الموظف المادية والنفسية. وذلك عن طريق العمل على تحقيق رضا العاملين و ضمان استقرارهم بالإضافة إلى مساعدتهم على تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية، إلا أن الواقع يظهر تناقضاً كبيراً حيث يتبين أن الاحتراق الوظيفي يهدد بشكل مباشر جودة الحياة المهنية. فعندما يشعر الموظف بالتعب النفسي والجسدي المستمر يرى بيئة المستشفى بيئة طاردة وصعبة بدلاً من أن تكون مكاناً للعطاء والإنجاز.

وتم اختيار المؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار بولاية ميلة كبيئة ميدانية لإجراء هذه الدراسة نظراً لما يشهده من تدفق مستمر للمرضى وضغط عمل متزايد على أطقمها الطبية والذي يساهم في تفشي ظاهرة الاحتراق والتي بدورها قد تؤثر على جودة الحياة المهنية، ومن خلال دراسة هذا الواقع ميدانياً وعلى ضوء ما سبق، تتبلور مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الآتي:

هل يوجد أثر للاحتراق الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار ميلة ؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تجزئته الى تساؤلات فرعية هي:

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاجهاد العاطفي على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار ميلة ؟

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التبذل و اللامبالاة على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة ؟

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف البحث والاجابة على الاشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات كالتالي :

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة احصائية للاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.

الفرضيات الفرعية:

✓ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاجهاد العاطفي على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة .

✓ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التبذل و اللامبالاة على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة .

✓ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة .

ثالثا: المنهج المتبع في الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري عند التعرض لمفهوم الاحتراق الوظيفي و كذا جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار، ومنهج دراسة حالة والمنهج التحليلي عند تحليل اثر الاحتراق الوظيفي في جودة الحياة المهنية، مع استخدام أداة الاستبيان التي تم توزيعها على أفراد العينة للمؤسسة التي تم ذكرها سابقا ، والتي تم تحليل نتائجها من خلال برنامج Spss.

رابعا: أهمية الدراسة

يمكن ابراز اهمية الدراسة في :

✓ الأهمية المتزايدة للعنصر البشري داخل المنظمات، باعتباره المحرك الأساسي لها، خاصة في المؤسسات الصحية التي تتطلب مستويات عالية من الأداء النفسي والبدني؛

✓ تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، وهو موضوع حديث نسبياً في البيئة العربية، خاصة في القطاع الصحي، مما يساهم في تقديم إضافة معرفية في مجال إدارة الموارد البشرية؛

✓ تعتبر هذه الدراسة كمرجع إضافي في المكتبات، و يمكن أن تساعد في تقريب الصورة بخصوص متغيري الدراسة؛

✓ الأهمية التطبيقية التي تقدمها من خلال النتائج التي يمكن أن تساعد صناع القرار في المؤسسات الصحية على وضع استراتيجيات فعالة للحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين بيئة العمل، بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

خامسا : أهداف الدراسة

- نسعى من خلال هذه الدراسة للوصول الى مجموعة من الأهداف المتمثلة فيما يلي :
- ✓ التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
 - ✓ قياس مستوى جودة الحياة المهنية لدى العاملين؛
 - ✓ تحليل العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية؛
 - ✓ تحديد تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي، التبدل، نقص الإنجاز الشخصي) على جودة الحياة المهنية؛
 - ✓ تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تقليل الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الحياة المهنية.

سادسا : أسباب اختيار موضوع الدراسة

تتمثل أسباب اختيار الموضوع في:

أسباب موضوعية :

- ✓ الانتشار المتزايد لظاهرة الاحتراق الوظيفي في مختلف المنظمات، خاصة في القطاع الصحي الذي يتميز بضغط العمل وطبيعته الحساسة؛
- ✓ أهمية جودة الحياة المهنية كأحد المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ودورها في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي؛
- ✓ حاجة المؤسسات الصحية إلى نتائج دراسات علمية تساعد في وضع استراتيجيات فعالة للحد من الضغوط المهنية وتحسين بيئة العمل؛

أسباب شخصية :

- ✓ وجود دافع شخصي نابع من ملاحظة الطالبة لتأثير ضغوط العمل في القطاع الصحي على أحد أفراد عائلتها (الأخت)، مما أثار اهتمامها بدراسة هذه الظاهرة بشكل علمي؛
- ✓ الخبرة المهنية السابقة للطالبة في القطاع الصحي، خاصة في الجانب الإداري، وما صاحبها من احتكاك مباشر بالعاملين وملاحظة التحديات والضغوط التي يواجهونها؛
- ✓ الاهتمام الشخصي بمواضيع إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، والرغبة في التعمق في دراسة العوامل المؤثرة على الأداء والرضا الوظيفي؛
- ✓ الرغبة في تقديم دراسة يمكن أن تساهم في تحسين ظروف العمل داخل المؤسسات الصحية التي لها تأثير مباشر على حياة الأفراد والمجتمع.

سابعاً: حدود الدراسة.

- 1-الحدود المكانية:** والذي يقصد به النطاق الجغرافي لإجراء الجانب التطبيقي، واقتصرت هذه الدراسة على المؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار نظرا للقرب الجغرافي وكذا معرفتنا بالمكان و بالتالي سهولة توزيع الاستثمارات وتوفير شروط الدراسة.
- 2-الحدود البشرية:** يتمثل في مجتمع البحث الذي تشغله الدراسة الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار ميلة
- 3-المجال الزمني:** استمر بحثنا التطبيقي طيلة شهر أبريل من سنة 2026 تم فيه توزيع الاستبيان على فئة عشوائية من الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار ميلة .

ثامنا: صعوبات الدراسة.

- واجهنا خلال قيامنا بهذه الدراسة مجموعة من الصعوبات يمكن تلخيصها فيما يلي:
- ✓ تردد بعض العاملين في الاجابة على الاستبيان باعتبار الموضوع يرتبط بجوانب شخصية ومهنية حساسة بالنسبة لهم؛
 - ✓ نظرا لطبيعة العمل في القطاع الصحي، واجهنا صعوبة في ايجاد الوقت المناسب لتوزيع وجمع الاستبيانات؛
 - ✓ الفهم الخاطئ من أفراد العينة للاحتراق الوظيفي على أنه نقد لظروف العمل أو الإدارة، مما جعل بعضهم يترددون في التعبير عن آرائهم بصديق.

تاسعا: هيكل البحث

تم تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول، تناول الفصل الأول الاطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في الاحتراق الوظيفي والمفاهيم الخاصة بها ، و جودة الحياة المهنية والمفاهيم الخاصة به. أما الفصل الثاني نستعرض من خلاله عدد من الدراسات السابقة، عربية وأجنبية، التي بحثت في هذا المجال وذات الصلة بدراستنا كما و قدمنا تعقبا عليها.

أما الفصل الثالث يتمثل في دراسة تطبيقية حول أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميله وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيان الموزع على عينة من الكادر الصحي بنفس المستشفى.

الفصل الأول : الاطار النظري

لمتغيرات الدراسة

تمهيد

في إطار الدراسات العلمية التي تهتم بالموارد البشري داخل المنظمات، أصبح الاهتمام بالجوانب النفسية والمهنية للعاملين من القضايا الأساسية التي تحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمختصين في مجالات إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي. ويأتي هذا الاهتمام نتيجة التحولات السريعة التي تعرفها بيئة العمل المعاصرة، وما يرافقها من ضغوط مهنية متزايدة، وتغيرات تنظيمية مستمرة، وتنامي متطلبات الأداء والجودة، وهو ما يجعل من تجربة العمل اليومية للعاملين مجالاً خصباً للدراسة والتحليل وفي هذا السياق، يبرز كل من متغيري الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية بوصفهما من أهم المفاهيم التي تعكس طبيعة العلاقة بين الفرد وبيئة عمله. إذ يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي تنشأ تدريجياً نتيجة التعرض المستمر للضغوط المهنية وعدم القدرة على التكيف معها، مما يؤدي إلى حالة من الإرهاق النفسي والجسدي والعقلي، ويؤثر بشكل مباشر على دافعية الفرد وأدائه المهني وعلاقاته داخل المؤسسة .

في المقابل، تُعد جودة الحياة المهنية مفهوماً إيجابياً يعكس مدى رضا الفرد عن بيئة عمله، وإحساسه بالراحة النفسية والتوازن بين حياته المهنية والشخصية، إضافة إلى شعوره بالعدالة التنظيمية والدعم الاجتماعي وفرص النمو والتطور داخل المؤسسة .

وعليه، فإن دراسة هذين المتغيرين في إطار نظري متكامل يكتسي أهمية بالغة، إذ يسمح بفهم أعمق لطبيعة التفاعل بين الظروف التنظيمية والجانب النفسي للعاملين، كما يساهم في تقديم رؤية علمية يمكن من خلالها تفسير العديد من السلوكيات المهنية داخل بيئة العمل.

وبناءً على ما سبق، يأتي هذا الفصل ليعرض الإطار النظري للدراسة من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، واستعراض أبعادها ومظاهرها، بهدف بناء قاعدة معرفية تساعد في تفسير نتائج الدراسة الميدانية لاحقاً وتوجيهها في ضوء أسس علمية واضحة.

المبحث الأول: مدخل عام للاحتراق الوظيفي

كون الانسان كائن اجتماعي لا يعيش بمعزل عن الاخرين أو عن التأثيرات المحيطة به فهو مضطر لمواجهة العديد من الضغوطات اليومية والمهنية التي غالبا ما تتجاوز حدود قدراته العقلية و النفسية و هذا ما يوصله للاحتراق وظيفيا. ويعد الاحتراق الوظيفي حالة ارهاق و فقدان شديد للحماس و الرغبة في العمل وتحقيق الانجازات و سنحاول في هذا المبحث توضيح هذه الظاهر من مختلف جوانبها.

المطلب الأول : الاطار النظري للاحتراق الوظيفي

الفرع الأول : مفهوم الاحتراق الوظيفي

1. التطور التاريخي للاحتراق الوظيفي :

يعتبر " الاحتراق الوظيفي " مصطلحا حديثا، إذ أنه قبل ستينيات القرن الماضي كانت تستخدم مصطلحات أخرى للتعبير أو وصف حالات مشابهة مثل مصطلح الضغط أو التوتر، و مع بداية السبعينيات و بالتحديد سنة 1974 ظهر مصطلح الاحتراق النفسي على يد الطبيب النفسي فرويدنبرجر في مقال علمي له و ركز فيه على المهن الانسانية ، ثم سنة 1976 جاءت كرستينا ماسلاش في علم النفس الاجتماعي و وصفته على أنه حالة تصيب الفرد من جراء العمل الزائد و الضغط النفسي المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء.

في بداية الثمانينيات تطورت النظرة للاحتراق فقد أصبحت الدراسات التي تخصه اكثر منهجية و دقة كما وبدأ الإهتمام بالجانب القياسي لها و ظهرت أول محاولة جادة لقياسه في مجال الرعاية الصحية سنة 1981 على يد كرستينا ماسلاش و تلميذتها سوران جاكسن و الذي تم تطويره من قبلهما فيما بعد ليشمل المهن الاجتماعية ، و هذا يوضح لنا أن الاحتراق الوظيفي في بدايته كان مفهوم أو حالة ربطت بالمهن الانسانية و العاملين في الرعاية الصحية إلا أنها امتدت فيما بعد لتشمل باقي المهن التي تتطلب التعامل مع جمهور . (صميدة، 2023، صفحة 11)

لم يشد هذا المصطلح تغييرات كثيرة و واضحة في فترة التسعينيات بل حافظ على مفاهيمه السابقة مع التوجه أكثر للجانب التطبيقي للمقياس و اثبات نجاعته ، إلا و أنه في 28 مايو 2019 أصدرت المنظمة الصحة العالمية WHO مفهوم الاحتراق الوظيفي لا كاضطراب طبي أو مرض نفسي إنما كظاهرة مهنية مرتبطة بالعمل. (The World Health Organization, 2019)

2. تعريف الاحتراق الوظيفي

يمكن القول أن الاحتراق الوظيفي يعتبر ظاهرة مهنية تنشأ نتيجة الاختلال بين متطلبات العمل و الموارد المتاحة داخل المؤسسة ، حيث أنها بمثابة تلك الحالة التي يصل اليها الفرد و يفقد فيها الرغبة في العمل.

و في هذا السياق عرفها جوستيكي على أنها حالة من الضعف و الوهن تنتج عن الاحباطات التي تواجه الفرد في العمل ، كما عرفها كل من جولد و روث بأنه حاله تتسبب في شعور الفرد بأن إحتياجاته لم تلب و توقعاتها لم تحقق (جمل، 2012، صفحة 41)، وترى كرسينا ماسلاش أنه عبارة عن استجابة مطولة للعاطفة مزمنة و الضغوطات الشخصية على الوظيفية و تتمثل في الإجهاد النفسي والانفعالي والعقلي، وتؤثر بشكل خاص على المهنيين الذين يواجهون تحديات تؤدي إلى تقويض قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية. ويترتب على هذه الظاهرة شعور متزايد بالعجز والإحساس بعدم الكفاءة في تحقيق مستويات الأداء المطلوبة منهم. (شهري و عدمان ، 2022، الصفحات 74-75)

وتعكس آثار الاحتراق الوظيفي من خلال مظاهر متعددة، مثل الإرهاق الشديد، والإحباط المستمر، وفقدان الإحساس بمعنى وجدوى العمل، إلى جانب تراجع الدافعية المهنية وانخفاض مستوى الرضا عن الإنجازات الشخصية والأداء الوظيفي

من خلال التعاريف السابقة، يُستنتج أن الاحتراق الوظيفي يُعدّ أحد المظاهر الناتجة عن ضغوط العمل المزمنة، حيث يتجسد في حالة من الإنهاك العاطفي والاستنزاف النفسي المصحوبة بتقييم سلبي للذات وانخفاض الشعور بالكفاءة المهنية. كما يُعتبر نتيجة مباشرة للتعرض المستمر والمتكرر لمصادر الإجهاد والضغوط المرتبطة بالمهام والأنشطة اليومية في بيئة العمل. (Maslach & Jackson, The measurement of experienced burnout, 1981, p. 100)

الفرع الثاني : أسباب الاحتراق الوظيفي و أبعاده

1. أسباب الاحتراق الوظيفي :

أظهرت العديد من النظريات والدراسات أن الأسباب المؤدية لحدوث الاحتراق الوظيفي هي عديدة ومتداخلة بين بعضها البعض، وكذا تختلف من شخص الى آخر، ووفق تلك الدراسات تم تصنيفها الى ثلاث مستويات هي:

■ **المستوى الفردي أو الشخصي** :قد يرجع الاحتراق الوظيفي لمصادر شخصية مرتبطة بالسمات الشخصية للفرد، كسعي الفرد للكمال ووضع معايير عالية يصعب تحقيقها أو عدم القدرة على التكيف مع التوتر ، وكذا الشعور بعدم الكفاءة. (دراويش، ملحم، و عابدين، 2023، صفحة 20)

■ **المستوى المهني** : أكد الباحث MAHER أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بشكل كبير بخصائص العمل و ظروفه وذلك بعدما استعرض أربعة عشرة دراسة تناولت أسباب الاحتراق الوظيفي ككثرة المهام والعمل لساعات طويلة دون الراحة ، وكذا عدم وضوح المسؤوليات أو كثرتها ، كما ويأثر أيضا كل من ضعف الدعم الاداري وضعف التقدير وقلة العدالة التنظيمية (فاضل جدعان، 2025، صفحة 100).

■ **المستوى الاجتماعي**: يتمثل في مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على التوازن النفسي والمهني للفرد، حيث يبرز ضعف العلاقات الاجتماعية خارج إطار العمل كأحد أهم هذه العوامل، لما له من دور في الحد من فرص التفريغ النفسي والتخفيف من الضغوط اليومية. كما تزداد حدة هذه التحديات مع صعوبة التوفيق بين متطلبات العمل والحياة الأسرية، خاصة لدى فئة النساء العاملات، الأمر الذي ينعكس سلباً على استقرارهن النفسي والاجتماعي. إضافة إلى ذلك، يفرض المجتمع ضغوطاً متزايدة على الأفراد لتحقيق النجاح المهني والوصول إلى مستويات مادية مرتفعة، مما يزيد الشعور بالتوتر والقلق. (Wulantika, Ayusari, & Wittine, 2021, p. 2)

2. أبعاد الاحتراق الوظيفي :

أشارت نتائج الدراسات التي أجرتها ماسلاش بالاشتراك مع تلميذتها جاكسن سنة 1981 حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي الى وجود عدة ابعاد أساسية :

■ **الاجهاد العاطفي**: يعد الاجهاد العاطفي البعد الأساسي والأكثر أهمية في ظاهرة الاحتراق الوظيفي، اذ يمثل المؤشر الأول لظهور هذه الحالة لدى الفرد العامل ويعكس هذا البعد حالة من الاستنزاف المزمن للطاقة النفسية والعقلية نتيجة متطلبات العمل المستمر والضغوط المتزايدة مما يجعل الفرد يجد صعوبة في أداء مهامه المهنية الاعتيادية. (شهري و عدمان ، 2022، صفحة 77)

■ **التبذل و اللامبالاة**: وهو النتيجة المباشرة للإجهاد العاطفي المتراكم ، ويتمثل هذا البعد في تبني سلوكيات سلبية في التعامل مع المحيطين به سواء زملاء أو عملاء حيث يجردهم من صفة الانسانية ويتعامل معهم ببرود، وهذا ما يؤدي به الى فقدان الحس الانساني في العلاقات المهنية.

■ **تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي**: يصف هذا البعد الشعور المتزايد بانخفاض الكفاءة و الفاعلية المهنية و يعد نتيجة طبيعية لاستمرار الضغط و الاجهاد المهني مما يدفعه للشعور بعدم القدرة على

تحقيق انجازات ذات قيمة مما يعزز مشاعر الاحباط ، فيترسخ لديه اعتقاد يتمثل في فقدان الكفاءة المهنية . (الفرجاني، 2021، صفحة 65)

المطلب الثاني : مراحل الاحتراق الوظيفي وأدوات قياسه

الفرع الأول : مراحل الاحتراق الوظيفي

يُعد الاحتراق النفسي سيروية ديناميكية تتطور تدريجياً عبر الزمن نتيجة التعرض المستمر للضغوط المهنية، خاصة في المهن التي تتطلب تفاعلاً مكثفاً مع الآخرين. وقد قدم الباحثون عدة نماذج تفسيرية لمراحلها، تختلف في عددها وتسلسلها، لكنها تتفق على طابعه التطوري المتدرج.

1. مراحل الاحتراق النفسي عند ماسلاش وجاكسون

يرى كل من ماسلاش وجاكسون أن الاحتراق النفسي يتكون من ثلاثة أبعاد أساسية تتطور وفق تسلسل زمني محدد، يتمثل في:

✓ **الإنهاك الانفعالي:** يمثل المرحلة الأولى، ويظهر في شعور الفرد باستنزاف موارده العاطفية نتيجة تزايد متطلبات العمل وضغوطه.

