



## علاقة عدالة الإجراءات بالاحتراق الوظيفي

### دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التمريض بمستشفى الجميل العام

المختار المبروك محمد المجدوبي

قسم الإدارة - كلية الاقتصاد العجيلات - جامعة الزاوية

العجيلات - ليبيا

EMAIL: a.almajdoubi@zu.edu.ly

#### ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التمريض في مستشفى الجميل العام، وتحديد الأهمية النسبية لعدالة الإجراءات ومدى ارتباطها بالاحتراق الوظيفي، والعمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين ظروف العمل مما يقلل من نسبة الشعور بالاحتراق الوظيفي، وقد طبقت الدراسة على عينة تعدادها (180) عنصر تمريض متغير الاحتراق الوظيفي كانت ايجابية، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها إيجاد نظام عادل لتطبيق القواعد والقوانين بما يتلائم مع الجهد المبذول، وزيادة الإهتمام بوضع أسس للعدالة الإجرائية، والإلتزام بها من قبل يعملون في مستشفى الجميل العام، وتم استرداد (142) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين عدالة الإجراءات والاحتراق الوظيفي بكل أبعاده، كما اظهرت النتائج ان اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المديرين، وإعداد برامج تدريبية للتعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتعرف على آثارها السلبية لإمكانية مواجهتها بفعالية .

## The relationship of procedural fairness to job burnout An applied study on nursing staff members at Al-Jameel General Hospital

**Mukhtar Al-Mabrouk Muhammad Al-Majdoubi**

Department of.....- Faculty of Economics, Al-Ajailat- Zawia University

Zawia- Libya

EMAIL: .....

### ABSTRACT

This study aimed to identify the level of job burnout among members of the nursing staff at Al-Jameel General Hospital, determine the relative importance of the fairness of procedures and the extent of its relationship to job burnout, and work to develop proposals capable of improving working conditions, which reduces the percentage of feelings of job burnout. The study was applied to a sample of (180) variable nursing staff on job burnout were positive, and the study presented a set of recommendations, the most important of which is creating a fair system for implementing rules and laws in a way that is compatible with the effort expended, and increasing interest in establishing foundations for procedural justice, and adherence to them by those working at Al-Jameel General Hospital, and (142) were recovered. ) Questionnaire, and the study concluded that there is a statistically significant correlation between the fairness of procedures and job burnout in all its dimensions. The results also showed that the attitudes of the study sample members towards managers, and the preparation of training programs to identify the phenomenon of job burnout, and to identify its negative effects with the possibility of confronting it effectively

أولاً: الإطار العام للدراسة

المقدمة

يستمد مفهوم العدالة أصوله التاريخية من نظرية المساواة التي اقترحها والتي تنص على: أن الفرد يقارن معدل مخرجاته إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين إلى

مدخلاتهم فإن تساوى المعدلين فليس هناك شعور بالظلم أو عدم المساواة، لكن هذا الشعور بعدم المساواة يحدث في حالة عدم تساوي المعدلان، مما يولد شعوراً لدى الفرد بالتوتر وعدم الارتياح، مما يدفعه لعمل شيء ما للتخلص من هذا التوتر ويبرز ارتباط العدالة بكونها مكوناً تفسيرياً مع موضوع الضغوط بوصفه شعوراً وسلوكاً معبراً عن اتجاهات العاملين تجاه منظماتهم، لأن موضوع الضغوط من الموضوعات المهمة التي زاد الاهتمام بها لأهمية نتائج الضغوط في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين وكذلك لأهمية نتائجه في التأثير في سلوكهم ومستوى تفاعلم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها .

### مشكلة الدراسة:

تعتبر وظيفة التمريض من الوظائف التي تحتل المراكز الأولى من حيث المعاناة من الاحتراق الوظيفي، وذلك نظراً للاحتكاك المباشر والمستمر مع المرضى، وما ينشأ عن ذلك من مشاكل وضغوط عمل مستمرة لدى أعضاء هيئة التمريض، الأمر الذي قد يؤدي إلى شعور أعضاء هيئة التمريض بالاحتراق الوظيفي، الذي قد تصل آثاره السلبية إلى وفاة المرضى كنتيجة لما يتعرضون له من إهمال، وعدم الإعتناء بهم وانخفاض جودة الخدمات المقدمة لهم، ومن خلال الدراسات الاستطلاعية والمقابلات الشخصية التي قام بها الباحث مع بعض أعضاء هيئة التمريض العاملين في المستشفى محل الدراسة لاحظ بأن هناك العديد من المؤشرات التي تدل على وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي، حيث تبين انخفاض رغبة العاملين في العمل، وعدم رضاهم عن العمل، وشعورهم بالضيق والتوتر والقلق نتيجة استمرار الضغوط الواقعة عليهم، الأمر الذي يؤدي إلى كثرة غياب العاملين وزيادة معدل دوران العمل، ويحاول الباحث من خلال هذه الدراسة تحديد مدى تأثير عدالة الإجراءات في الاحتراق الوظيفي ومعرفة نوع هذا التأثير، ويمكن تلخيص مشكلة البحث بالإجابة عن التساؤل التالي:

ما علاقة عدالة الإجراءات بالاحتراق الوظيفي؟

### فرضيات الدراسة:

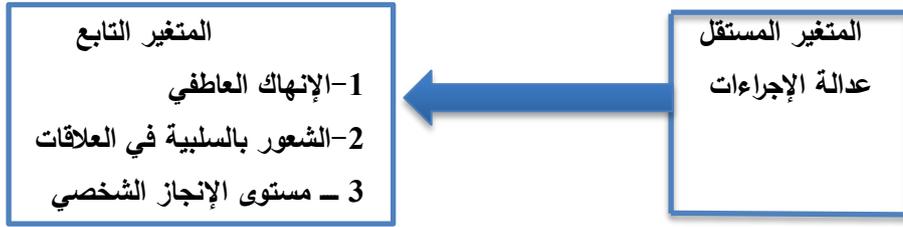
#### الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة الإجراءات والاحتراق الوظيفي بمستشفى الجميل العام، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة الإجراءات والإنهاك العاطفي.

- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة الإجراءات والشعور بالسلبية في العلاقات.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة الإجراءات ومستوى الإنجاز الشخصي.

متغيرات الدراسة:



أهداف الدراسة

تكمّن أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- 1 - التعرف على مدى الشعور بالاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التمريض بمستشفى الجميل العام .
- 2 - دراسة العلاقة بين عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التمريض في مستشفى الجميل العام .
- 3 - تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للقيادات الإدارية بمستشفى الجميل العام كقيلة بتحسين ظروف العمل مما يقلل من نسبة الشعور بالاحترق الوظيفي .

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من النواحي الآتية:

- 1 - من الناحية العلمية تحاول الدراسة الحالية إضافة أحد الدراسات التي تبحث في موضوعي عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي إلى المكتبة العلمية، حيث ندرة البحوث في هذا المجال، ويعد هذا البحث فضلاً عن البحوث السابقة من البحوث المهمة في هذا السياق لأن المكتبة العربية تفتقر لإسهامات الباحثين في مجال العدالة التنظيمية، كما أنه من خلال ما سيتم تقديمه من معلومات وحقائق ونتائج وتوصيات نود أن تضيف هذه الدراسة شيئاً

جديداً في مجال البحث العلمي، وذلك بإبراز هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع المهمة والجدير بالبحث، وأن يفتح الباب أمام باحثين جدد في المجال والمهتمين به.

2 - من الناحية العملية يعد قطاع الصحة من أهم القطاعات الحيوية بالدولة إذ يسهم في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين فضلاً على أنه يتيح فرص التدريب والتطبيق والممارسة والبحث للطلاب، كما تساعد هذه الدراسة القيادات الإدارية في المنظمات محل الدراسة في عدة نواحي تطبيقية تهم القطاع حيث أن العنصر البشري هو دعامة العمل في المنظمات ومعرفة العوامل التي تساهم في تحسين أدائه تمثل جانب مهم بالنسبة للمنظمات.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يضم مجتمع البحث العاملين من عناصر التمريض فقط في مستشفى الجميل العام وهو مستشفى حكومي تابع لوزارة الصحة، ويبلغ عدد الممرضين فيه (180) عنصراً من كلا الجنسين، حيث بلغ عدد الذكور ( 35 )، وعدد الإناث (145) وقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل .

#### منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة من قبل الباحث، ويقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية .

#### حدود الدراسة:

- 1- يقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفى الجميل العام الواقع ضمن النطاق الجغرافي لمدينة الجميل بالمنطقة الغربية بليبيا فقط.
- 2 - يقتصر تطبيق هذه الدراسة على عناصر التمريض فقط .
- 3 - استخدم بُعد واحد فقط من أبعاد العدالة التنظيمية في هذه الدراسة وهو بُعد عدالة الإجراءات.

#### الدراسات السابقة:

1-دراسة ( نجم 2001 ): هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين متغير عدالة الإجراءات والاعتراب في العمل، وتوصلت الدراسة إلى أن متغير عدالة الإجراءات يمثل أهم المتغيرات المؤثرة في كل من: المشاعر السلبية تجاه العمل، واضطرابات العلاقات داخل العمل بالمنظمة.

2- دراسة: (الذبحاوي، 2016): هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي في المعهد التقني بكوفة، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة تمثلت في (40) فرداً من المدرسين في المعهد التقني بكوفة، وتوصلت الدراسة إلى وجود عدالة تنظيمية بدرجة متوسطة، وكذلك وجود علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة والاحترق الوظيفي حيث كلما زادت درجة العدالة التنظيمية كلما قل الاحترق الوظيفي.

3- دراسة: (مهدي، 2017 م): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفي بين موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة، حيث اختيرت عينة مكونة من (100) موظف، واستخدمت الدراسة الاستبيان لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير لكل من عدالة الإجراءات والتعاملات على الاحترق الوظيفي، من خلال علاقة عكسية، أي أن زيادة المتغيرات المستقلة يؤدي إلى انخفاض الاحترق الوظيفي.

4- دراسة ( colquitt & judge 2004 ): هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين عدالة الإجراءات والضغوط التي يتعرض لها الموظفون في إحدى الجامعات الأمريكية، وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين عدالة الإجراءات والضغوط الوظيفية، كما تبين أن وجود عدالة الإجراءات يسمح للأفراد بتنفيذ أعمالهم بشكل أفضل ودون توتر وقلق ويؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

5- دراسة ( chlu, et al, 2005 ): هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها عناصر التمريض في أحد مستشفيات الصين، واختبار العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وأشارت النتائج إلى أن الضغوط الوظيفية تؤدي إلى ظهور الأعراض السلبية على الموظفين مثل الاستياء والاكتئاب والملل والنزعة لترك العمل، كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي.

يتضح للباحث بعد عرض الدراسات السابقة ما يلي:

معظم الدراسات تناولت أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة على الاحترق الوظيفي، وحتى التي تناولت عدالة الإجراءات والضغوط اهتمت بتصنيف مواقف العدالة وتحليله في المنظمة، ودراسة طبيعة الضغوط ومصادرها وأنواعها، والمسببات الرئيسية لهذه الضغوط، بينما هذه الدراسة تخالف سابقتها في تحديد الأهمية النسبية لعدالة الإجراءات من وجهة

نظر عناصر التمريض، ومدى ارتباط هذا النوع من العدالة بالاحترق الوظيفي الذي يتعرض له عناصر التمريض في مستشفى الجميل العام، وما يضيف أهمية خاصة لهذا البحث هو ندرة البحوث والدراسات التي تناولت القطاع الصحي كقطاع تطبيقي لها، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين الخلفية النظرية للبحث، وفي تصميم قائمة الاستقصاء، وفي تفسير نتائج الدراسة الميدانية .