✓ **تبلد المشاعر:** كاستجابة دفاعية للإنهاك، يطور الفرد اتجاهات سلبية وحيادية تجاه متلقي الخدمة، ويتعامل معهم بطريقة ميكانيكية أو غير شخصية.

✓ **انخفاض الإنجاز الشخصي:** تنجم هذه المرحلة عن استمرار الاستنزاف، حيث يتراجع إحساس الفرد بالكفاءة والفعالية المهنية ويزداد تقييمه السلبي لذاته (Maslach & Jackson, The Measurement of Experienced Burnout, 1981, pp. 100-101)

وبذلك فإن هذا النموذج يفسر الاحتراق النفسي كسيروية تبدأ بالاستنزاف الانفعالي وتنتهي بتراجع الشعور بالإنجاز.

2. مراحل الاحتراق النفسي عند إدلويس وبرودسكي

اقترح إدلويس وبرودسكي نموذجاً رباعياً لمراحل الاحتراق النفسي يتمثل في:

✓ **مرحلة الحماس:** تتميز بالاندفاع القوي والطموح العالي والاستثمار المفرط للطاقة في العمل.

✓ **مرحلة الخمود:** يبدأ فيها الشعور بالتعب الجسدي والنفسي، مع ظهور اضطرابات في النوم والتركيز وتراجع الفعالية.

✓ **مرحلة الإحباط:** يتولد شعور بالعجز والذنب والتساؤل حول جدوى العمل والكفاءة المهنية.

✓ مرحلة اللامبالاة :تتخفص المعنويات ويتراجع الأداء، ويصبح الفرد أقل اهتماماً بالعمل ويتجنب التحديات (مزياني، 2010، صفحة 157).

3. مراحل الاحتراق النفسي عند إتييزر

يرى إتييزر أن الاحتراق النفسي يتطور عبر ست مراحل مترابطة تبدأ بـ:

- الإحباط،
 - ثم الغضب،
 - فالإكتئاب،
 - تليه العدوانية،
 - ثم العودة إلى سلوكيات طفولية كالشكوى والحاجة للاعتراف.
 - وأخيراً استقرار حالة من الاكتئاب المصحوبة بالانسحاب الاجتماعي.
- ويؤكد هذا النموذج على الطابع الانفعالي المتدرج للاحتراق النفسي، حيث تتفاقم المشاعر السلبية مع استمرار الضغوط. (مزياني، 2010، الصفحات 157-158)

4. مراحل الاحتراق النفسي عند شوفولي وبيرتز:

يبدأ الاحتراق النفسي وفق هذا النموذج بمرحلة اختلال التوازن بين متطلبات العمل وموارد الفرد (الضغط المهني). ومع استمرار هذا الاختلال، يتبنى الفرد اتجاهات وسلوكيات دفاعية، مثل المعاملة الميكانيكية للآخرين، بهدف تقليص الإنهاك الانفعالي، مما يؤدي في النهاية إلى انخفاض الفعالية المهنية وتراجع الإنجاز الشخصي.

5. نموذج بيورك وشيرر ودييزكا:

حدد هؤلاء الباحثون مراحل متتابعة تبدأ بدافعية عالية وشعور قوي بالإنجاز، ثم تتطور إلى مشاعر الفشل والذنب، تليها السخرية والاحتقار تجاه الآخرين، ثم اليأس وتبدل المشاعر، وصولاً إلى الاحتراق النفسي الكامل. (مزياني، 2010، الصفحات 158-159)

الفرع الثاني : أدوات قياس الاحتراق الوظيفي

استعملت عدة مقاييس للكشف عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي، لكن يعتبر مقياس ماسلاش الأكثر استخداماً لقياس الاحتراق الوظيفي، ذلك لأنه أستخدم في عدة دراسات علمية والتي أكدت على صدقه وثباته ، أعد هذا المقياس من طرف ماسلاش و جاكسون سنة 1981 حيث يتكون من 22 بنداً مقسمة

على ثلاث أبعاد ،ويستند هذا المقياس الى التصور النظري الذي قدمته ماسلاش، طورت لهذا المقياس عدة نسخ ل تتناسب مع فئات مهنية مختلفة أهمها :

▪ **MBI-HSS**: خاصة بالمهن الانسانية كالصحة و الخدمات الاجتماعية

▪ **MBI-ES**: مخصص للمعلمين

▪ **MBI-GS**: النسخة العامة

▪ **MBI-SS**: النسخة الخاصة بالطلبة

الجدير بالذكر أن هذا المقياس أظهر درجات عالية من الصدق البنائي و الثبات الداخلي ، حيث غالبا ما تتجاوز قيمة ألفا كرونباخ 70،0 في مختلف الدراسات (العزيزة، 2016، الصفحات 377-380).

المطلب الثالث : نتائج الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته

الفرع الأول : نتائج الاحتراق الوظيفي

يعتبر الاحتراق الوظيفي من الظواهر المهنية ذات النتائج السلبية المتعددة، إذ لا يقتصر تأثيره على الفرد فحسب، بل يمتد ليشمل المؤسسة والمحيط الاجتماعي. ويمكن تصنيف نتائجه إلى ثلاثة مستويات رئيسية:

1. النتائج على المستوى الفردي

✓ نتائج نفسية وانفعالية

- الشعور بالإرهاق الدائم وفقدان الحافز.
- القلق والاكتئاب والتوتر المزمن.
- انخفاض تقدير الذات والشعور بعدم الكفاءة.
- فقدان الرضا الوظيفي

✓ نتائج معرفية

- ضعف التركيز والانتباه.
- صعوبة اتخاذ القرار.
- تراجع القدرة على الإبداع وحل المشكلات.

✓ نتائج سلوكية

- الانسحاب الاجتماعي داخل العمل.

- زيادة الغياب والتأخر عن العمل.
- انخفاض الالتزام المهني.
- احتمالية اللجوء إلى سلوكيات سلبية (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Job burnout., 2001, pp. 400-401).

✓ نتائج جسدية

- اضطرابات النوم.
- صداع وآلام عضلية.
- مشاكل هضمية.
- ضعف المناعة والإجهاد المزمن (Pines & Aronson, 1988, pp. 15-30)

2. النتائج على المستوى المهني

- انخفاض الإنتاجية وجودة الأداء.
- زيادة الأخطاء المهنية.
- ضعف العلاقات مع الزملاء والرؤساء.
- تراجع الإحساس بالمسؤولية.
- ارتفاع نية ترك العمل .

3. النتائج على مستوى المؤسسة

- ارتفاع معدلات الغياب ودوران العمل.
- انخفاض جودة الخدمات المقدمة.
- تراجع الروح المعنوية العامة داخل المؤسسة.
- زيادة التكاليف المرتبطة بالتعويض والتوظيف والتكوين.
- تدهور المناخ التنظيمي. (Leiter & Maslach, 2004, pp. 91-134)

الفرع الثاني : وسائل معالجة الاحتراق الوظيفي

يرى العديد من الباحثين في مجال الإرشاد المهني وإرشاد الضغوط النفسية أن التصدي للاحتراق النفسي يتطلب اعتماد مقاربة مزدوجة تقوم على مستويين متكاملين: جهود وقائية وأخرى علاجية

1. أولاً: الجهود الوقائية

تهدف الجهود الوقائية إلى الحد من ظهور الاحتراق النفسي قبل تفاقمه، وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات من أبرزها:

- ✓ التدريب والتعليم المستمر بما يسهم في تنمية مهارات العاملين ورفع كفاءتهم المهنية.
- ✓ الاختيار المناسب للموظفين بما يتوافق مع متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد، للحد من فجوة التوقعات.
- ✓ استخدام الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز الدافعية والانتماء المهني.
- ✓ المحافظة على اللياقة الصحية والبدنية باعتبارها عاملاً أساسياً في مقاومة الضغوط المهنية.

2. ثانياً: الجهود العلاجية:

- تركز الجهود العلاجية على معالجة مظاهر الاحتراق بعد ظهورها، ومن أهمها:
- ✓ تحليل الدور الوظيفي من خلال توضيح الحقوق والواجبات والمسؤوليات والمهام والتوقعات، بما يقلل من النزاعات والصراعات المهنية.
 - ✓ تحسين مناخ العمل عبر توفير فرص الترقية والمكافآت والتقدم الوظيفي.
 - ✓ إيجاد مناخ مهني صحي داعم يقوم على المشاركة، واللامركزية، والمرونة، وتعزيز العلاقات المهنية الإيجابية.
 - ✓ توفير المؤازرة الاجتماعية للحد من مشاعر العزلة والوحدة داخل بيئة العمل.
 - ✓ تنفيذ برامج تطوير ومساعدة الموظفين كالب برامج التدريبية والتعليمية المستمرة.
 - ✓ تقديم برامج الإرشاد النفسي الهادفة إلى تحقيق النمو النفسي السليم ومساعدة الأفراد على تجاوز المشكلات النفسية والاجتماعية التي تعيق التكيف المهني. (دبابي و لعيس، 2013، صفحة 15)

المبحث الثاني: مدخل لجودة الحياة المهنية

يعد موضوع جودة الحياة الوظيفية من المواضيع التي لاقت ولا زالت تلقى اهتماما بالغاً في مختلف المجالات وخاصة الإدارية لما لها تأثير واضح على تحقيق أهداف المنظمات و نشاطها كما و تؤثر على مستقبل المؤسسة، ولتوضيح بشكل هذا المفهوم بشكل مفصل تطرقنا في هذا المبحث لمختلف المفاهيم و الخصائص التي يمكن أن تضبطه بشكل أفضل لدى المتلقي

المطلب الأول : ماهية جودة الحياة المهنية

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة المهنية

فقد ركز lawler سنة 1971 على أنه ادراك العاملين لبيئة العمل المادية والمعنوية من مزايا وفوائد ،أنظمة الحوافز والمكافآت وغيرها ، أما suttel فجاء بمفهوم آخر سنة 1977 حيث عرفها بأنها أقصى درجة التي يكون فيها العمل قادر على اشباع الاحتياجات الشخصية الأساسية للأفراد خلال خبرتهم وتجربتهم في المنظمة .

في أواخر الثمانينيات وبالضبط في 1989 تناول robbins جودة الحياة المهنية باعتبارها عملية تنظيمية تستجيب لاحتياجات الموظفين عبر اشراكهم في القرارات التي تمس عملهم ، وفي نفس السنة اعتبر كل من werthe و davis أن ظروف العمل وأنظمة المكافآت لها تأثير في تحسين حياة العاملين المهنية .

وفي اطار أحدث قدم sing و sneh تصورا يربط جودة الحياة المهنية بتحسين فرص النمو والرفاه المهني وتعزيز الأداء التنظيمي. (بن صالح و بن سماعيل ، 2023 ، صفحة 3)

الفرع الثاني : خصائص جودة الحياة المهنية.

تتميز جودة الحياة المهنية بعدد من الخصائص الأساسية التي تسهم في تحقيق التوازن بين متطلبات المنظمة واحتياجات العاملين، أهمها وضوح الأهداف، بما يتيح للعاملين فهم اتجاهات العمل وتوقعاته بشكل دقيق، كما تعد الاتصالات الفعالة عنصراً محورياً في تعزيز التنسيق وتبادل المعلومات داخل المنظمة. ويعزز الشعور بالأمان الوظيفي من استقرار العاملين وتنمية الدافعية والإبداع لديهم. كما يشكل التعويض العادل عاملاً حاسماً في تحقيق الرضا الوظيفي (محمد النجار، 2016، الصفحات 228-

(229)

بالإضافة الى توفير أجر عادل وكاف يتناسب مع الجهد المبذول، وضمان ظروف عمل صحية وأمنة، وتعزيز الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي، إلى جانب إتاحة فرص النمو والتطور المهني من خلال التدريب والترقية. كما تتضمن جودة الحياة الوظيفية تمكين العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، وترسيخ مبادئ العدالة التنظيمية في توزيع المهام والمكافآت، وتنمية العلاقات الإنسانية القائمة على الاحترام والتعاون داخل بيئة العمل،

فضلاً عن تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. وتسهم هذه الخصائص مجتمعة في رفع مستوى الرضا والالتزام التنظيمي، والحد من الضغوط النفسية ومظاهر الاحتراق الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة واستقرارها (Walton, 1973, pp. 13-15)

المطلب الثاني : أهمية و أهداف جودة الحياة المهنية

الفرع الاول : أهمية جودة الحياة المهنية

تتمحور أهمية جودة الحياة المهنية في الآتي :

- ✓ يعبر مصطلح جودة الحياة الوظيفية عن منهج ومنظومة متكاملة يتم من خلالها تحسين وتطوير المورد البشري في المؤسسة باعتباره أهم ما تمتلكه؛
- ✓ وجود علاقة طردية بين تحقيق وتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة وبين تحقيق أهدافها وأهداف العاملين وكذا أهداف عملائها؛
- ✓ تضمن جودة الحياة الوظيفية وجود بيئة عمل جيدة تساهم في جذب واستقطاب العاملين بالمؤسسة، وبالتالي زيادة الانتماء للمؤسسة من أجل تحسين القدرات والرغبة في العمل، وتطوير وتحسين الأداء؛
- ✓ تساهم جودة الحياة الوظيفية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة في بيئة العمل المباشرة؛
- ✓ تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمؤسسة؛
- ✓ تعمل جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة على تحديد نقاط القوة لدى مؤسسات الأعمال، واستثمارها بما يخدم مصلحتها لمواجهة التحديات في بيئة العمل الخارجية؛

✓ تساعد جودة الحياة الوظيفية المسؤولين عن المؤسسة في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتوافق ومستويات الأداء المختلفة، وإيجاد إصلاحات وبدائل لتلك النظم في حالة اكتشاف نقص على مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة؛

✓ تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات الفرد وأهدافه؛
✓ المساعدة على حل المشاكل والخلافات وتخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة إن وجدت من خلال تشجيع روح الفريق بينهم وكذا تكوين علاقات عمل أكثر إنتاجية تساهم في رفع الأداء؛ (بودو، 2022، صفحة 660).

✓ قدرة المنظمة على جذب المواهب و الاحتفاظ بها؛
✓ توفير بيئة عمل مناسبة لتحسين كفاءة العمل؛
✓ القدرة على ربط الأهداف الشخصية بأهداف المؤسسة ككل؛
✓ تقليل معدلات دوران العمل و حالات الغيابات المتكررة؛
✓ يحسن الأداء الوظيفي و الولاء للمؤسسة.

باختصار يمكن القول أن أهمية جودة الحياة المهنية تكمن في كونها مدخلا أساسيا لتحقيق التوازن بين أهداف المنظمة و احتياجات العاملين، فهي تساهم بشكل واضح في تحسين كل ما يخص الرضا الوظيفي و رفع من الدافعية، مما ينعكس بشكل ايجابي على الأداء الفردي والجماعي وهذا ما يعزز من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين مما يدعم استقرار المنظمة ويعزز قدراتها التنافسية وبالتالي ضمان استدامتها وتحقيق الأهداف طويلة المدى. (مصطفى البنا، 2024، الصفحات 812-813).

الفرع الثاني : أهداف جودة الحياة المهنية

تتسم جودة الحياة المهنية بأهمية بالغة التأثير في أداء العاملين، ينطلق الاهتمام بهذا المفهوم من دراسات مفادها حاجة الافراد العاملين في المؤسسة إلى بيئة عمل محفزة لأداء أي عمل، لذلك كان الهدف الرئيسي أعداد قوة عمل راضية، مندفعة ذات ولاء عالي لأعمالها. (بومجان، أقطي ، و الوافي، 2018، الصفحات 124-125)

كما توجه بعض الباحثين الى تصنيف الأهداف الى :

✓ أهداف فردية : و التي تتمثل في اشباع الحاجات المادية و المعنوية للعاملين و كذا رفع مستوى الرضا الوظيفي .تحقيق الأمن والاستقرار وتمكين العامل من الموازنة بين الحياة الشخصية و العملية

✓ أهداف تنظيمية : كتنظيم معدلات الغياب و دوران العمل الحد من الضغوط النفسية ، تحقيق الجودة في المخرجات و دعم القدرة التنافس (بن صالح و بن سماعيل ، 2023، الصفحات 4-5)

الفرع الأول :أبعاد جودة الحياة المهنية

تُعد جودة الحياة المهنية من المفاهيم المهمة في بيئة العمل، حيث تهدف إلى توفير الظروف المناسبة التي تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة وتحقيق الرضا الوظيفي. ولأن هذا المفهوم يشمل عدة جوانب مرتبطة بالعمل والعامل، فقد تم تقسيمه إلى مجموعة من الأبعاد التي تسهم في تفسيره وقياسه، والتي سيتم عرضها فيما يلي.

✓ التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية

يعبر هذا البعد عن مدى قدرة الفرد على مواجهة الالتزامات التي تخص كل من العمل و الأسرة ، كما يعبر عنه أيضا بأنه العلاقة بين انجازات الحياة المهنية من ترقية و انجاز مهني و الاشباع الشخصي الأسر، الأصدقاء، الهوايات وغيرها. وتؤثر الموازنة بين الحياة و العمل بشكل ايجابي و واضح أن كان من ناحية جودة العمل او من جانب الصحة النفسية للعامل .

كما عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة المهنية على أنها مجموعة من ترتيبات العمل التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، مع الاسهام في زيادة كفاءة المنظمة (الحربي، 2022، صفحة 66).

✓ الرضا الوظيفي :

- تعريف هيربرت: " هو مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم، ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين ما يوفره العمل للعاملين في الواقع ، وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم

- تعريف لوك: " هو حالة انفعالية إيجابية ناتجة عن نظرة الفرد لعمله ولوظيفته ،ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة مثل :الرواتب ، ساعات العمل ،فرص الترقية ،والعلاقة مع الزملاء والرؤساء الى غير ذلك".

- تعريف هوبوك: عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد .

- تعريف فروم: بأنه اتجاه إيجابي من الفرد الى عمله الذي يمارسه، وهو ذلك الشعور الايجابي الذي يحمله الفرد لعمله. (مصطفىاوي و عياد، 2016، صفحة 7)

ومن هنا نستنتج أنه لم يقدم تعريف محدد للرضا الوظيفي من قبل الباحثين الا انه يمكن القول أن اغلبهم يعبر على أنه مشاعر الفرد وأحاسيسه اتجاه وظيفته ومدى إدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة وما تقدمه له حالياً، مما يشبع حاجاته والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق الذات وإحساسه بالمسؤولية وقيمه في المنظمة والمجتمع ككل. (بلقاضي، 2022، الصفحات 515-516).

✓ الدافعية و الالتزام المهني:

دافعية الإنجاز بأنها حالة داخلية أو استعداد نفسي نسبي الثبات في شخصية الفرد تدفعه إلى السعي لتحقيق النجاح والتفوق في مختلف مجالات الحياة، والعمل على إنجاز المهام بكفاءة وإتقان وفق معايير محددة من الامتياز. كما تعكس دافعية الإنجاز رغبة الفرد في تحقيق أهداف ذات قيمة بالنسبة له، والسعي إلى تحسين أدائه باستمرار.

في المقابل يعتبر الالتزام المهني مفهوما يدل على تمسك العامل بمنصبه ووظيفته ومدى تقبله لمهامه وما يقدم له من أعمال كما يمثل أيضا مدى تقبله للبيئة العامة للعمل. (بوعرة ، 2017، صفحة 26)

الفرع الثاني : معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية الا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والايادات وأن كانت على حساب العاملين وسالمتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق ومنها:

- ✓ ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الادارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة؛
- ✓ ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الاجور والمكافآت والتي قد تزيد من أجمالي التكاليف؛
- ✓ عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير؛
- ✓ هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة. (بومجان، أقطي ، و الوافي، 2018، صفحة 126).

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، تم التطرق إلى الجوانب النظرية الأساسية لمتغيرات الدراسة، حيث تم عرض مفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده وأهم أسبابه وآثاره على الأفراد والمؤسسات، كما تم تناول مفهوم جودة الحياة المهنية وأبعادها والعوامل المؤثرة فيها وأهميتها بالنسبة للعاملين والمؤسسات على حد سواء. كما تم توضيح طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية من خلال مختلف الطروحات والدراسات النظرية ذات الصلة، كما ساهم هذا الإطار النظري في بناء قاعدة معرفية تساعد على فهم متغيرات الدراسة بشكل أعمق.

الفصل الثاني : الدراسات

السابقة

تمهيد:

تعد الدراسات السابقة اللبنة الأولى التي يُبنى عليها أي بحث علمي، انطلاقاً من أن البحث العلمي لا ينطلق من العدم، بل يستند إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. لذلك، يقوم الباحث في هذه الدراسة بالاطلاع على مختلف الدراسات المرتبطة بموضوعه، بهدف الاستفادة منها من حيث التصميم المنهجي، وأساليب الإنجاز، إضافة إلى التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها كل دراسة من هذه الدراسات.

وقد تم الاعتماد على مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية خلال الفترة زمنية مختلفة، وذلك لضمان الأمانة بمختلف جوانب الدراسات لموضوع بحثنا. وقد تم تقسيم هذا الفصل على النحو التالي:

المبحث الأول : دراسات سابقة حول الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية

المبحث الثاني :التعقيب على الدراسات السابقة

المبحث الأول : دراسات سابقة حول الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية

تُعد الدراسات السابقة من أهم المصادر التي يستند إليها الباحث لفهم موضوع الدراسة والإحاطة بمختلف جوانبه النظرية والتطبيقية، كما تساعد على التعرف على النتائج التي توصل إليها الباحثون السابقون وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها. وانطلاقاً من ذلك، سيتم في هذا المبحث عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، بهدف الاستفادة من نتائجها وإبراز مساهمتها في إثراء موضوع الدراسة الحالية.

المطلب الأول : دراسات سابقة حول الاحتراق الوظيفي

يشكل الاطلاع على الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ يتيح للباحث بناء تصور واضح حول الموضوع محل الدراسة من خلال التعرف على الجهود العلمية التي تناولته من قبل. كما تسهم هذه الدراسات في توضيح المفاهيم المرتبطة بالموضوع والكشف عن أبرز النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها، مما يساعد على تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الأدبيات العلمية. وعليه، سيتم في هذا المبحث استعراض عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بالاحتراق الوظيفي ، لما لها من أهمية في دعم الإطار النظري للدراسة وتوجيه مسارها البحثي.

الفرع الأول : الدراسات العربية

1) دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود، بعنوان ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجه

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة.

لتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية و تحديد أسباب و مصادر انتشارها و السبل الكفيلة بعلاجها ، طبقت الدراسة على 258 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة و قامت الباحثة بمعالجة المعلومات التي تم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي spss حيث تم الحصول على النتائج التالية : ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد

الانجاز الشخصي ،هذا و أظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ، في حين كان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية و ضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة .كما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لكلا من المتغيرات. (الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري) (مسلم عياد أبو مسعود، 2010، صفحة 2)

2) دراسة منار محمد الصبحي ، بعنوان الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة .

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

أجريت دراسة ميدانية وقد تم اختيار عينة عشوائية من 194 اداري أمانة محافظة جدة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن العاملين في الوظائف الادارية في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة يعانون بصفة عامة درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الاجهاد الانفعالي والانجاز الشخصي، أما على البعد الثالث عدم الانسانية فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة وهناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط والاحتراق من أقوى العلاقات في هذه الدراسة. (محمد الصبحي، 2022، صفحة 478)

3) دراسة هناء هباش و جفوط شيماء، بعنوان أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بالمؤسسات العمومية دراسة ميدانية بالخرينة العمومية قالمة

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على مدى تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين بالخرينة العمومية بولاية قالمة.

أجريت دراسة ميدانية و قد تم اختيار عينة عشوائية قدرها 73 عامل من أفراد مجتمع المؤسسة محل الدراسة ، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي و تحليل البيانات في برنامج SPSS توصلت الباحثة

الى النتائج التالية : أن هناك إحساس متوسط بالاحتراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة محل الدراسة، كذلك تبين أن مستوى أدائهم متوسط أيضا، هذا وأظهرت النتائج كذلك وجود علاقة عكسية بين المتغيرين ، أي أنه كلما زادت مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين انخفض مستوى أدائهم الوظيفي، تبين كذلك وجود فروق جوهرية في مدى إحساس الأفراد بالاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم وبالتحديد مستواهم الدراسي. (هباش و جغوط، 2024، صفحة 146)

(4) دراسة هبة أنيس منصور القط ، بعنوان العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الانسحاب النفسي: دراسة تطبيقية على موظفي هيئة ميناء دمياط .

هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة بين الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة ميناء دمياط و الانسحاب النفسي.

لتحديد ما سبق قامت الباحثة بسحب عينة عشوائية طبقية عددها 203 عامل بهيئة ميناء دمياط، و استخدمت الباحثة قائمة استقصاء تم توزيعها على مفردات العينة لجمع الدراسة وتم الاعتماد على تحليل المسار باستخدام برنامج WarpPLS7. للتحليل الاحصائي وتوصلو لوجود علاقة معنوية ايجابية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي و الانسحاب النفسي. (أنيس منصور القط، 2024، صفحة 69)

الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية

(1) دراسة أورورا فونتوفا-الماتو و آخرون ، بعنوان تطور مستويات الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى مهنيي أقسام الطوارئ خلال فترة الركود الاقتصادي

هدفت هذه الدراسة الوصفية والتحليلية إلى مقارنة مستويات الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قسم الطوارئ بأحد المستشفيات في إقليم كتالونيا بإسبانيا بين فترتين زمنيتين: الأولى عام 2012 (ذروة الركود الاقتصادي وإجراءات النقشف) والثانية عام 2018 (بعد استعادة بعض الظروف الوظيفية).

قام الباحثون بدراسة عينة شملت 146 مشاركا من أطباء وممرضين وكوادر مساعدة، حيث كشفت النتائج الإحصائية عن تحسن ملموس في مؤشرات الرضا المتعلقة بالأجر المادي والاستقرار الوظيفي في عام 2018 ، مقابل تراجع الرضا عن جداول العمل الزمنية. وفيما يخص أبعاد الاحتراق الوظيفي، سجلت الدراسة انخفاضا معنويا في درجة تلبد الشخصية خلال عام 2018 مع رصد علاقة ارتباطية عكسية بين هذا البعد ومستوى الرضا العام، مما يشير إلى أن تعافي الظروف الوظيفية والمادية يساهم

بشكل مباشر في تعزيز الصحة النفسية للمهنيين وتقليل السلوكيات الاندفاعية أو الانفصالية تجاه المرضى. (Fontova-Almató, Suñer-Soler, Rossell-Sánchez, & Juvinyà-Canal, 2020, p. 1)

(2) دراسة ألتانشيميغ و آخرون، بعنوان الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي ونية ترك العمل لدى العاملين في القطاع الصحي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية 2023

هدفت الدراسة الحالية إلى استكشاف العلاقة الارتباطية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي ونية ترك العمل. وقد استندت الدراسة الحالية إلى أسلوب المعاينة العشوائية في جمع البيانات. أما عدد المشاركين في الدراسة الحالية فقد بلغ 217 موظف في أحد المستشفيات الخاصة في مدينة أولان باتور. وللتحقق من فرضيات الدراسة الحالية، استخدمت الدراسة الحالية عدة أساليب تحليل إحصائي، مثل تحليل العوامل وتحليل الثبات وتحليل الارتباط والمعادلات الهيكلية.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن هناك تأثير سلبي معنوي للاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي. كما أن هناك تأثير إيجابي للاحتراق الوظيفي على نية ترك العمل. كما أن هناك ارتباطاً سلبياً بين مستوى الرضا الوظيفي ونية الموظفين في ترك العمل. (Altanchimeg، Enguunmurun، و Shurentsetseg، 2023، صفحة 1).

(3) دراسة كل من جيه تشنغ وآخرون، بعنوان العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والحضور الوظيفي الخفي لدى ممرضات التخدير: الدور الوسيط لرأس المال النفسي.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الوسيط لرأس المال النفسي بين الاحتراق الوظيفي والحضور الوظيفي الخفي باستخدام نماذج المعادلات الهيكلية. ولمعرفة الدور تم إجراء دراسة مقطعية شملت 568 ممرضة تخدير في مستويات مختلفة من المستشفيات في مقاطعة سيتشوان خلال الفترة من يونيو إلى يوليو 2024. واستخدمت الدراسة استبيانات متعددة مثل النسخة الصينية لمقياس الحضور الوظيفي الخفي (SPS-6)، ومقياس رأس المال النفسي (PCQ)، واستبيان ماسلاش للاحتراق الوظيفي. وبعد تحليل الاستبيان توصل الباحثون الى النتائج التالية : الاحتراق الوظيفي مرتبط سلباً برأس المال النفسي ومرتبط إيجابياً بالحضور الوظيفي الخفي ، كما لوحظ أن رأس المال النفسي يرتبط سلباً بالحضور الوظيفي الخفي وأن له دوراً وسيطاً جزئياً بين الاحتراق الوظيفي والحضور الوظيفي الخفي. (Jie , Xiaoli, Mei, Xue, Daiying, & Jianlan, 2024, p. 1)

الجدول رقم 1: ملخص دراسات الاحتراق الوظيفي

رقم الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	عنوان الدراسة	الأبعاد	المتغير	العلاقة أو النتيجة
1	منار محمد الصبحي	2022	الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة	الاجهاد . الانفعالي . الانجاز . الشخصي . عدم الانسانية	الأداء . الوظيفي	علاقة طردية بين صلاحيات العمل و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة
2	هناء هباش	2024	أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بالمؤسسات العمومية -دراسة ميدانية بالخرزينة العمومية - قاملة .	الاجهاد . الانفعالي . الانجاز . الشخصي . عدم الانسانية	أداء العاملين	وجود علاقة عكسية بين المتغيرين
3	سماهر مسلم عياد أبو مسعود	2010	ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجه	الاجهاد . الانفعالي . الانجاز . الشخصي . عدم الانسانية	/	

4	هبة أنيس منصور القط		العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الانسحاب النفسي: دراسة تطبيقية على موظفي هيئة ميناء دمياط	الاجهاد الانفعالي . الانجاز . الشخصي . عدم الانسانية	الانسحاب النفسي	وجود علاقة معنوية ايجابية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي و الانسحاب النفسي
5	أورورا فونتوفا- الماتو و آخرون	2020	تطور مستويات الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى مهنيين أقسام الطوارئ خلال فترة الركود الاقتصادي	الاجهاد الانفعالي . الانجاز . الشخصي . عدم الانسانية	الرضا الوظيفي	فيما يخص أبعاد الاحتراق الوظيفي، سجلت الدراسة انخفاضاً معنوياً في درجة تبدل الشخصية خلال عام 2018 مع رصد علاقة ارتباطية عكسية بين هذا البعد ومستوى الرضا العام
6	زانا بازار و تسوغت- إردينه و وبيرا	2023	الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي ونية ترك العمل لدى العاملين في القطاع الصحي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية	الاجهاد الانفعالي . الانجاز . الشخصي . عدم الانسانية	نية ترك العمل	ارتباطاً سلبياً بين مستوى الرضا الوظيفي ونية الموظفين في ترك العمل

7	جيه تشنغ و شياولي شيا و مي هونغ و شيوه لين و دايينغ زانغ و جيانلان رين	2024	العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والحضور الوظيفي الخفي لدى ممرضات التخدير: الدور الوسيط لرأس المال النفسي	الاجهاد الانفعالي الانجاز الشخصي عدم الانسانية	الحضور الوظيفي الخفي	الاحتراق الوظيفي مرتبط سلباً برأس المال النفسي ومرتبط إيجابياً بالحضور الوظيفي الخفي
---	---	------	--	---	----------------------------	---

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثاني : دراسات سابقة حول جودة الحياة المهنية

حظيت جودة الحياة المهنية باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، لما لها من أثر في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي. وقد تناولت العديد من الدراسات هذا الموضوع من جوانب مختلفة، بهدف تحديد أبعاده والعوامل المؤثرة فيه ونتائجه على الفرد والمنظمة. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة المهنية.

الفرع الأول : الدراسات العربية

(1) دراسة "أسامة زياد يوسف البليسي بعنوان "جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي

لعاملي في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة" 2012

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في

منظمات غير حكومية في قطاع غزة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى النتائج المطلوبة ، و بالاعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية البالغ عددها 265 موظفا و موظفة و 53 منظمة حكومية توصل الباحث إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها كما وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى إلى متغير الجنس. (البليسي ، 2012، صفحة 7)

(2) دراسة عبد الحفيظ معوشة، بعنوان جودة الحياة المهنية عند العاملين بالقطاع العام للصحة . دراسة ميدانية

هدفت الدراسة الى معرفة مستويات جودة الحياة المهنية وجودة الحياة المتعلقة بالصحة لدى الموظفين في قطاع الصحة العمومي. كما هدفت إلى فحص الفروق الإحصائية في هذه المستويات تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الحالة المدنية)، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة المهنية وجودة الحياة المتعلقة بالصحة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الموضوع. وشملت العينة 148 عاملاً في قطاع الصحة ببعض المؤسسات الصحية في ولايتي خنشلة وباتنة. وبعد جمع البيانات و معالجتها إحصائياً باستخدام نظام (SPSS) توصل الباحثون الى النتائج التالية : أظهرت النتائج أن مستويات جودة الحياة المهنية وجودة الحياة المتعلقة بالصحة لدى العاملين جاءت بمستوى متوسط بصفة عامة و توصلت الدراسة أيضا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة المهنية وجودة الحياة المتعلقة بالصحة، حيث تبين أن تحسن جودة الحياة المهنية يسهم في تعزيز جودة الحياة الصحية العامة للعاملين (معوشة، 2022، صفحة 242).

(3) دراسة لفقير سهيلة ، بعنوان مدى مساهمة جودة الحياة في العمل في تنمية المهارات المهنية لدى إداريين معهد التربية البدنية والرياضة بجامعة الجزائر 3 .

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى مساهمة جودة الحياة في العمل الى تنمية المهارات المهنية لدى الاداريين بمعهد التربية بدنية و الرياضة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث شملت العينة على 40 اداريا بهذا المعهد وبعد جمع البيانات و معالجتها احصائيا توصلت الدراسة إلى أن متوسط درجات جودة الحياة في

العمل بمعهد التربية البدنية و الرياضة عالي جدا و كذا وجد أن هناك علاقة ارتباط بين جودة الحياة في العمل بأبعادها الثلاثة و بين المهارات المهنية بأبعادها الأربعة (لفقير، 2022، صفحة 269).

(4) دراسة داودي شيماء و شقلالة شهيناز، بعنوان جودة الحياة المهنية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة ابن خلدون . تيارت.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة المهنية و سلوك المواطنة التنظيمية، انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها: "ما العلاقة بين جودة الحياة المهنية و سلوك المواطنة التنظيمية؟"

اعتمد في هذه الدراسة على عينة من الأساتذة و الإداريين من نفس الكلية و بالاعتماد على أدوات الدراسة المطلوبة و المنهج الوصفي تحصل الباحثين على مجموعة من البيانات التي تم تحليلها احصائيا لتقودهم الى وجود علاقة بين ظروف العمل و سلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت. و كذا توجد علاقة بين العلاقات الاجتماعية و سلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت (داودي و شقلالة، 2024، صفحة 2).

الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية

(1) دراسة زيفانيا سيبويا ومارينا سولاستيانا و ايفي فيتريانا، بعنوان العوامل المؤثرة على جودة الحياة المهنية لدى الممرضين: مراجعة منهجية.

تهدف هذه الدراسة الى تقييم و فحص العوامل التي تؤثر على جودة الحياة المهنية لدى أطقم التمريض سعيا الى تحسين رفاهيتهم العامة و تجربتهم العملية و كذا خلق بيئة عمل أكثر دعما و رضا في مجال التمريض .

لتحقيق ذلك أعتمد الباحثون على المراجعة المنهجية حيث تم البحث في عدة قواعد بيانات ، وبعد أن تم تصنيف الدراسات أعتمدو على تحليل 20 مقالا علميا عن الموضوع قيد البحث لاستخراج العوامل و تم توصل من قبلهم الى أن جودة الحياة المهنية تتأثر بعاملين رئيسيين هما العوامل الديموغرافية و الفردية كالسن الجنس الحالة الاجتماعية و سنوات الخبرة ، و كذا العوامل البيئية التنظيمية و التي تشمل ساعات العمل الدعم الاجتماعي الرواتب و المكافآت و غيرها (Sibuea, Sulastiana, & Fitriana, 2024, p. 496).

(2) دراسة دانغ ثيان تام و آخرون بعنوان عوامل جودة الحياة المهنية وأثرها على الالتزام التنظيمي للعاملين في مدينة دا نانغ، فيتنام .

تهدف الدراسة الى البحث في تأثير عوامل متنوعة على جودة الحياة المهنية ، أثر ذلك على الالتزام الوظيفي

اعتمدت الدراسة المنهج الكمي ، و شملت الدراسة 400 عامل رسمي حيث وزعت عليهم استبيانات و تم معالجة البيانات و تحليلها باستخدام البرنامج المناسب و اعتمادا على التحليلات تم تحديد أربعة عوامل ذات دلالة إحصائية من أصل 8 عوامل تم دراستها كما وأظهرت النتائج أن جودة الحياة المهنية تلعب دور وسيط في العلاقة بين هذه العوامل والالتزام التنظيمي . (Dang, Phan, Tran, & Nguyen, 2024, p. 141)

(3) دراسة روميل سي. نيمينيو، بعنوان جودة الحياة المهنية و علاقتها بأداء الموظفين و الأثر المعدل للالتزام التنظيمي.