### ثانياً: الإطار النظري للدراسة

#### 1/2: عدالة الإجراءات

تمثل الإجراءات الطرق والآليات والعمليات المستخدمة في تحديد المخرجات وهي الطرق المحددة والأساسية لإدراك الموظفين للعدالة الإجرائية، ومدى إحساسهم بأن الإجراءات المتبعة بواسطة المنظمة في تحديد من يستحق الكفاءة هي إجراءات عادلة وتعكس في الوقت ذاته التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بالموظف ويُنظر لعدالة الإجراءات بأنها تلك الطرق التي تم تصميمها لتعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات لتقليل الإنحياز والأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها وفق معايير معتمدة في تقييم أداء الموظفين وحتى تكتسب الإجراءات التنظيمية صفة الموضوعية، والعدالة لا بد لها من توافر شرطين هما

- أن يقوم الطرفان المتأثران بالإجراءات وهما (الإدارة والعاملون) في المنظمة بالإتفاق على الأسس الموضوعية التي تبنى عليها صياغة الإجراءات.
- قيام الإدارة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والشروحات المطلوبة عن كيفية تطبيق تلك الإجراءات، وبناءً

عليه يمكن القول أن عدالة الإجراءات تشمل العناصر التالية:

- 1) القواعد والمعايير الرسمية للإجراءات.
- 2) شرح الإجراءات وعملية صنع القرار.
- 3) التفاعل بين من يقوم بتطبيق القواعد (متخذ القرار) والأفراد الذين يتوقع أن يتأثروا بالقرار.

ويحدث أحياناً ما يسمى بفجوة العدالة الإجرائية، وهي الفرق بين الإجراءات التنظيمية الموضوعية والممارسات الخاصة بتطبيق تلك الإجراءات، وإن مسؤولية معالجة

هذه الفجوة وتضييق مساحتها تقع على المدير رغم أنه غير مسؤول عن صياغة الإجراءات التنظيمية إلا أنه مسؤول عن وضعها موضع التنفيذ وهنا يكمن مصدر إحساس الموظفين بالعدالة الإجرائية أو عدم إحساسهم بها. ( أبو ندا، 2007 ، ص53)

**1/1/2 تعريف عدالة الإجراءات:** هي درجة تعامل المدير مع موظفيه بإحترام وتقدير، واهتمامه بحقوقهم ومصارحتهم في كل شيء يهمهم، وتطبيق القرارات بعدالة عليهم والسماح لهم بمناقشتها، واخضاعهم إلى اعتبارات موضوعية في الترقية والترقية، والإهتمام بهم وبشؤونهم ومناقشتهم في نتائج القرارات التي يمكن أن تؤثر عليهم وعلى وظائفهم (المعاني، 2009، ص 371 )

وكذلك يمكن تعريفها على أنها إدراك أو إحساس العاملين بأن الإجراءات المتبعة بواسطة المنظمة في تحديد من يستحق المكافآت هي إجراءات عادلة.

ويلاحظ أن العدالة الإجرائية تشتمل على جانبين هما: -

أ- الجانب المادي ( الهيكلي ) ويعبر عن الإجراءات الرسمية للعدالة داخل المنظمة مثل: ( إجراءات تقييم الأداء، تحديد الأجور، النقل والترقية .... الخ )، ( حواس، 2003، ص 48 ). ويتعلق بالكيفية التي يتم من خلالها صنع القرارات، وحتى تبدو تلك الكيفية عادلة يجب مراعاة ما يأتي: (جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، ص 179) .

1- أن يكون للناس صوت في إجراءات صنع القرارات بمعنى أن يكون لهم رأي في صنع القرارات المؤثرة عليهم.

2- إعطاء الفرصة لتصحيح الأخطاء، فكما أن أحكام القضاء قابلة للمراجعة من محاكم أعلى درجة فإن القرارات التنظيمية يجب أن يكون لها نفس الفرصة أيضاً.

3- تطبيق قواعد وسياسات ثابتة، فإذا كانت سياسة المنظمة هي إعطاء الأولوية في اختيار فترة الإجازة الاعتيادية للعامل الأقدم فإن هذه السياسة في حد ذاتها عادلة إلا إذا طبقت على البعض دون البعض الآخر فإنها تصبح غير عادلة.

4- عدم التحيز عند اتخاذ القرارات، فعند إتخاذ قرارات التعيين مثلاً يجب عدم التحيز ضد بعض الجماعات بسبب اللون أو الجنسية أو النوع مثلاً، وهذا مما يحسن إدراك العدالة الإجرائية.