سعت هذه الدراسة الى تحديد كيفية تأثير الالتزام الوظيفي كمتغير معدل في العلاقة بين جودة الحياة المهنية و أداء الموظفين

و لفهم هذه العلاقات اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي لدراسة ، حيث شملت العينة 900 موظف من شركات تنتمي الى قطاعات و صناعات مختلفة و متنوعة و بعد جمع البيانات و تحليلها تم التوصل لوجود ارتباط وثيق ذو دلالة احصائية بين جودة الحياة المهنية و أداء الموظفين ، كما كشف التحليل أن الالتزام التنظيمي لم يظهر أدلة قاطعة كعامل معدل في هذه العلاقة ، و كذا أشارت الدراسة الى أن العوامل البيئية و الاجتماعية هي المحرك الأساسي لتعزيز الانتاجية . (Nemiño, 2024, p. 192)

المطلب الثالث : الدراسات السابقة التي ربطت بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية.

سعت العديد من الدراسات إلى بحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، باعتبارهما من المتغيرات المهمة في بيئة العمل. وقد ركزت هذه الدراسات على تحديد طبيعة العلاقة بينهما وقياس تأثير الاحتراق الوظيفي على مستوى جودة الحياة المهنية لدى العاملين في مختلف القطاعات. وفيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين معًا.

1) دراسة محمد عقاب وتوفيق يحيى بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة حالة: عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجيلاني - ولاية الوادي .

هدفت الدراسة إلى التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال ابعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة في:(الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب)، وابعادها المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمتمثلة في: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي).

وقد أجريت الدراسة عينة قدرها 136 من عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع المعطيات بواسطة الاستبيان، وتقدير النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، تم التوصل توافر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة، ارتفاع في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة ويمثل مجال الاجهاد الانفعالي النصيب الأكبر، كم ان هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، ويؤثر بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد الأمان والاستقرار الوظيفي تأثيراً ايجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي. (عقاب و يحيى، 2023، الصفحات 74-83)

2) دراسة مصايد مونة و مزايين انية بعنوان جودة الحياة في العمل و علاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين دراسة ميدانية بالمستشفى العمومي سي أحمد يوسف ببوغني ولاية تيزي وزو

هدفت دراسة كشف العلاقة بين جودة الحياة في العمل بالاحتراق الوظيفي لدى ممرضين مستشفى سي أحمد يوسف ببوغني والتعرف على مستوى جودة حياة عمل الممرضين والاحتراق الوظيفي لدى (50) ممرض وممرضة يعملون في مختلف المصالح الاستشفائية بالمستشفى العمومي سي أحمد يوسف ببوغني،

من أجل تحقيق الدراسة لأهدافها، قام الباحثان بتبني المنهج الوصفي الذي يلائم طبيعة أهداف دراسة، و من أجل جمع البيانات الميدانية قامن بالإعتماد على مقياسين أساسيين: الأول يتمثل في مقياس جودة حياة عمل الممرضين ، أما الثاني فيتمثل في مقياس الاحتراق الوظيفي لـ ماسلاش، كما إعتمدن على الإحصاء الوصفي والاستدلالي من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة. لقد توصلن إلى وجود متوسط من جودة الحياة في العمل ومستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي لدى

ممرضي مستشفى سي أحمد يوسف ببوغني، كما أظهرت نتائج دراستنا وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين هذين المتغيرين. (مسايد و مزايين، 2025، الصفحات 74-78)

المبحث الثاني :التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بالاحترق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، أصبح من الضروري الوقوف على أهم ما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج وملاحظات. ويساعد التعقيب على الدراسات السابقة في إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وتحديد أوجه الاستفادة منها في الدراسة الحالية، بالإضافة إلى توضيح ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة. وعليه، سيتم فيما يلي تقديم تعقيب عام على الدراسات السابقة المعروضة.

المطلب الأول: التعقيب على الدراسات الخاصة بالاحترق الوظيفي

يمكن القول أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في تناولها لمختلف الجوانب النظرية المرتبطة بالاحترق الوظيفي ، حيث تعرض المفاهيم الأساسية والخصائص و الأبعاد المختلفة له ، حيث ركزت

أغلب الدراسات على الأبعاد الرئيسية للاحتراق الوظيفي و المتمثلة في الاجهاد العاطفي ، تبدل المشاعر، و انخفاض الشعور بالانجاز .

كما اتفقت معظم الدراسات في اعتماد هذه الأبعاد كمركز أساسي لقياس الاحتراق الوظيفي، مع وجود تقارب في المؤشرات المستخدمة و هو ما يعكس نوعاً من الاجماع العلمي حول مكونات هذا المتغير

ومن الناحية المنهجية، اتفقت جل الدراسات في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الأساليب الإحصائية في جمع البيانات وتحليلها، من خلال الاستبيان كأداة رئيسية، ومعالجة البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي واختبار الفرضيات المرتبطة به في المقابل، اختلفت بعض الدراسات في المناهج المعتمدة، حيث لجأت قلة منها إلى المنهج المسحي أو الاستكشافي، خاصة في الدراسات التي هدفت إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي في بيئات عمل مختلفة.

أما من حيث مجال التطبيق، فقد ركزت أغلب الدراسات السابقة على قطاعات معينة، خاصة القطاع الصحي نظراً لارتفاع مستويات الضغط المهني فيه، إضافة إلى قطاعات أخرى مثل التعليم والإدارة والخدمات، مما يدل على انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مختلف البيئات المهنية.

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات الخاصة بجودة الحياة المهنية

يمكن القول إن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة من جهة المتغير التابع وهو "جودة الحياة المهنية" حيث أكدت هذه الدراسات على أهمية فهم جودة الحياة المهنية باعتبارها متغيراً مركباً يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والوظيفية في بيئة العمل.

ففي دراسة جزائرية بعنوان جودة الحياة المهنية عند العاملين بالقطاع العام للصحة أثبتت أن جودة الحياة المهنية تتضمن توفير ظروف عمل ملائمة وعوامل مادية ومعنوية تساعد العامل على أداء مهامه بفعالية وتزيد من رضاه الشخصي تجاه عمله، مثل التحفيز والإمكانيات المتاحة وأسلوب العلاقات داخل المؤسسة.

كما أظهرت دراسات ميدانية أخرى وجود مستويات متفاوتة لجودة الحياة المهنية لدى الموظفين، مع ارتباط واضح بين جودة الحياة والتمكين المهني، مما يعكس تأثير البيئة التنظيمية على إدراك الموظفين لجودة حياتهم المهنية ، وعلى المستوى العربي، أكدت العديد من البحوث التطبيقية أن جودة الحياة المهنية مرتبطة بعوامل مثل الرضا عن العمل والتوازن بين الجوانب المهنية والشخصية باختصار أظهرت هذه الدراسات سواء الجزائرية أو العربية أو الأجنبية منها أن جودة الحياة المهنية ليست مجرد مفهوم نظري، بل هي متغير مركب يتأثر بعدد من العناصر التنظيمية والاجتماعية التي تنعكس بشكل مباشر على إدراك الموظفين ورضاهم عن بيئة العمل.

المطلب الثالث: ميزة الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع عن الدراسات السابقة، نجد أن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات والأبحاث السابقة هو أن دراستنا التي تحمل عنوان أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية رغم انها دراسة مكررة نسبيا الا أن مجال دراستها في القطاع الصحي و بالأخص المستشفيات قليل ، كما أن جل الدراسات التي أنجزت في هذا القطاع هي إما عربية أو أجنبية و بالتالي لا تخضع لنفس البيئة المحلية ، كما أن أكثر الدراسات ركزت إما على فئة معينة كمرضى فقط أم أطباء عامون فقط أو ركزت على قسم معين كقسم الطوارئ و هذا عكس دراستنا التي حاولنا من خلالها أن نقوم بدراسة حالة الاحتراق في مستشفى ككل و في فئة مختلفة من أطباء عامين و خاصين و ممرضين ، و ذلك بهدف دراسة التفاوت و الاختلاف بين هذه الفئات في درجة الاحتراق و تأثيرها على جودة حياتهم المهنية ،

كما أنه يجب أن لا ننسى أن هذه الدراسة يتم القيام بها في سنة 2026 و بالتالي فهناك اختلاف زمني بينها و بين الدراسات التي سبقتها و هذا بدوره يعتبر تميزا لأنها دراسة تخضع لعوامل مختلفة لم تخضع لها دراسات سابقة لها.

خلاصة الفصل :

في ختام هذا الفصل، يتضح أن الدراسات السابقة قد تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية من زوايا متعددة، حيث أجمعت أغلبها على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مع اختلاف في طبيعة هذه العلاقة تبعًا لبيئات الدراسة ومتغيراتها. كما أظهرت هذه الدراسات أهمية الأبعاد التنظيمية والنفسية في تفسير مستويات الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، مع اعتماد واسع على المنهج الوصفي التحليلي. وبالرغم من هذا الثراء المعرفي، إلا أن هناك فجوات بحثية خاصة بالسياق المحلي وبتكامل دراسة المتغيرين معًا، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته وتقديم إضافة علمية في هذا المجال.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد

أصبح الاهتمام بالموارد البشرية ضرورة حتمية يجب السعي لتعزيزها لمواكبة تطور بيئة العمل الحديثة و التركيز على البعد الإنساني داخل المنظمات، وقد مثل الاحتراق الوظيفي أحد أبرز التحديات المعاصرة التي تواجه العاملين، مما أدى إلى بروز مفاهيم حديثة كجودة الحياة المهنية، التي تسعى إلى تحسين ظروف العمل وتحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة وراحة العاملين، وهو ما نتج عنه تحول جوهري في طرق أداء الخدمات بين العمال، إذ من شأنه أن يساهم في تحسين مستوى الأداء وزيادة الإلتقان.

وبعدما تم استعراض الجانب النظري للموضوع من خلال الفصلين السابقين، نحاول في هذا الفصل دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا من خلال تقديم عرض عام للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة ، وتوضيح الخطوات المنهجية التي تم اتباعها بدأ بتحديد نموذج الدراسة، أداة جمع البيانات، أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، مع اختبار صدق وثبات أداة الدراسة، ثم التحليل الاحصائي للنتائج المتحصل عليها.

المبحث الأول : تقديم عام المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة.

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تقديم المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة ومختلف مرافقها و هياكلها القاعدية و هياكلها التنظيمية.

المطلب الأول: نشأة المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة و

موقعها.

تُعد المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار بميلة من أهم المؤسسات الصحية بالولاية، حيث تضطلع بتقديم مختلف الخدمات الصحية والعلاجية للمواطنين. وللتعرف على هذه المؤسسة محل الدراسة بصورة أفضل، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى نشأتها بالإضافة إلى موقعها الجغرافي.

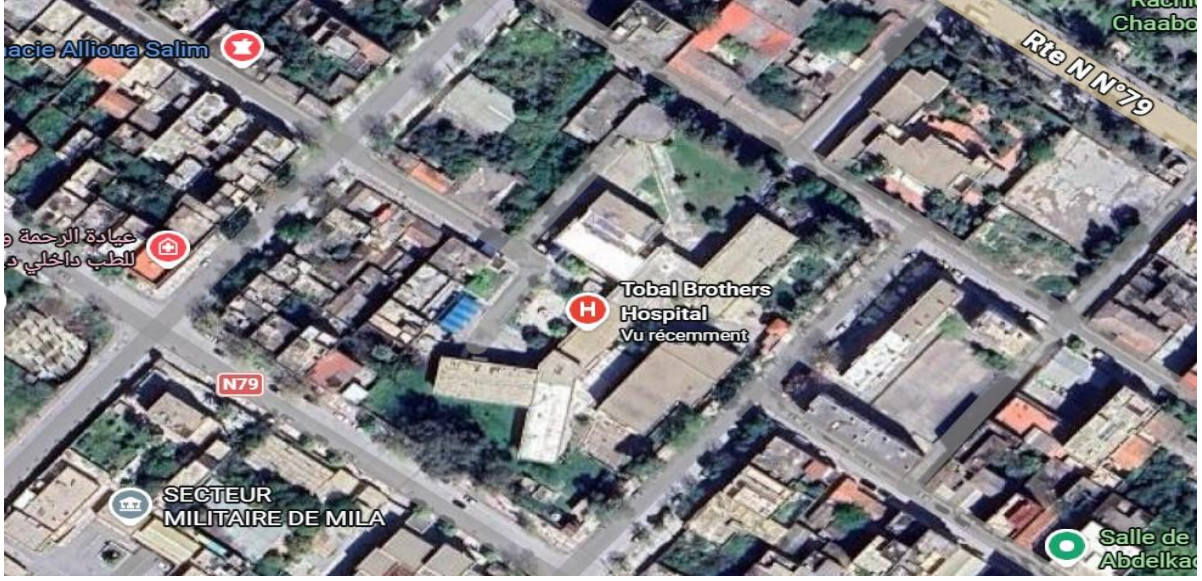
الفرع الأول: نشأة المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة.

نشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية الاخوة طوبال لميلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادي الاول عام 1428 الموافق ل 19 ماي 2007 والمتضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية الجوارية وتنظيمها وسيرها باحكام مواد من 02 الى 05 من هذا المرسوم، أما فما يخص تنظيمها و سيرها فذكرت في الفصل الثالث احكام مشتركة من مواد 10 الى 33. كما تنص المادة 02 من المرسوم رقم 81-242 المؤرخ في 05-09-1981 المتضمن انشاء القطاعات الصحية تنظيمها و سيرها ما يلي: تحول الى مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسمى "القطاع الصحي" مجموع هياكل الوقاية و التشخيص و العلاج و الاستشفاء و اعادة تقويم الأعضاء طبيا.

الفرع الثاني: الموقع الجغرافي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار لميلة.

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بعاصمة الولاية بمحاذات المحكمة يمتلك المستشفى مدخلين مدخل غربي رئيسي ومدخل شرقي ثانوي، تقدر مساحته ب 1783 م² و المساحة غير المبنية ب 2478 م²

الشكل رقم 01: الموقع الجغرافي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميله



المصدر : Google maps

المطلب الثاني : مصالح المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميله وهيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: مصالح المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميله.

سنعرض فيما يلي مصالح المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار و الوحدات التي تتكون منها كل مصلحة.

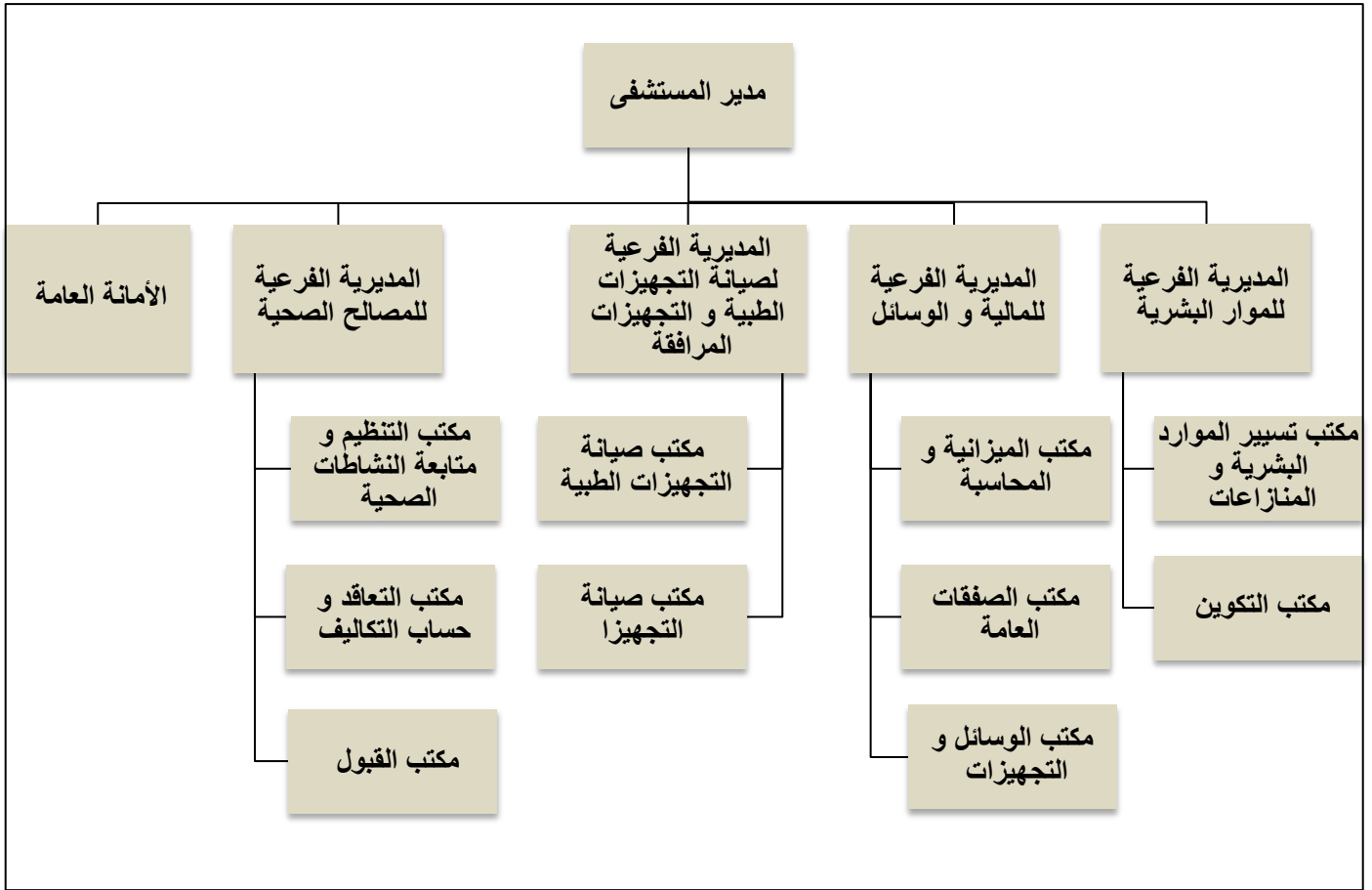
- **مصلحة الطب الداخلي:** تتكون من
 - وحدة استشفاء الرجال.
 - وحدة استشفاء النساء.
 - وحدة تصفية الدم.
- **مصلحة الأمراض المعدية:** تتكون من
 - وحدة استشفاء الرجال.
 - وحدة استشفاء النساء.
- **مصلحة الاستعجالات:** تتكون من

- وحدة الرجال.
- وحدة النساء.
- قاعة فك الصدمات.
- مصلحة مستشفى النهار:
- مصلحة علم الأوبئة: تتكون من
- وحدة المعلومات الصحية.
- وحدة النظافة الاستشفائية.
- مصلحة المخبر: تتكون من
- وحدة علم الأحياء الدقيقة.
- وحدة البيوكيمياء.
- مصلحة الأشعة: تتكون من
- وحدة الايكوغرافيا.
- وحدة الأشعة.
- مصلحة الصيدلانية : تتكون من
- وحدة تسيير المنتجات الصيدلانية.
- وحدة توزيع المنتجات الصيدلانية.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.

يُعد الهيكل التنظيمي من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تنظيم أعمالها وتوزيع المهام والمسؤوليات بين مختلف المصالح والأقسام، بما يضمن حسن سير العمل وتحقيق الأهداف المسطرة. كما يوضح العلاقات الإدارية والتنسيقية بين الوحدات التنظيمية المختلفة، ويساهم في تحديد خطوط السلطة والاتصال داخل المؤسسة. ونظرًا لأهمية الهيكل التنظيمي في التعرف على كيفية تسيير المؤسسة وتنظيم مواردها البشرية والإدارية، سيتم فيما يلي عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الإخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

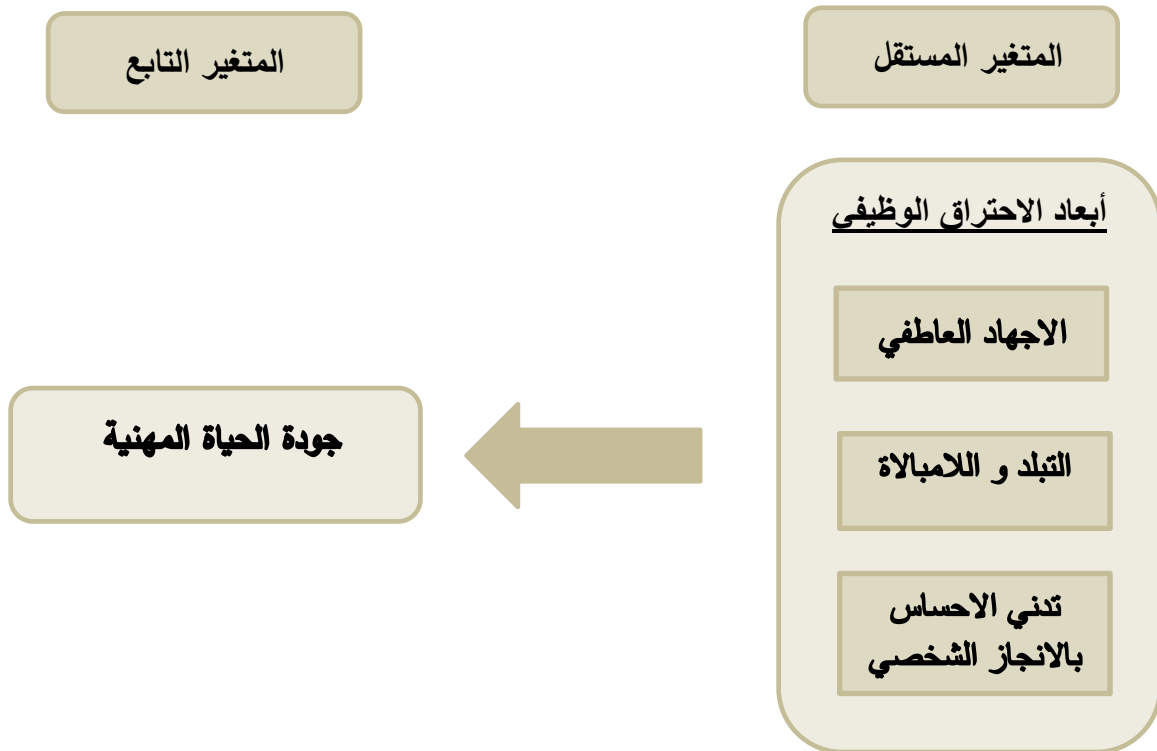
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات والطرق التي تم اعتمادها في الدراسة، مجتمع الدراسة تحديد العينة، إعداد أداة الدراسة، التأكد من صدقها وثباتها ونتائج التحليل الإحصائي للاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدنا فيها، من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية، كما نتناول اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها .

المطلب الأول: نموذج الدراسة

بناءً على مضمون الدراسة وأهدافها وفرضياتها، وبالاعتماد على الدراسات السابقة، تم تصميم نموذج فرضي للدراسة يوضح العلاقة بين المتغيرات الدراسة، معبرا عن الحلول التي يفترضها الطالب للإجابة على فرضيات الدراسة كما يلي:

الشكل رقم 03: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

يربط نموذج الدراسة بين الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل و جودة الحياة المهنية كمتغير تابع، ويندرج ضمن المتغير المستقل مجموعة من الأبعاد: الاجهاد العاطفي، التبلد واللامبالاة، تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي، بحيث تم دراسة علاقتها بالمتغير التابع باعتباره متغير واحد.

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية أداة الدراسة.

الفرع الأول: طريقة واداة جمع البيانات

أولاً: طريقة جمع البيانات.

للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة إعتدنا تقديم إستبيان خاص بالموضوع لجمع المعلومات، حيث قمنا بدراسة تحليل مختلف المعلومات التي تم التوصل إليها من أجل دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و جودة الحياة المهنية.

ثانياً: الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات وهما:

1.المصادر الأولية للبيانات:

تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة التي وزعت على العينة، وقد صممت أداة الدراسة (الإستبيان) من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة في المجال نفسه والرجوع لأصحاب الخيارات من المحاضرين في الجامعات ممن هم في المجال نفسه لتحكيم أداة الدراسة، وتعديلها بالتناسب مع أهداف الدراسة، والقدرة على الإجابة، ومن خلال أداة الدراسة طرحت عدة أسئلة على العينة عن الاحتراق الوظيفي وتقييمها من خلال جودة الحياة الوظيفية

2.المصادر الثانوية للبيانات.

فيما يتعلق بالمصادر الثانوية للمعلومات فهي تشكل المصادر والمراجع والمجلات العلمية والدراسات السابقة ومواقع الانترنت ذات الثقة العلمية، وتعد المصادر الثانوية هي المكون الرئيسي للإطار النظري للدراسة.

بعد صياغة أسئلة الاستمارة وتبسيطها لتكون وسيلة لاختبار الفرضيات، والتوصل إلى النتائج المرجوة من خلال الاجابة عن أسئلة الدراسة، وعرضها على عدة محكمين من أصحاب الكفاءة والخبرة

للتأكد من صحة محتواها، وتناسب فقرتها مع مضمون الدراسة، ثم توزيعها في صيغتها النهائية على عينة من منتسبي المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة اعتمدنا تقديم استبيان خاص بالموضوع لجمع المعلومات حيث قمنا بدراسة تحليل مختلف المعلومات التي تم التوصل إليها من أجل دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية.

1. مجتمع الدراسة.

إن مجتمع الدراسة هو المفهوم الإحصائي الأكثر استعمالا في الإحصاء الوصفي ويقصد به جملة العناصر أو الأفراد الذين تستند إليهم الدراسة ولما يتعذر عمليا إجراء البحث على كافة أفراد المجتمع يلجأ الباحث إلى إختيار عينة أو عينات من هذا المجتمع. ان دراسة مجتمع احصائي ما يمكن ان تكون:

- شاملة: وتدعى طريقة التعداد هذه الطريقة تكلف مبالغ طائلة ووقتا كبيرا لاستخراج النتائج ، تعتمد هذه الطريقة في الجزائر على سبيل المثال كل 10 سنوات.
- جزئية: وتتم عن طريق اختيار عينة وهذا المصطلح لا ينحصر في مجموعة من البشر و إنما يشمل كل مجموعة من الأشياء أو الظواهر ومكونات هذه المجموعة تسمى مفردات (موساوي و بركان، 2010، صفحة 9).

ويتضمن مجتمع الدراسة الحالية، للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار

ميلة

2. عينة الدراسة.

تعرف العينة على أنها مجموعة من مفردات المجتمع الإحصائي يتم جمعها بحيث تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي بهدف دراسة ظاهرة معينة على هذه المجموعة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على المجتمع الإحصائي المأخوذة منه بدرجة ثقة متفق على قبولها مسبقا وتعتبر 5 % نسبة مقبولة لحجم العينة ويوفر أسلوب العينات الوقت والجهد.

وعليه قمنا باختيار عينة عشوائية ميسرة من مجتمع الدراسة، ومن أفضل المصادر لجمع البيانات الإحصائية نجد الاستبيانات أو الاستمارات والتي يفضل أن تشمل على عدد محدود من الأسئلة الواضحة و سهلة القراءة و الفهم لتباين ثقافات افراد المجتمع الإحصائي إذ يجب ان تخلو أسئلة هذه الاستبيانات.

من العمليات الحسابية المتعددة، كل مفردة منها يجب أن لا تحتل أكثر من إجابة واحدة فقط. (بطارسة، 2010، صفحة 17)

وقد تم التأكد من مدى ملائمة حجم العينة بالرجوع إلى ما أورده Uma Sekaran من نقاط يمكن الاسترشاد بها من أجل تحديد حجم العينة المطلوب:

- 30- 500 مفردة ملائم لمعظم الأبحاث والدراسات؛
 - يجب أن لا يقل عدد المفردات لكل طبقة عن 30 مفردة في العينات الطبقية؛
 - يفضل أن لا تقل مفردات العينة عن عشرة أضعاف عدد متغيرات الدراسة؛
 - قد يكون حجم عينة من 10-20 مقبولا إذا كان البحث تجريبيا وحجم الضبط والرقابة عالي.
- (بطارسة، الإحصاء والإحتمالات، 2010، صفحة 20)

الفرع الثالث: أداة الدراسة.

وتم تحديدها على النحو التالي:

- **المحور الأول:** يتضمن أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية وهي (الجنس، المنصب، سنوات الخبرة).
 - **المحور الثاني:** يتضمن أسئلة خاصة بالاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة ، حيث حاولنا الاستعانة بمزيج من الأسئلة المختلفة، وتتكون من 12 عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة، مقسمة على ثلاث أبعاد وهي:
 - بعد الاجهاد العاطفي، ويشمل (4) عبارات.
 - بعد التبدل و اللامبالاة، ويشمل (4) عبارات.
 - بعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي، ويشمل (4) عبارات.
 - **المحور الثالث:** المتغير التابع جودة الحياة المهنية وقيس من خلال 13 عبارة، ليكون مجموع متغيرات الدراسة 4 متغيرات تحتوي على 25 عبارة.
- وقد تم تطوير عبارات المتغير المستقل والتابع من طرف الطالبة بالاعتماد على ما جاء في الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات، وللتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبيان) تم عرضه على أساتذة من ذوي الاختصاص ، لمعرفة آراءهم عن مدى وضوح وترابط عبارات الاستبيان ومقدار ملائمة لقياس متغيرات الدراسة وشمولية أبعاد ومتغيرات الاستبيان. (للاطلاع على الاستبانة الموجهة للعينة في شكله النهائي، راجع الملحق 02).

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة.

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم اجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية العربية منها والأجنبية لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الاطار النظري وللوقوف عند أهم الدراسات السابقة، أما على صعيد التحليلي فقد تم الاعتماد على بيانات تطبيقية من خلال استمارة استبيان (Questionnaire) كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له باختصار (spss v24) لتحليل بيانات الدراسة الأولية، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية...الخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
 - **التكرارات والنسب المئوية:** بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة.
 - **المتوسط الحسابي المرجح:** لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية:
- $$\bar{X} = \frac{\sum n_i x_i}{N}$$
- **الانحراف المعياري:** يمثل أحد مقاييس التشتت وأكثرها شيوعا وهو يعرف بالجذر التربيعي لتباين، وبمعنى أدق هو الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوما على حجم العينة ويرمز له δ ، وإن الانحراف المعياري يعتبر الأكثر استخداما من التباين وذلك لأن التباين يقيس التشتت بالوحدات المربعة (δ^2) وحسب طبيعة البيانات ، وبما أن الأكثر الوحدات المربعة الغير متداولة في الحياة العامة وخارج الاستعمال الرياضي النظري فإن بالامكان التعبير عن التشتت بالوحدات قياسية الاعتيادية وذلك عن طريق إستخدام الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum n_i (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

- تم استخدام مقياس ليكارت (LIKERT) الخماسي هو أكثر المقاييس شيوعاً حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمس خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي:

الجدول رقم 2 : درجات مقياس ليكارت

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد أو موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
التشفير	1	2	3	4	5

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام Spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص

لقد اعتمدنا على مقياس ليكارت نظراً لسهولة تطبيقه بالمقارنة مع المقاييس الأخرى:

- أكثر سرعة في الإعداد ونتائجه تعتبر مرضية جداً؛
- توفر طريقة ليكارت للباحث مؤشرات عن الاتجاه بشكل أفضل بالإضافة إلى أن كل عبارة في سلم المقياس لها نفس الوزن في قياس الاتجاه المراد قياسه؛
- زيادة على أن نتيجة القياس تحدد اتجاه كل فرد على حدا.

وأخيراً يقوم الباحث بجمع درجات الاستجابة بالنسبة لكل فرد من العينة المفحوصة، لمعرفة نوع الاتجاه الذي يحمله الفرد اتجاه موضوع الدراسة أو قياس الاتجاه نحوه، وذلك بجمع درجات الفرد على تقدير مجموع قيم استجابته. وللتعرف على مدى الانسجام في إجابات عينة الدراسة تم استخراج الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري العام للمحور الأول المتمثل في الاحتراق الوظيفي وكذلك للمحور الثاني المتمثل في جودة الحياة المهنية .

حيث أن الوسط الحسابي (arithmetic mean) لأية مجموعة من البيانات بأنه حاصل جمعها مقسوماً على عددها يرمز للوسط الحسابي بالرمز $\bar{X}$ (حرف لاتيني يقرأ ميو) ليمثل متوسط المجتمع أو X ويقرأ ($\bar{X}$ بار) ليمثل الوسط الحسابي للعينة ويعتبر الوسط الحسابي كنقطة إيزان للبيانات أو للتوزيعات التكرارية وهو أحد مقاييس النزعة المركزية. أما في حالة سلم ليكارت تكون المشاهدات $(x_1, x_2, \dots, x_k)$ (مقرونة بالأوزان $(w_1, w_2, \dots, w_k)$ على التوالي، وفي هذه الحالة نحسب الوسط الحسابي المرجح بتطبيق المعادلة التالية:

$$\bar{X} = \frac{W_1X_1 + W_2X_2 + \dots + W_kX_k}{W_1 + W_2 + \dots + W_k} = \frac{\sum W_i X_i}{\sum W_i} = \frac{\sum W_i X_i}{\sum W_i}$$

وقد تم تقييم المتوسطات الحسابية المرجحة وفق الطريقة التالية:

- إيجاد طول المدى الذي يساوي: 4-5 = 1؛
- قسمة المدى على عدد الفئات: 4/5 = 0.8؛
- بعد ذلك يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس، فتصبح طريقة التقييم كما يوضحه الجدول كالتالي:

الجدول رقم 3: تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح

درجة التقدير في الدراسة	تقييم ليكارت الخماسي	فئة المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	موافقة ضعيفة جدا	[1,8-1]
منخفض	موافقة ضعيفة	[2,6-1,8]
متوسط	موافقة متوسطة	[3,4-2,6]
مرتفع	موافقة عالية	[4,2-3,4]
مرتفع جدا	موافقة عالية جدا	[5-4,2]

المصدر: محمد صالح عبد الرحمن مبادئ الإحصاء للتخصصات النظرية، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 4، السعودية، ص64.

- **معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون:** لتوضيح طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع محل الدراسة.
- **معامل ارتباط كاندال:** لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).
- **اختبار t-test:** لاختبار تأثير كل متغير مستقل في النموذج على المتغير التابع.
- **تحليل التباين ANOVA:** من أجل اختبار الفرضيات.
- **الانحدار البسيط (Regression Simple):** من أهم التطبيقات الإحصائية في الاقتصاد والإدارة والعلوم البحتة والعلوم التربوية، وهو يبنى على وجود علاقة بين متغيرين ولمعرفة كيف يؤثر المتغير المستقل المتمثل في التطبيقات الذكية على المتغير التابع، من خلال إدخال المتغير المستقل مع كل بعد

من المتغير التابع على حدى في المعادلة، ويتم تقييم كل متغير مستقل بناءً على قدرته التنبؤية بالمتغير التابع.

- معامل التحديد: لمعرفة مدى جودة التوفيق لخط الانحدار المقدر للمتغير التابع على المتغير المستقل.

المطلب الرابع: صدق الأداة وثباتها.

الفرع الأول: صدق الأداة.

يعتبر المقياس صادقاً عندما يخلو من الخطأ المنتظم والعشوائي معاً، حيث يقصد بالصدق بأنه التأكد من قدرة أداة القياس على قياس الغرض المعدة لأجله، وهذا لضمان أن الاستبيان يشمل على مجموعة من العبارات الكافية والملائمة والممثلة للمفهوم، فكلما كانت عبارات الاستبيان أكثر تمثيلاً للمفهوم المقاس كلما ازد صدق أداة الدراسة، ولغرض اختبار صدق أداة الدراسة يوجد عدة طرق يمكن استخدامها من بينها:

1. الصدق الظاهري (Validity Face).

يعتبر أبسط أشكال صدق المحتوى، ويقصد بالصدق الظاهري (Validity Face) شمول الاستبيان على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح بنوده (عباراته) من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، ومن أجل التحقق من قدرة الاستبيان في قياس ما ينبغي قياسه. لقد تم التأكد من صدق المحتوى لأداة القياس (الاستبانة) والمستخدم في هذه الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الأولي على عدد من المحكمين الدكاترة للتأكد من مدى ملائمة بنودها في تغطية جوانب موضوع الدراسة، ومدى وضوحها وسالمة صياغتها، و على ضوء ملاحظاتهم عدلت الأداة حيث تم حذف بعض العبارات، وتعديل وإعادة صياغة البعض منها، لتصبح أكثر وضوحاً وفهماً لدى أفراد عينة الدراسة وأكثر صدقاً في قياس موضوعها، لتخرج الاستبانة في شكلها النهائي متكونة من 25 عبارة (للاطلاع على قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة الموجهة للمؤسسات ، راجع الملحق رقم -

(-01)

2. الصدق التجريبي (الاتساق الداخلي).

وللتأكد من الاتساق الداخلي؛ الذي يعنى به مدى اتساق كل فقرة أو كل محور من الاستبانة مع الدرجة الكلية، تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من 70 فردا (استبانة) و تم اعتماد 64 استبانة فقط و حذفت 5 استبانات بسبب عدم توفيقها الشروط اللازمة، واستخدام البرنامج الإحصائي spss 24 لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه و ما يسمى بصدق المحك.

- **صدق المحك:** وذلك بحساب العلاقة الارتباطية بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم 4: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة 4	العبارة 3	العبارة 2	العبارة 1	الاجهاد العاطفي (البعد الأول)
0,836**	0,862**	0,854**	0,863**	
0,000	0,000	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.

يبين الجدول رقم 4 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاجهاد العاطفي والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.836 و 0.863 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية أقل من ($\alpha \leq 0,05$) وبذلك يعتبر البعد الأول صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم 5: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة	العبارة 3	العبارة 2	العبارة 1	البلد و اللامبالاة (البعد الثاني)
0,766**	0,755**	0,850**	0,755**	
,000	,000	,000	,000	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.

يبين الجدول رقم 5 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد التبدل و اللامبالاة والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.755 و 0.850 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) وبذلك يعتبر البعد الثاني صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم 6: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4
0,774**	0,727**	0,806**	0,754**
,000	,000	,000	,000

التدني الاحساس بالإنجاز الشخصي
(البعد الثالث)

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24.