ب- الجانب الاجتماعي ويعبر عن احترام متخذي القرارات للعاملين وذلك عن طريق إخبارهم بكيفية اتخاذ القرارات.

ويتعلق ذلك بنوعية المعاملة التي يلقاها العامل على أيدي متخذي القرارات، ويتأثر الإحساس بمدى عدالة تلك المعاملة بناحيتين: الأولى بمدى صحة وكفاية المعلومات التي يتلقاها بخصوص تنفيذ القرارات، والثانية تتعلق بالحساسية الاجتماعية - أي مدى الاهتمام الذي يلقاه الفرد عند حدوث نتائج غير مرضية في تنفيذ القرارات وتدل الشواهد على أن الناس يكونون أكثر قبولاً للنواتج السلبية حينما تقدم لهم معلومات كاملة عنها، وبغرض العلم والاستفادة وان يؤخذ في الاعتبار عند تقديمها احترام مشاعر من تقدم لهم، ونعني بالقبول الأفضل عدة أشياء، فمثلاً فإن إدراك عدالة إجراءات منع التدخين يسهل قبول المدخنين لتلك القيود، ويحدث مثل ذلك في حالة تخفيض الأجور وتسريح العاملين، فرغم أن العاملين يكرهون تلك الإجراءات إلا أنهم يقبلونها إذا شعروا بعدالتها. (جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، ص 180).

### 2/1/2 القواعد الإجرائية لعدالة الإجراءات: إذا كانت عدالة التوزيع تتمثل في

عدالة المخرجات التي يحصل عليها الفرد مقارنة بزملائه في نفس العمل فان عدالة الإجراءات تعني مدى احساس الفرد بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، حيث أن مدى الاعتقاد بوجود عدالة الإجراءات يرتبط بمدى الوفاء أو الإخلال بمجموعة القواعد الإجرائية الآتية: (الصيرفي، 2005، ص 310).

1-قاعدة الاستئناف: بمعنى وجود فرص للاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبرر ذلك .

2-قاعدة الأخلاقية: أي أن يتم توزيع المصادر وفقاً للمعايير الأخلاقية السائدة .

3-قاعدة التمثيل: يجب أن تستوعب عملية اتخاذ القرار وجهات نظر أصحاب العلاقة .

4-قاعدة عدم الانحياز: يجب عدم تمكين صاحب المصلحة الشخصية من التأثير على مجريات عملية اتخاذ القرارات.

5-قاعدة الدقة: بناء القرارات على أساس معلومات صحيحة وسليمة ودقيقة.

6-قاعدة الانسجام: يجب أن تتسجم إجراءات توزيع الجزاءات والمكافآت على جميع الأفراد وفي كل الأوقات.

هذا ويلاحظ أن الالتزام بمعايير العدالة الإجرائية يترك تأثيرات دافعة غير مباشرة من خلال رفع درجة الالتزام بالهدف ومن خلال اختيار تحديد اتجاه التصرف وكثافة الجهود المخصصة لإنجاز ذلك الهدف، هذا مع ضرورة التأكيد على أن العدالة الإجرائية أكثر قدرة

من العدالة التوزيعية في تفسير اختلافات الأفراد في الولاء التنظيمي وفي الثقة بالمشرف بينما العكس صحيح فيما يتعلق بالرضا عن الزيادة المقررة في المرتب كما أن شعور العاملين بالضيق أو عدم الارتياح يبلغ ذروته عندما يدرك الأفراد إن الإجراءات غير العادلة تحول بينهم وبين الحصول على عوائد مرتفعة مقابل العمل المنجز .

## 2/2 : الاحتراق الوظيفي:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً ، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق الوظيفي ( Burn out )، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة و تناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الاحتراق الوظيفي للعاملين مدار بحث ونقاش ( الزهراني 2008، ص 18 )، وعلى الرغم من أنه طرأ في الآونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الاحتراق الوظيفي، إلا أن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما، وفي كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات للاحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه، و بالرغم من حداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، كان هنالك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة ، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة للاحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه. ( الكلابي ورشيد، 2001 ، ص 116 ).