يبين الجدول رقم 6 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.727 و0.806 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) وبذلك يعتبر البعد الثاني صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم 7: معاملات الارتباط بين كل عبارة من المحور الثاني (المتغير التابع) والدرجة الكلية لهذا المحور

رقم العبارة	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
جودة الحياة المهنية	0,767**	0,728**	0,831**	0,722**	0,631**	0,762**	0,799**	0,754**	0,786**	0,558**	0,751**	0,631**	0,805**
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

يبين الجدول رقم 7 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات جودة الحياة المهنية والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.558 و0.805 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) وبذلك يعتبر المحور الثاني صادقا لما وضع لقياسه. يتضح من النتائج السابقة أن أداة الدراسة تتمتع بقوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات الدراسة، وهذا يؤكد أنها تتمتع بدرجة عالية من المصداقية وصالحية للتطبيق الميداني.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة (Reliability) ألفا كرونباخ.

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات حيث تمكن كرونباخ (Cronbach) من اشتقاق صيغة عامة لتقدير ثبات درجات أنواع الاختبارات والمقاييس المختلفة وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبنية الاختبار ويسمى أيضا معامل التجانس وهي كالتالي

$$RTT = \left(\frac{N}{N-1} \right) \left(1 - \frac{\sum sdi^2}{sdi^2} \right)$$

وتعتبر من أفضل الطرق المستعملة لقياس ثبات الاستبانة، وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثبات الذي يكون أعلى من النسبة المقبول 60% يعتبر كافيا ومقبولا، وأن معامل ألفا الذي تصل قيمته إلى 80% يعتبر المقياس مثاليا ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات.

الجدول رقم 8: مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

الرمز	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق
X1	بعد الإجهاد العاطفي	4	0,875	0.935
X2	بعد التبدل و اللامبالاة	4	0,787	0.887
X3	بعد تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي	4	0,764	0,874
X	المحور الأول: الاحتراق الوظيفي	12	0,855	0,925
Y1	بعد الرضا الوظيفي	4	0,760	0.872
Y2	بعد التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية	4	0,720	0.849
Y3	بعد الدافعية و الالتزام المهني	5	0,750	0.866
Y	المحور الثاني: جودة الحياة المهنية	13	0,833	0.913
	إجمالي المحاور	25	0,697	0.835

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

لردود المستجوبين للاستبانة بشكل عام 69,7% وهي نسبة أكبر من قيمة الحد الأدنى المقبول بمعامل ألفا كرونباخ 60% مما يدل على ثبات العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة، وكذلك معامل الصدق كان 83,5% وهو أكبر من 70% مما يدل على صدق العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة ومنه يمكننا الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتعميم نتائج البحث.

المبحث الثالث: التحليل الوصفي لعينة الدراسة.

المطلب الأول: وصف عينة الدراسة.

بعد تفريغ البيانات عينة الدراسة المتكونة من 64 مفردة وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS V24) قمنا بحساب النسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية للعينة المبحوثة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 9: مواصفات عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
1	الجنس	ذكر	14	21,9
		أنثى	50	78,1
2	المنصب	ممرض او ممرضة	25	39,1
		طبيب متخصص	20	31,3
		طبيب عام	19	29,7
3	سنوات الخبرة	من 1 سنة الى 5 سنوات	19	29,7
		من 5 الى 10 سنوات	22	34,4
		من 10 الى 15 سنة	10	15,6
		أكثر من 15 سنة	13	20,3

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

من نتائج الجدول نلاحظ أن هناك تفوق في نسبة الإناث من أفراد العينة مقارنة بالذكور إذ بلغت نسبة الإناث بنسبة 78,1 % أما فيما يخص الفئة الطاغية من حيث المنصب فهي فئة الممرضين حيث بلغت 39,1 %، أما بنسبة لسنوات الخبرة فنجد أن الفئة التي تتراوح سنوات خبرتها من 5 الى 10 سنوات هي الفئة الأكبر بنسبة 34,4 %.

المطلب الثاني: تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.

من خلال هذا الجزء سنقوم بدراسة تحليل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وذلك بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة في استبيان الدراسة وكذا تحديد درجة الموافقة على كل عبارة وذلك بعرض كل محور على حدا.

الفرع أولاً: نتائج تحليل المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي)

الجدول رقم 10: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الإجهاد العاطفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	أشعر بأنني مستنزف نفسيًا نتيجة التعامل اليومي مع المرضى	3,5625	1,12511	مرتفع	2
2	أشعر بأن العمل مع المرضى طوال اليوم يُشكل ضغطًا كبيرًا عليّ أثناء العمل	3,3594	1,14597	مرتفع	3
3	أشعر بأنني مرهق نفسيًا أكثر من السابق خلال عملي	3,8750	1,24084	مرتفع	1
4	أشعر بالضيق أثناء ممارسة عملي	2,8906	1,26136	متوسط	4
	المتوسط المرجح العام للإجهاد العاطفي	3,4219	1,01855	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة اتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد الاحتراق الوظيفي ألا وهو بعد الإجهاد العاطفي ، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 3,4219 وانحراف معياري 1,01855، ويمكن ترتيب عبارات هذا البعد تنازلياً من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 03: "أشعر بأنني مرهق نفسيًا أكثر من السابق خلال عملي" بمتوسط حسابي بلغ 3,8750 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 1,24084 يدل على أفراد العينة المدروسة يشعرون بإرهاق نفسي خلال عملهم.
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 01: "أشعر بأنني مستنزف نفسيًا نتيجة التعامل اليومي مع المرضى عملي" بمتوسط حسابي بلغ 3,5625 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 1,12511 يدل على أن التعامل اليومي لأفراد العينة مع المرضى يستنزفهم نفسيًا .
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 2: "أشعر بأن العمل مع المرضى طوال اليوم يُشكل ضغطًا كبيرًا عليّ أثناء العمل." بمتوسط حسابي بلغ 3,3594 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 1,14597 يدل على شعور أفراد العينة بضغط كبير بسبب التعامل الطويل مع المرضى.

■ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 4: " أشعر بالضيق أثناء ممارسة لعملي " بمتوسط حسابي بلغ 2,8906 لكن بإنحراف معياري 1,26136 ، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يشعرون بالضيق لكن بدرجة متوسطة أثناء العمل.

الجدول رقم 11: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد التبلد و اللامبالاة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	أشعر بأنني أصبحت أقل اهتماما بعملي.	2,2344	1,10901	منخفض	3
2	أتعامل أحيانا مع بعض المرضى بطريقة آلية دون تفاعل إنساني.	2,2188	1,11936	منخفض	4
3	لا أهتم كثيرا برضا بعض المرضى عن أدائي عملي.	2,4375	1,19357	منخفض	1
4	أشعر بأن هذا العمل جعلني أتعامل ببرود مع الوافدين إلى المستشفى.	2,4063	1,07966	منخفض	2
المتوسط المرجح العام للتبلد و اللامبالاة		2,3242	0,87930	منخفض	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة منخفضة الاتجاه أفراد العينة حول البعد الثاني من أبعاد الإحتراق الوظيفي ألا وهو بعد التبلد و اللامبالاة ، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 2,3242 وإنحراف معياري 0,87930، ويمكن ترتيب عبارات هذا البعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءا على المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 3: " لا أهتم كثيرا برضا بعض المرضى عن أدائي عملي " بمتوسط حسابي بلغ 2,4375 يبين درجة موافقة المنخفضة على العبارة وبإنحراف معياري 1,19357 يدل على أن الأفراد يهتمون برضا المرضى عند أدائهم لعملهم .
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 4 : " أشعر بأن هذا العمل جعلني أتعامل ببرود مع الوافدين إلى المستشفى." بمتوسط حسابي بلغ 2,4063 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة وبإنحراف معياري 1,07966 يدل على أن أفراد العينة يحرصون على التعامل بلطف و اهتمام مع الوافدين الى المستشفى

■ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 1: " أشعر بأنني أصبحت أقل اهتماما بعلمي." بمتوسط حسابي بلغ 2,2344 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 1,10901 يدل على أن الأفراد يأدون عملهم بكل اهتمام.

■ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 2: " أتعامل أحيانا مع بعض المرضى بطريقة آلية دون تفاعل إنساني." بمتوسط حسابي بلغ 2,2188 لكن بانحراف معياري 1,11936 ، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يسعون و يحرصون على التعامل بإنسانية.

الجدول رقم 12: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	أشعر بأنني لا أتعامل بكفاءة مع مشكلات المرضى في المستشفى	1,9844	0,96761	منخفض	2
2	أشعر بأنني لا أحقق نتائج ملموسة في رعاية المرضى	1,9375	0,97386	منخفض	4
3	أشعر بأن متطلبات العمل الطبي تفوق قدراتي المهنية	2,1563	1,12995	منخفض	1
4	أشعر بأن مساهماتي المهنية داخل المستشفى أقل مما ينبغي	1,9531	0,96658	منخفض	3
	المتوسط المرجح العام لتدني الاحساس بالإنجاز الشخصي	2,0078	0,77404	منخفض	

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة منخفضة تجاه أفراد العينة حول البعد الثالث من أبعاد الاحتراق الوظيفي ألا وهو بعد تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي ، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 2,0078 وانحراف معياري، 0,77404 ويمكن ترتيب عبارات هذا البعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءا على المتوسط الحسابي والإحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

■ جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 3: "أشعر بأن متطلبات العمل الطبي تفوق قدراتي المهنية " بمتوسط حسابي بلغ 2,1563 يبين درجة موافقة المنخفضة على العبارة وبانحراف معياري 1,12995 يدل على أن الأفراد يرون أنهم يمتلكون القدرات اللازمة لأداء عملهم باحترافية.

■ جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 1: " أشعر بأنني لا أتعامل بكفاءة مع مشكلات المرضى في المستشفى " بمتوسط حسابي بلغ 1,9844 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة وبانحراف معياري 0,96761 يدل على أن أفراد العينة يشعرون بأنهم يتعاملون بكفاءة مع مشكلات المرضى.

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 4: " أشعر بأن مساهمتي المهنية داخل المستشفى أقل مما ينبغي." بمتوسط حسابي بلغ 1,9531 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 0,96658 يدل على أن الأفراد يشعرون انهم يساهمون بشكل فعال داخل المستشفى.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 2: " أشعر بأنني لا احقق نتائج ملموسة في رعاية المرضى." بمتوسط حسابي بلغ 1,9375 لكن بانحراف معياري 0,97386 ، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يشعرون بأنهم يحققون نتائج ملموسة في رعايتهم للمرضى .

الفرع ثانيا: نتائج تحليل المتغير التابع

الجدول رقم 13: اتجاهات آراء أفراد العينة حول جودة الحياة المهنية.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	المتوسط المرجح العام
3	متوسط	1,19844	2,7344	أشعر بالرضا العام عن عملي في هذا المستشفى	1
1	متوسط	1,15287	3,1406	أجد أن مهامي الوظيفية تتناسب مع مؤهلاتي	2
2	متوسط	1,23111	2,7656	أشعر بأن عملي يمنحني الاستقرار المهني	3
4	منخفض	1,02159	1,8125	أشعر بأن ظروف العمل داخل المستشفى تساعدني على أداء مهامي بشكل مريح	4
متوسط		0,87959	2,6133	المتوسط المرجح العام	
1	متوسط	1,03126	2,8750	أستطيع التوفيق بين متطلبات العمل وحياتي الشخصية	1
2	منخفض	1,09063	2,2188	لا تؤثر ضغوط العمل بشكل كبير على حياتي العائلية	2
3	منخفض	1,04642	2,0156	أجد وقتاً كافياً للراحة بعد ساعات العمل	3
4	منخفض	1,08196	1,8125	يسمح نظام العمل بالحفاظ على صحتي الجسدية والنفسية	4
منخفض		0,78339	2,2305	المتوسط المرجح العام	
5	منخفض	1,07633	2,0156	أشعر بالحماس لمواصلة عملي في هذا المستشفى	1
1	مرتفع	0,88065	4,0469	لدي رغبة قوية في تحسين أدائي المهني	2
4	منخفض	1,06428	2,2969	أفكر جدياً في الاستمرار طويلاً في هذا المستشفى	3
2	متوسط	1,23402	3,4688	أبذل جهداً إضافياً حتى في الحالات التي لا يتطلب مني ذلك	4
3	منخفض	1,19481	2,4688	أتكلم مع الآخرين بشكل إيجابي عن ظروف عملي داخل المستشفى	5
متوسط		1,09002	2,8594	المتوسط المرجح العام	

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة منخفضة إلى متوسطة اتجاه أفراد العينة حول الأبعاد الثلاثة من أبعاد جودة الحياة المهنية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر المتوسط الحسابي 2,6133 وانحراف معياري 0,87959 في بعد الرضا الوظيفي، أما بعد التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية فقدّر المتوسط الحسابي 2,2305 و انحراف معياري 0,78339 و أما في ما يخص البعد الثالث الدافعية و الالتزام المهني فقد قدر المتوسط الحسابي 2,8594 و انحراف معياري 1,09002 ويمكن ترتيب عبارات كل بعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

أولاً: بعد الرضا الوظيفي

■ جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 2: "أجد أن مهامي الوظيفية تتناسب مع مؤهلاتي" بمتوسط حسابي بلغ 3,1406 يبين درجة موافقة متوسطة على العبارة وبانحراف معياري 1,15287 يدل على أن الأفراد العينة يشعرون بقدر من الملاءمة بين مؤهلاتهم و متطلبات العمل.

■ جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 3: "أشعر بأن عملي يمنحني الاستقرار المهني" بمتوسط حسابي بلغ 2,7656 يبين درجة موافقة متوسطة على العبارة وبانحراف معياري 1,23111 يدل على أن أفراد العينة يشعرون بأنهم مستقرون مهنيًا.

■ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 1: "أشعر بالرضا العام عن عملي في هذا المستشفى." بمتوسط حسابي بلغ 2,7344 يبين درجة موافقة متوسطة على العبارة وبانحراف معياري 1,19844 يدل على أن الأفراد يعيشون حالة من الرضا العام في عملهم.

■ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 4: "أشعر بأن ظروف العمل داخل المستشفى تساعدني على أداء مهامي بشكل مريح." بمتوسط حسابي بلغ 1,8125 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة و انحراف معياري 1,02159 ، وهذا ما يشير الى وجود ضعف في الجانب التنظيمي و المادي للمستشفى.

ثانياً: بعد التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية

■ جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 1: "أستطيع التوفيق بين متطلبات العمل وحياتي الشخصية" بمتوسط حسابي بلغ 2,8750 يبين درجة موافقة متوسطة على العبارة وبانحراف معياري 1,03126 يدل على أن الأفراد العينة يرون أنهم قادرين على التوفيق بين حياتهم الشخصية و العمل نسبياً.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 2: " لا تؤثر ضغوط العمل بشكل كبير على حياتي العائلية " بمتوسط حسابي بلغ 2,2188 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة وبانحراف معياري 1,09063 يدل على أن العمل يؤثر بشكل كبير على الحياة العائلية للأفراد العينة.
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 3: " أجد وقتاً كافياً للراحة بعد ساعات العمل." بمتوسط حسابي بلغ 2,0156 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة وبانحراف معياري 1,04642 يدل على أن الأفراد لا يملكون وقتاً كافياً لراحة بعد ساعات العمل.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 4: " يسمح نظام العمل بالحفاظ على صحتي الجسدية والنفسية." بمتوسط حسابي بلغ 1,8125 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة و انحراف معياري 1,08196 ، مما يدل على أن تنظيم العمل قد لا يكون داعماً بما يكفي للراحة والصحة النفسية والجسدية للعاملين.

ثالثاً: بعد الدافعية و الالتزام المهني

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 2: " لدي رغبة قوية في تحسين أدائي المهني " بمتوسط حسابي بلغ 4,0469 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 0,88065 يدل على وجود استعداد واضح للعاملين على التطوير و التحسين.
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 4: " أبذل جهداً إضافياً حتى في الحالات التي لا يتطلب مني ذلك " بمتوسط حسابي بلغ 3,4688 يبين درجة موافقة متوسطة على العبارة وبانحراف معياري 1,23402 يدل على وجود تباين نسبي في آراء أفراد العينة حول هذه العبارة، حيث تختلف درجة استعدادهم لبذل جهد إضافي من فرد لآخر.
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 5: " اتكلم مع الآخرين بشكل إيجابي عن ظروف عملي داخل المستشفى " بمتوسط حسابي بلغ 2,4688 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة وبانحراف معياري 1,19481 يدل على أن الأفراد لا يميلون بدرجة كبيرة إلى التعبير الإيجابي عن بيئة عملهم.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 3: " أفكر جدياً في الاستمرار طويلاً في هذا المستشفى." بمتوسط حسابي بلغ 2,2969 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة و انحراف معياري 1,06428 ، مما يدل على أن أفراد العينة لا لا يظهرون رداً إيجابياً اتجاه استمراريتهم على طويل المدى داخل المستشفى.

■ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 1: " أشعر بالحماس لمواصلة عملي في هذا المستشفى." بمتوسط حسابي بلغ 2,0156 يبين درجة موافقة منخفضة على العبارة و انحراف معياري 1,07633 ، مما يدل على أن أفراد العينة يظهرون مستوى ضعيفا من الحماس تجاه الاستمرار في العمل داخل المستشفى.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتفسير النتائج

يجب التأكد من أن المجتمع خاضع لتوزيع الطبيعي، وذلك لكي تكون التحليلات والتفسيرات أكثر مصداقية ثم نقوم بالتأكد من صحة أو خطأ الفرضيات ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها.

الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية.

■ الفرضيات الفرعية :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء الاجهاد العاطفي على جودة الحياة المهنية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء التبدل و اللامبالاة على جودة الحياة المهنية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي على جودة الحياة المهنية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$

الجدول رقم 14: نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الإحترق الوظيفي في جودة الحياة المهنية

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	t قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة sig	F قيمة المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة sig
الاجهاد العاطفي	-0.198	-2.419	0.019	7.425	0.327	0.107	0.014
التبدل و اللامبالاة	-0.157	-1.559	0.124				
تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي	0.101	0.890	0.377				

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

من خلال النتائج الواردة في الجدول أن هناك عالقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الإجهاد العاطفي و جودة الحياة المهنية و ذلك حسب أراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 7.425 أيضا قيمة t البالغة قيمة -2.419 بمستوى دلالة 0.019 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.327 ومعامل التحديد البالغ 0.107 أي أنه توجد علاقة عكسية بين جودة الحياة المهنية والبعد الأول، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$(\text{الإجهاد العاطفي}) = 3.408 - 0.198 (\text{جودة الحياة المهنية})$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن قيمة معامل الانحدار السالبة (-0.198) تدل على وجود علاقة عكسية بين بعد الإجهاد العاطفي وجودة الحياة المهنية، أي أن زيادة الإجهاد العاطفي بوحدة واحدة تؤدي إلى انخفاض جودة الحياة المهنية بمقدار 0.198 وحدة. وعلى هذا الأساس تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتغيرين.

كشفت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط عن عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد التبدل واللامبالاة في جودة الحياة المهنية لدى أفراد العينة، حيث سجل مستوى الدلالة قيمة قدرها (0.124) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05). كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (-1.559)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$(\text{التبدل و اللامبالاة}) = 3.408 - 0.157 (\text{جودة الحياة المهنية})$$

ورغم أن معامل الانحدار (B) اتخذ اتجاهاً عكسياً بقيمة (-0.157)، إلا أن هذا الأثر ظل دون مستوى الثقة المطلوب لتعميمه، وبناءً عليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتغيرين.

كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار عن عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي في جودة الحياة المهنية لدى أفراد العينة، حيث سجل مستوى الدلالة قيمة قدرها (0.377)، وهي قيمة تتجاوز بوضوح مستوى المعنوية المعتمد (0.05). ويعزز هذه النتيجة قيمة (t) المحسوبة البالغة (0.890)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً ولا تسمح بإثبات وجود تأثير معنوي. أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$\text{(تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي)} = 3.408 + 0.101 \times \text{جودة الحياة المهنية}$$

ورغم أن معامل الانحدار (B) جاء موجباً بقيمة (0.101)، إلا أن هذا الارتباط الطردي الضعيف يفنر إلى المعنوية الإحصائية، مما يجعله غير قابل للتفسير العلمي أو التعميم، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتغيرين.

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم 15: نتائج تحليل الانحدار لأثر الاحتراق الوظيفي في جودة الحياة المهنية

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة sig
الاحتراق الوظيفي	-0,302	-2,725	0,008	7,425	0,327	0,107	0,008

من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 24

كشفت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في جودة الحياة المهنية لدى أفراد العينة؛ حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (Sig=0.008)، وهي قيمة أدنى من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي وصلاحيته للتنبؤ. ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.425)، والتي تعكس قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (-2.725)، وهي قيمة دالة إحصائياً تؤكد التأثير الفعلي للاحتراق الوظيفي. وفي حين سجل معامل الارتباط (R=0.327) علاقة طردية متوسطة، أوضح معامل التحديد (R²=0.107) أن الاحتراق الوظيفي يفسر 10.7% من التباين الحاصل في جودة الحياة المهنية، بينما تُعزى النسبة المتبقية لعوامل أخرى خارج نطاق النموذج، أما العلاقة الرياضية فجاءت في الشكل التالي:

$$\text{(الاحتراق الوظيفي)} = 3,347 - 0,302 \times \text{جودة الحياة المهنية}$$

وبناءً على معامل الانحدار البالغ (-0.302)، يتضح وجود علاقة عكسية، إذ إن ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي يؤدي بالضرورة إلى انخفاض جودة الحياة المهنية لدى العاملين وعليه، تقرر قبول الفرضية البديلة للدراسة التي مفادها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة الحياة

المهنية من خلال الأبعاد الثلاثة (الإجهاد العاطفي، التبدل و اللامبالاة، تدني الاحساس بالإنجاز الشخصي) ونرفض الفرضية الصفرية .

خلاصة الفصل:

- كخلاصة لما قدمه الفصل من معالجة إحصائية لبيانات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات المتعلقة بأثر الاحتراق النفسي على جودة الحياة المهنية لدى الكادر الصحي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية "الإخوة طوبال" بميلة، يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلنا إليها فيما يلي:
- أثبتت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية، حيث ساهم هذا المتغير في تفسير ما نسبته 10.7% من التباين في مستوى جودة الحياة المهنية للعاملين، مع وجود علاقة عكسية واضحة.
 - على مستوى الأبعاد الفرعية، تبين أن "الإجهاد العاطفي" هو البعد الوحيد الذي لديه تأثيرا معنويا وحاسما، مما يشير إلى أن الاستنزاف النفسي والمشاعر السلبية الناتجة عن ضغط العمل هي المحرك الرئيس لتدهور جودة الحياة المهنية لدى العينة المدروسة.
 - أظهرت النتائج أن بعدي "التبؤ واللامبالاة" و"تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي" لم يكن لهما أثر دال إحصائي، وهو ما قد يفسر بأن الكادر الصحي رغم شعوره ببعض التبؤ أو نقص الإنجاز أحيانا، إلا أن هذه المشاعر لا تؤثر بشكل مباشر على تقييمهم الكلي لجودة حياتهم المهنية بقدر ما يفعل الإجهاد العاطفي.

الخاتمة

خاتمة

نظرًا لأهمية المورد البشري في حياة المنظمات باعتباره العنصر الأساسي والمحرك الرئيس لتحقيق أهدافها وضمان استمراريتها، فقد أولت الدراسات الحديثة اهتمامًا متزايدًا بموضوع الاحتراق الوظيفي باعتبارها من أبرز المشكلات النفسية والتنظيمية التي تواجه العاملين في بيئات العمل المختلفة، خاصة في المؤسسات الصحية التي تتسم بارتفاع الضغوط المهنية وتعدد المسؤوليات، كما اهتمت هذه الدراسات بموضوع جودة الحياة المهنية لما لها من دور كبير في رفع مستوى الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي وتعزيز الانتماء التنظيمي لدى العاملين، ومن هذا المنطلق، أصبح من الضروري على المنظمات تبني سياسات وإجراءات تهدف إلى حماية المورد البشري والمحافظة عليه نفسيًا ومهنيًا، من خلال تحسين ظروف العمل، وتوفير بيئة مهنية ملائمة، وتعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، بما يساهم في التقليل من مستويات الاحتراق الوظيفي والحد من آثاره السلبية على العاملين والمؤسسة على حد سواء. ومن هنا جاءت إشكالية دراستنا والتي تساءلنا فيها حول "وجود أثر للاحتراق الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة"، ومن أجل ذلك قمنا بتقسيم الدراسة ثلاث فصول، الأول نظري حيث تطرقنا من خلاله إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للمتغيرين، أما في الفصل الثاني تناولنا الدراسة الدراسات السابقة للمتغيرين وأخيرًا تم التطرق للدراسة الميدانية في الفصل الثالث والتي تم تطبيقها على عينة قدرها 64 من لدى الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة حيث استعنا بمجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة وباستخدام برنامج SPSS v24 وتوصلنا إلى النتائج التالية:

النتائج النظرية

- يعد الاحتراق الوظيفي ظاهرة مهنية حديثة نسبيًا، ظهرت بشكل واضح في سبعينيات القرن الماضي، وارتبطت في بدايتها بالمهن الإنسانية، خاصة القطاع الصحي، قبل أن تمتد إلى مختلف المهن ويتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسية: الإجهاد العاطفي، التبدل أو اللامبالاة، وتدني الإحساس بالإنجاز الشخصي؛
- تتعدد أسباب الاحتراق الوظيفي بين عوامل فردية و أخرى مهنية و كذا اجتماعية؛
- الاحتراق الوظيفي ليس حالة مفاجئة، بل هو عملية تدريجية تمر بعدة مراحل تبدأ بالحماس وتنتهي باللامبالاة أو الانسحاب النفسي؛

- تعد جودة الحياة المهنية مفهوماً حديثاً يعكس درجة رضا العاملين عن بيئة العمل المادية والمعنوية، ومدى تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية؛
- تعتبر جودة الحياة المهنية مدخلاً استراتيجياً لنجاح المؤسسات، حيث تساعد على تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة واحتياجات العاملين؛
- علاقة الاحتراق الوظيفي بجودة الحياة المهنية هي علاقة تأثير و تأثر وذلك حسب ما جاءت به الدراسات السابقة في هذين المتغيرين.

النتائج التطبيقية:

- وجود مستوى منخفض إلى متوسط لجودة الحياة المهنية لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العينة محل الدراسة كان متفاوت حسب الأبعاد؛
- سجل بعد الإجهاد العاطفي مستوى مرتفع، مما يدل على شعور العاملين بالإرهاق النفسي والاستنزاف نتيجة ضغوط العمل والتعامل المستمر مع المرضى؛
- سجل بعد التبلد واللامبالاة مستوى منخفض، مما يعكس حرص العاملين على الحفاظ على الجانب الإنساني أثناء التعامل مع المرضى؛
- سجل بعد تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي مستوى منخفض، وهو ما يدل على شعور العاملين بقدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وتحقيق نتائج إيجابية؛
- وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وجودة الحياة المهنية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض مستوى جودة الحياة المهنية لدى العاملين؛
- تعكس نتائج بعد الرضا الوظيفي مستوى متوسطاً، مما يدل على عدم تحقيق الإشباع الكامل لتوقعات العاملين داخل المؤسسة؛
- تشير نتائج بعد الأمان الوظيفي إلى شعور نسبي بالاستقرار، إلا أنه يحتاج إلى دعم أكبر لتعزيز الثقة التنظيمية؛
- توضح نتائج بُعد التوازن بين الحياة المهنية والشخصية وجود صعوبات لدى العاملين في التوفيق بين متطلبات العمل والحياة الخاصة؛

- تعكس هذه النتائج تباين مستويات أبعاد جودة الحياة المهنية، مما يدل على ضرورة تبني مقاربة شمولية لتحسين مختلف جوانب البيئة المهنية داخل المؤسسة محل الدراسة.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

بعد عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات توصلنا إلى ما يلي:

- **الفرضية الأولى:** تم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعء الإجهاد العاطفي على جودة الحياة المهنية.
- **الفرضية الثانية:** تم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعء التبدل واللامبالاة على جودة الحياة المهنية، وقبول الفرضية الصفرية.
- **الفرضية الثالثة:** تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعء تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي على جودة الحياة المهنية، وقبول الفرضية الصفرية.
- **الفرضية الرئيسية:** تم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية.

التوصيات

- ضرورة اهتمام إدارة مستشفى العمومية الاخوة طوبال السعيد وعمار ميلة بتحسين ظروف العمل والتخفيف من الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون خاصة ما يتعلق بالإجهاد العاطفي؛
- توفير برامج للدعم النفسي و الارشاد المهني للعاملين بالمؤسسة الصحية للمساعدة في التقليل من آثار الاحتراق الوظيفي؛
- تحسين نظام العمل بما يسمح بتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعاملين؛
- تعزيز الحوافز المادية والمعنوية بما يرفع مستوى الرضا الوظيفي والدافعية المهنية؛
- تشجيع التواصل الإيجابي والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة بما يعزز روح التعاون والانتماء المهني.

آفاق الدراسة:

- من خلال الدراسة التي بين أيدينا تم اقتراح مواضيع يمكن التطرق إليها في المستقبل:
- إجراء دراسات مماثلة في مؤسسات صحية أخرى ومقارنة النتائج بين المؤسسات؛
- إجراء دراسات معمقة حول العوامل التنظيمية والنفسية الأخرى المؤثرة في جودة الحياة المهنية، خاصة وأن الاحتراق الوظيفي لم يفسر سوى جزء محدود من التغيرات الحاصلة فيها؛

- التوسع في دراسة بعد الإجهاد العاطفي باعتباره البعد الأكثر تأثيرًا في الدراسة الحالية، مع محاولة الكشف عن أسبابه التنظيمية والمهنية داخل المؤسسات الصحية؛
- اعتماد مناهج بحثية أخرى مثل الدراسات المقارنة واستخدام أدوات أخرى كالمقابلة للحصول على نتائج أكثر عمقًا؛
- دراسة دور الدعم التنظيمي والبيئة المهنية في الحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الحياة المهنية؛
- دراسة أثر السياسات الإدارية القائمة على الصمت التنظيمي في تفاقم ظاهرة الاحتراق الوظيفي. فالسياسة الإدارية التي لا تتبنى الشفافية ولا تفتح قنوات للحوار الحر تُعد العامل الأول في إرغام الموظف على تبني الصمت القسري، مما يمنعه من التصريح بمشكلاته المهنية أو التعبير عن آرائه بشفافية.

المراجع

المراجع

الكتب باللغة العربية

1. صالح رشيد بطارسة، (2010)، الإحصاء والاحتمالات، عمان، الأردن، دار اسامة للنشر والتوزيع.
2. عبد النور موساوي، ويوسف بركان، (2010)، الإحصاء1،statistique، عناية، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع.

المذكرات و الأطروحات

1. أسامة البليسي . (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. مذكرة ماستر. كلية تجارة ، الجامعة الاسلامية غزة.
2. أماني بسام سعيد جمل. (2012). الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. مذكرة ماجستير. الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
3. رحمة بوعرة . (2017). الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه دراسة ميدانية بثانويات ولاية جيجل. مذكرة ماستر. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.
4. دنيا بن صالح، و أمال بن سماعيل . (2023). أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمي. مذكرة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
5. رميساء صميذة. (2023). أثر الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي،دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد و طب الأطفال قرطب عمار بن عروس. مذكرة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة.
6. سماهر مسلم عياد أبو مسعود. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - اسبابها و كيفية علاجها. مذكرة ماستر. الجامعة الاسلامية غزة.

7. شيماء داودي، و شهيناز شقلالة. (2024). جودة الحياة المهنية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون. مذكرة ماستر. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت.
 8. محمد عقاب، و توفيق يحي. (2023). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة حالة: عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني ولاية الوادي. مذكرة ماستر. كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.
 9. نور الهدى مصطفىاوي، و سامية عياد. (2016). أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس. مذكرة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
 10. هناء هباش، و شيماء جغوط. (2024). أثر الإحترق الوظيفي في أداء العاملين بالمؤسسات العمومية. مذكرة ماستر. كلية علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- الملتقيات و المجالات:**
1. الأمين بلقاضي. (2022). سبل وآليات تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة. دفاتر البحوث العلمية، 10(2)، 512 – 529.
 2. أفراح محمد علي سعد الحربي. (2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي(43)، 54-88.
 3. بوبكر دبابي، و اسماعيل لعيس. (2013). البرامج الإرشادية كأحد أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي في مهنة التدريس. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 5(12)، 13-21.
 4. حصة فاضل جدعان. (2025). درجة الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر معلمي المرحلة الابتدائية بدولة الكويت. المجلة التربوية لتعليم الكبار، 7(3)، 91-115.
 5. حميدة محمد النجار. (2016). تأثير جودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي دراسة تطبيقي. مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، 62(62)، 225-270.

6. ديمة بنت سلطان أحمد السديري، و أريج بنت عبد الرحمان الشماسي. (2023). دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة بمحافظة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي(AJSP) ، (54)6، 1-37.
7. سهيلة لفقيير. (2022). مدى مساهمة جودة الحياة في العمل في تنمية المهارات المهنية لدى إداريي معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الجزائر 3. المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية، 22(1)، 269-292.
8. عادل بومجان، جوهرة أقطي ، و خالد الوافي. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة العلوم الإنسانية، 18(20)، 808 – 813.
9. عبد الحفيظ معوشة. (2022). جودة الحياة المهنية عند العاملين بالقطاع العام للصحة – دراسة ميدانية. مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف، 7(2)، 241-261.
10. عبد القادر محمد دراويش، ماجد محمد ملحم، و هيا عمران عابدين. (2023). أثر الاستغراق الوظيفي في الحد من أسباب الاحتراق الوظيفي في منظمات الأعمال الفلسطينية. مجلة أبن خلدون للابداع و التنمية، 5(2)، 11-51.
11. فاطيمة بوادو. (2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين حركيا. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 6(2)، 657 – 672.
12. فاطمة علي الفرجاني. (2021). الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي. مجلة آفاق اقتصادية، 7(13)، 58-79.
13. فتيحة مزياني. (2010). مفهوم الاحتراق الوظيفي: أبعاده و مراحل تكوينه. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، 3(3)، 150-161.
14. مصطفى عبد الخالق مصطفى البنا. (2024). تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاستبقاء الوظيفي: دراسة مقارنة على قطاع الصناعات الدوائية المصرية. مجلة البحوث التجارية، 46(1)، 809-836.

15. منار محمد الصبحي. (2022). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية: دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 3(27)، 478-520.
16. مونة مصايد، و أنية مزايين. (2025). جودة الحياة في العمل و علاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين دراسة ميدانية بالمستشفى العمومي سي أحمد يوسف ببوغني. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
17. مينة شهري ، و مريزق عدمان . (ديسمبر ، 2022). دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر ولاية بومرداس. مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، 15(02)، 1-21.
18. هبة أنيس منصور القط. (2024). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والانسحاب النفسي: دراسة تطبيقية على موظفي هيئة ميناء دمياط. مجلة البحوث المالية والتجارية، 25(2)، 68-94.
19. وردة العزيزة. (2016). الخصائص السيكمترية لمقياس الاحتراق النفسي بالتطبيق على معلمي المرحلة الابتدائية. مجلة التنمية و ادارة الموارد البشرية، 7(5)، 374-395.

المراجع الأجنبية

1. Abed Fadel, K. (2023). Impact of job burnout on the quality of work life an analytical study of the opinions of a sample of nurses at the women's and children's hospital in al-diwanayah. Journal of Management Information and Decision Sciences, 26(4), 1-15.
2. Altanchimeg, Z., Enguunmurun, T.-e., & Shurentsetseg, B. (2023). A Study of Job Burnout, Job Satisfaction, and Intention to Leave Their Present Job Among Healthcare Workers Using Structural Equation Modelling. European Journal of Business and Management, 15(11), 1-9.
3. Dang, T., Phan, H., Tran, A., & Nguyen, H. (2024). Quality of Work Life's Factors and Its Effect on Organizational Commitment of Workers in Da Nang City. American Journal of Management Science and Engineering, 9(6), 141-155.

4. Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., Rossell-Sánchez, J., & Juvinyà-Canal, D. (2020). Evolution of Job Satisfaction and Burnout Levels of Emergency Department Professionals during a Period of Economic Recession. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 1-12.
5. Jie , C., Xiaoli, X., Mei, H., Xue, L., Daiying, Z., & Jianlan, R. (2024). Relationship between job burnout and presenteeism in anesthesia nurses: mediating effect of psychological capital. *BMC Nursing*, 23, 1-11.
6. Leiter, M., & Maslach, C. (2004). *Research in Occupational Stress and Well-Being* (Vol. 3). UK: Elsevier.
7. Mercan, Y., Pancar, N., Can, A., & Doğru, M. (2023). The association between burnout of healthcare employees and quality of work-life in Northwestern Turkey. *Journal of Public Health*, 23, 1699–1711.
8. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
9. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
10. Nemiño, R. C. (2024). Quality of Work Life: Employee Performance Nexus and the Moderating Effect of Employee Commitment. *International Journal of Multidisciplinary Educational Research and Innovation*, 2(4), 191-203.
11. Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
12. Sibuea, Z., Sulastiana, M., & Fitriana, E. (2024). Factor Affecting the Quality of Work Life Among Nurses: A Systematic Review. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 17, 495–504.
13. Sirgy, J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.

- 14.The World Health Organization. (2019, may 28). Burn-out an "occupational phenomenon":
- 15.Walton, R. (1973). Quality of Working Life: What Is It? Sloan Management Review, 15(1), 11-21.
- 16.Wulantika, L., Ayusari, R. M., & Wittine, Z. (2021). “Workload, Social Support and Burnout on Employee Performance. Journal of Eastern European and Central Asian Research, 10(1), 2-4.

المواقع

1. International Classification of Diseases. Retrieved 02 27, 2026, from The World Health Organization: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الملاحظات
1	براهم نور الهناء	• حذف بعض العبارات المكررة • إعادة صياغة بعض العبارات
2	سعدي مفيدة	• حذف بعض العبارات المكررة • إعادة صياغة بعض العبارات
3	أسماء نمديلي	• تصحيح الأخطاء اللغوية في الإستبيان

الملحق رقم (02): الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

- جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- الشعبة : علوم تسيير
- التخصص: ادارة اعمال

استبيان حول موضوع :

أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة المهنية : دراسة حالة عينة من الكادر الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوة طوبال

السعيد وعمار - ميله -

يندرج هذا الاستبيان في إطار دراسة علمية تهدف إلى تحليل أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في القطاع الصحي. وتُستعمل المعلومات المقدمة من طرفكم لأغراض البحث العلمي فقط، مع التأكيد على أن جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض إحصائية، دون ذكر الاسم أو أي معلومات شخصية. يرجى قراءة العبارات بعناية، ثم وضع علامة (X) أمام درجة الموافقة المناسبة لكل عبارة، مع اختيار إجابة واحدة فقط. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما نهدف إلى معرفة آرائكم بكل موضوعية.

شاكرين لكم تعاونكم

أولاً : البيانات الشخصية و الوظيفية

الجنس	
☐ ذكر	☐ أنثى
المنصب	
☐ ممرض او ممرضة	☐ طبيب عام
☐ طبيب أخصائي	
سنوات الخبرة	
☐ من 1 سنة الى 5 سنوات	☐ من 5 الى 10 سنوات
☐ من 10 الى 15 سنة	☐ أكثر من 15 سنة

ثانياً : أبعاد الاحتراق الوظيفي : فيما يلي مجموعة من الفقرات ، الرجاء وضع علامة X أمام الاجابة المتوافقة مع شعورك اتجاه وظيفتك :

	البيان	درجة الموافقة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بشدة
البعد الأول: الاجهاد العاطفي					
1	أشعر بأنني مستنزف نفسياً نتيجة التعامل اليومي مع المرضى				
2	أشعر بأن العمل مع المرضى طوال اليوم يُشكل ضغطاً كبيراً عليّ أثناء العمل				
3	أشعر بأنني مرهق نفسياً أكثر من السابق خلال عملي				
4	أشعر بالضيق أثناء ممارسة لمعملي				
البعد الثاني : التبدل و اللامبالاة					
1	أشعر بأنني أصبحت أقل اهتماماً بعملي.				
2	أتعامل أحياناً مع بعض المرضى بطريقة آلية دون تفاعل إنساني.				
3	لا أهتم كثيراً برضا بعض المرضى عن أدائي عملي.				
4	أشعر بأن هذا العمل جعلني أتعامل ببرود مع الوافدين إلى المستشفى.				
البعد الثالث: تدني الاحساس بالانجاز الشخصي					
1	أشعر بأنني لا أتعامل بكفاءة مع مشكلات المرضى في المستشفى				
2	أشعر بأنني لا أحقق نتائج ملموسة في رعاية المرضى				
3	أشعر بأن متطلبات العمل الطبي تفوق قدراتي المهنية				
4	أشعر بأن مساهماتي المهنية داخل المستشفى أقل مما ينبغي				

ثالثا : أبعاد جودة الحياة المهنية فيما يلي مجموعة من الفقرات ، الرجاء وضع علامة X أمام الاجابة المتوافقة مع رأيك :

درجة الموافقة					البيان	
موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة		
الرضا الوظيفي						
					أشعر بالرضا العام عن عملي في هذا المستشفى	1
					أجد أن مهامي الوظيفية تتناسب مع مؤهلاتي	2
					أشعر بأن عملي يمنحني الاستقرار المهني	3
					أشعر بأن ظروف العمل داخل المستشفى تساعدني على أداء مهامي بشكل مريح	4
التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية						
					أستطيع التوفيق بين متطلبات العمل وحياتي الشخصية	1
					لا تؤثر ضغوط العمل بشكل كبير على حياتي العائلية	2
					أجد وقتاً كافياً للراحة بعد ساعات العمل	3
					يسمح نظام العمل بالحفاظ على صحتي الجسدية والنفسية	4
الدافعية و الالتزام المهني						
					أشعر بالحماس لمواصلة عملي في هذا المستشفى	1
					لدي رغبة قوية في تحسين أدائي المهني	2
					أفكر جدياً في الاستمرار طويلاً في هذا المستشفى	3
					أبذل جهداً اضافياً حتى في الحالات التي لا يتطلب مني ذلك	4
					أتكلم مع الآخرين بشكل إيجابي عن ظروف عملي داخل المستشفى	5

تقبلوا منا خالص الشكر

الملحق رقم (03):مخرجات spss

جدول رقم 01: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations						
		العاطفي	بأنني أشعر نفسيا مستنزف التعامل نتيجة المرضى مع اليومي	مع العمل بأن أشعر اليوم طوال المرضى عليّ كبيرًا ضغطًا يُشكل العمل أثناء	بأنني أشعر أكثر نفسيًا مرهق خلال السابق من عملي	أشعر بالضيق أثناء ممارسة لعملي
العاطفي	Corrélation de Pearson	1	,863**	,854**	,862**	,836**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
مستنزف بأنني أشعر التعامل نتيجة نفسيًا المرضى مع اليومي	Corrélation de Pearson	,863**	1	,678**	,711**	,581**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
مع العمل بأن أشعر اليوم طوال المرضى عليّ كبيرًا ضغطًا يُشكل العمل أثناء	Corrélation de Pearson	,854**	,678**	1	,613**	,643**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64
نفسيا مرهق بأنني أشعر خلال السابق من أكثر عملي	Corrélation de Pearson	,862**	,711**	,613**	1	,610**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64
أثناء بالضيق أشعر لعملي ممارسة	Corrélation de Pearson	,836**	,581**	,643**	,610**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

جدول رقم 02: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations						
		التبليد	بأنني أشعر أقل أصبحت اهتماما بعملي	مع أحيانا أتعامل المرضى بعض دون آلية بطريقة إنساني تفاعل	كثيرا أهتم لا بعض برضا عن المرضى عملي أدائي	العمل هذا بأن أشعر ببرود أتعامل جعلني إلى الوافدين مع المستشفى
التبليد	Corrélation de Pearson	1	,755**	,850**	,755**	,766**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
أصبحت بأنني أشعر بعملي اهتماما أقل	Corrélation de Pearson	,755**	1	,559**	,389**	,423**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,000
	N	64	64	64	64	64
مع أحيانا أتعامل المرضى بعض دون آلية بطريقة إنساني تفاعل	Corrélation de Pearson	,850**	,559**	1	,521**	,582**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64
برضا كثيرا أهتم لا عن المرضى بعض عملي أدائي	Corrélation de Pearson	,755**	,389**	,521**	1	,414**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000		,001
	N	64	64	64	64	64
العمل هذا بأن أشعر ببرود أتعامل جعلني إلى الوافدين مع المستشفى	Corrélation de Pearson	,766**	,423**	,582**	,414**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	
	N	64	64	64	64	64
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).						

جدول رقم 03: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations						
		التدني	لا بأني أشعر بكفاءة أتعامل مشكلات مع في المرضى المستشفى	لا بأني أشعر نتائج أحقق في ملموسة رعاية المرضى	بأن أشعر العمل متطلبات تفوق الطبي المهنية قدراتي	بأن أشعر مساهمتي داخل المهنية أقل المستشفى ينبغي مما
التدني	Corrélation de Pearson	1	,774**	,727**	,806**	,754**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
بكفاءة أتعامل لا بأني أشعر في المرضى مشكلات مع المستشفى	Corrélation de Pearson	,774**	1	,403**	,554**	,423**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
نتائج أحقق لا بأني أشعر المرضى رعاية في ملموسة	Corrélation de Pearson	,727**	,403**	1	,398**	,452**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,001	,000
	N	64	64	64	64	64
العمل متطلبات بأن أشعر المهنية قدراتي تفوق الطبي	Corrélation de Pearson	,806**	,554**	,398**	1	,457**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001		,000
	N	64	64	64	64	64
المهنية مساهمتي بأن أشعر مما أقل المستشفى داخل ينبغي	Corrélation de Pearson	,754**	,423**	,452**	,457**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).						

جدول رقم 04: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول للمتغير التابع والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations						
		Y1	بالرضا أشعر عن العام هذا في عملي المستشفى	مهامي أن أجد الوظيفية مع تتناسب مؤهلاتي	بأن أشعر يمنحني عملي الاستقرار المهني	بأن أشعر العمل ظروف داخل المستشفى على تساعدني مهامي أداء مريح بشكل
Y1	Corrélacion de Pearson	1	,767**	,728**	,831**	,722**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
عن العام بالرضا أشعر المستشفى هذا في عملي	Corrélacion de Pearson	,767**	1	,407**	,538**	,361**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,000	,003
	N	64	64	64	64	64
الوظيفية مهامي أن أجد مؤهلاتي مع تتناسب	Corrélacion de Pearson	,728**	,407**	1	,437**	,373**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,000	,002
	N	64	64	64	64	64
يمنحني عملي بأن أشعر المهني الاستقرار	Corrélacion de Pearson	,831**	,538**	,437**	1	,532**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64
العمل ظروف بأن أشعر تساعدني المستشفى داخل مريح بشكل مهامي أداء على	Corrélacion de Pearson	,722**	,361**	,373**	,532**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,002	,000	
	N	64	64	64	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

جدول رقم 05: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني للمتغير التابع والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations						
		Y2	أستطيع بين التوفيق العمل متطلبات وحياتي الشخصية	تؤثر لا العمل ضغوط كبير بشكل حياتي على العائلية	كافيًا وقتًا أجد بعد للراحة العمل ساعات	نظام يسمح بالحفاظ العمل صحتي على الجسدية والنفسية
Y2	Corrélation de Pearson	1	,631**	,762**	,799**	,754**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
متطلبات بين التوفيق أستطيع الشخصية وحياتي العمل	Corrélation de Pearson	,631**	1	,448**	,311*	,121
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,012	,341
	N	64	64	64	64	64
بشكل العمل ضغوط تؤثر لا العائلية حياتي على كبير	Corrélation de Pearson	,762**	,448**	1	,372**	,412**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,002	,001
	N	64	64	64	64	64
بعد للراحة كافيًا وقتًا أجد العمل ساعات	Corrélation de Pearson	,799**	,311*	,372**	1	,676**
	Sig. (bilatérale)	,000	,012	,002		,000
	N	64	64	64	64	64
بالحفاظ العمل نظام يسمح الجسدية صحتي على والنفسية	Corrélation de Pearson	,754**	,121	,412**	,676**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,341	,001	,000	
	N	64	64	64	64	64
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).						
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).						

جدول رقم 06: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث للمتغير التابع والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations							
		Y3	أشعر بالحماس لمواصلة في عملي هذا المستشفى	رغبة لدي في قوية تحسين أدائي المهني	جديا أفكر في الاستمرار في طويلا هذا المستشفى	جهدا أبذل حتى اضافيا الحالات في لا التي مني يتطلب ذلك	مع انكلم الأخرين بشكل عن إيجابي ظروف داخل عملي المستشفى
Y3	Corrélacion de Pearson	1	,786**	,558**	,751**	,631**	,805**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
لمواصلة بالحماس أشعر المستشفى هذا في عملي	Corrélacion de Pearson	,786**	1	,317*	,550**	,233	,685**
	Sig. (bilatérale)	,000		,011	,000	,063	,000
	N	64	64	64	64	64	64
في قوية رغبة لدي المهني أدائي تحسين	Corrélacion de Pearson	,558**	,317*	1	,222	,272*	,311*
	Sig. (bilatérale)	,000	,011		,078	,030	,012
	N	64	64	64	64	64	64
الاستمرار في جديا أفكر المستشفى هذا في طويلا	Corrélacion de Pearson	,751**	,550**	,222	1	,352**	,525**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,078		,004	,000
	N	64	64	64	64	64	64
حتى اضافيا جهدا أبذل لا التي الحالات في ذلك مني يتطلب	Corrélacion de Pearson	,631**	,233	,272*	,352**	1	,290*
	Sig. (bilatérale)	,000	,063	,030	,004		,020
	N	64	64	64	64	64	64
بشكل الآخرين مع انكلم ظروف عن إيجابي المستشفى داخل عملي	Corrélacion de Pearson	,805**	,685**	,311*	,525**	,290*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,012	,000	,020	
	N	64	64	64	64	64	64
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).							
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).							

جدول رقم 08: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للمتغير المستقل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	12

جدول رقم 09: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الأول للمتغير المستقل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,875	4

جدول رقم 10: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثاني للمتغير المستقل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	4

جدول رقم 11: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثالث للمتغير المستقل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,764	4

جدول رقم 12: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للمتغير التابع

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	13

جدول رقم 13: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الأول للمتغير التابع

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	4

جدول رقم 14: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثاني للمتغير التابع

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,720	4

جدول رقم 15: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثالث للمتغير التابع

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,750	5

جدول رقم 16: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للإستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,697	25

جدول رقم 17: مواصفات عينة الدراسة

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	14	21,9	21,9	21,9
	أنثى	50	78,1	78,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

المنصب					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ممرض (ة)	25	39,1	39,1	39,1
	طبيب	20	31,3	31,3	70,3
	أخصائي				
	عام طبيب	19	29,7	29,7	100,0
Total		64	100,0	100,0	

الخبرة, سنوات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	سنوات 5 الى 1 من	19	29,7	29,7	29,7
	10 الى 5من سنوات	22	34,4	34,4	64,1
	سنة 15 الى 10 من	10	15,6	15,6	79,7
	سنة 15 من أكثر	13	20,3	20,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

جدول رقم 18: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الإجهاد العاطفي

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenn e	Ecart type
نتيجة نفسيا مستنزف بأنني أشعر المرضى مع اليومي التعامل	64	1,00	5,00	3,5625	1,12511
طوال المرضى مع العمل بأن أشعر أثناء عليّ كبيراً ضغطاً يُشكل اليوم العمل	64	1,00	5,00	3,3594	1,14597
من أكثر نفسيا مرهق بأنني أشعر عملي خلال السابق	64	1,00	5,00	3,8750	1,24084
لعملي ممارسة أثناء بالضيق أشعر	64	1,00	5,00	2,8906	1,26136
العاطفي	64	1,00	5,00	3,4219	1,01855
N valide (liste)	64				

جدول رقم 19: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد التبدل واللامبالاة

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenn e	Ecart type
اهتماما أقل أصبحت بأنني أشعر بعملي	64	1,00	5,00	2,2344	1,10901
المرضى بعض مع أحيانا أتعامل إنساني تفاعل دون آلية بطريقة	64	1,00	5,00	2,2188	1,11936
المرضى بعض برضا كثيرا أهتم لا عملي أدائي عن	64	1,00	5,00	2,4375	1,19357
أتعامل جعلني العمل هذا بأن أشعر المستشفى إلى الوافدين مع ببرود	64	1,00	5,00	2,4063	1,07966
التبدل	64	1,00	4,75	2,3242	,87930
N valide (liste)	64				

جدول رقم 20: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد التدني الاحساس بالإنجاز الشخصي

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenn e	Ecart type
مع بكفاءة أتعامل لا بأنني أشعر المستشفى في المرضى مشكلات	64	1,00	5,00	1,9844	,96761
في ملموسة نتائج احقق لا بأنني أشعر المرضى رعاية	64	1,00	5,00	1,9375	,97386
تفوق الطبي العمل متطلبات بأن أشعر المهنية قدراتي	64	1,00	5,00	2,1563	1,12995
داخل المهنة مساهمتي بأن أشعر ينبغي مما أقل المستشفى	64	1,00	4,00	1,9531	,96658
التدني	64	1,00	4,00	2,0078	,77404
N valide (liste)	64				

جدول رقم 21: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الرضا الوظيفي

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenn e	Ecart type
هذا في عملي عن العام بالرضا أشعر المستشفى	64	1,00	5,00	2,7344	1,19844
مع تتناسب الوظيفة مهامي أن أجد مؤهلاتي	64	1,00	5,00	3,1406	1,15287
الاستقرار يمنحني عملي بأن أشعر المهني	64	1,00	5,00	2,7656	1,23111
داخل العمل ظروف بأن أشعر مهامي أداء على تساعدني المستشفى مريح بشكل	64	1,00	5,00	1,8125	1,02159
Y1	64	1,00	4,75	2,6133	,87959
N valide (liste)	64				

جدول رقم 22: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
العمل متطلبات بين التوفيق أستطيع الشخصية وحياتي	64	1,00	5,00	2,8750	1,03126
كبير بشكل العمل ضغوط تؤثر لا العائلية حياتي على	64	1,00	5,00	2,2188	1,09063
ساعات بعد للراحة كافيًا وقتًا أجد العمل	64	1,00	5,00	2,0156	1,04642
على بالحفاظ العمل نظام يسمح والنفسية الجسدية صحي	64	1,00	5,00	1,8125	1,08196
Y2	64	1,00	4,75	2,2305	,78339
N valide (liste)	64				

جدول رقم 22: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الدافعية و الالتزام المهني

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
في عملي لمواصلة بالحماس أشعر المستشفى هذا	64	1,00	5,00	2,0156	1,07633
أدائي تحسين في قوية رغبة لدي المهني	64	1,00	5,00	4,0469	,88065
في طويلا الاستمرار في جديا أفكر المستشفى هذا	64	1,00	5,00	2,2969	1,06428
الحالات في حتى اضافيا جهدا أبذل ذلك مني يتطلب لا التي	64	1,00	5,00	3,4688	1,23402
عن إيجابي بشكل الآخرين مع اتكلم المستشفى داخل عملي ظروف	64	1,00	5,00	2,4688	1,19481
N valide (liste)	64				

الجدول رقم 23: نتائج تحليل الانحدار لأثر الاحتراق الوظيفي في جودة الحياة المهنية

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الاحتراق ^b	.	Introduire
a. Variable dépendante : Y			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,327 ^a	,107	,093	,60750
a. Prédictors : (Constante), الاحتراق				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,740	1	2,740	7,425	,008 ^b
	Résidu	22,881	62	,369		
	Total	25,622	63			
a. Variable dépendante : Y						
b. Prédicteurs : (Constante). الاحتراق						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,347	,296		11,308	,000
	الاحتراق	-,302	,111	-,327	-2,725	,008
a. Variable dépendante : Y						

الجدول رقم 24: نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الإحترق الوظيفي في جودة الحياة المهنية

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العاطفي, التدني, التبلد ^b	.	Introduire
a. Variable dépendante : Y			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,401 ^a	,161	,119	,59861
a. Prédictors : (Constante), العاطفي, التدني, التبلد				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,121	3	1,374	3,834	,014 ^b
	Résidu	21,500	60	,358		
	Total	25,622	63			
a. Variable dépendante : Y						
b. Prédictors : (Constante), العاطفي, التدني, التبلد						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,408	,296		11,504	,000
	العاطفي	-,198	,082	-,317	-2,419	,019
	التبلد	-,157	,101	-,217	-1,559	,124
	التدني	,101	,114	,123	,890	,377