## 1/2/2 تعريف الاحتراق الوظيفي:

تباينت آراء الباحثين في وضع تعريف محدد لظاهرة الاحتراق الوظيفي مما أدى إلى عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه بين الباحثين، وفيما يلي عرض أهم التعاريف التي تناولت مفهوم الاحتراق الوظيفي، وسيتم تقسيمها إلى ثلاثة اتجاهات حتى يتسنى عرضها بطريقة ملائمة كما يلي :

الاتجاه الأول: التعريف طبقاً للأسباب والعوامل المؤثرة في ظهور الاحتراق الوظيفي، يعرف بأنه عبارة عن سوء التكيف الناتج من ضغوط العمل الحادة. ( السيف، 2000م، ص 687 )

الإتجاه الثاني: التعريف طبقاً لأعراض الاحترق الوظيفي ومدى تفاعل الاحترق الوظيفي مع الأسباب المثيرة له ويعرف بأنه هو عبارة عن أعراض من الإنهاك العاطفي، والشعور بالسلبية التي تحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين في أي مجال. (العنبي، 2003 م، ص 352).

الاتجاه الثالث: التعريف طبقاً للآثار الناتجة من الاحترق الوظيفي ومدى الاستجابة له، ويعرف بأنه هو عبارة عن مجموعة من الأعراض السلوكية المتزامنة التي تشمل على العدوانية، والشعور بالملل والعجز عن التصدي لموانع الأداء. (السعدني، 2005م، ص 27).

ويمكن الربط بين هذه الاتجاهات للوصول إلى تعريف أشمل للاحتراق الوظيفي . حيث يعرف الاحتراق الوظيفي على أنه (( حالة من الاستنزاف العاطفي، والعقلي، والبدني، تؤدي إلى فقدان الرغبة في العمل كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدى)).

ويلاحظ من التعريفات السابقة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تنسم بما يلي:

- 1- إنها حالة من الاستنفاد العاطفي، والبدني، والعقلي يعبر عنها في كل من الإنهاك العاطفي والشعور بالسلبية في العلاقات وتدني الإنجاز الشخصي .
- 2- يظهر الاحتراق الوظيفي في بيئة العمل الخدمية بشكل كبير، وينشأ نتيجة لضغوط العمل الزائدة غير المحتملة، كما يظهر نتيجة انخفاض مصادر الشعور بالرضاء لدى الفرد .
- 3 - يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى ظهور السلوكيات السلبية، منها فقدان الاهتمام بالأفراد كرد فعل للضغوط الزائدة في بيئة العمل .
- 4 - يوجد أعراض سابقة على ظهور الاحتراق منها، الاكتئاب والتعب والإحباط .

## 2/2/2 أسباب وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي:

إن من أهم الأسباب الرئيسية لوجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي تعرض الفرد لفترة طويلة للضغوط، ولكن هناك سبب رئيسي آخر يؤدي على وجه الخصوص إلى الإرهاق البدني والعقلي وهو شعور الفرد بأنه فقد موارده الهامة في العمل مثل الدعم الاجتماعي، والمشاركة في اتخاذ القرار، والاستقلالية، والفرصة للتقدم إلى مناصب أعلى، وفقدان عامل المكافأة والتقدير .

وهناك سبب آخر وهو إحساس الفرد بأن جهوده في العمل عديمة القيمة، وليست محل تقدير الآخرين بما ينمي شعوره بعدم الرغبة في الإنجاز . (جيرالد جرينبرج ، روبرت بارون، ص ص 266 - 267) .

### 3/2/2 مراحل الاحتراق الوظيفي:

لكي يصاب الفرد بالاحتراق الوظيفي ويطلق عليه لفظ **Burnout** فإن ذلك لا يكون فجأة، وإنما يمر بمجموعة من المراحل، ولقد تنوعت آراء الباحثين في تحديد هذه المراحل فمنهم من يرى أن الاحتراق الوظيفي يظهر من خلال خمسة مراحل أساسية وهي: ( جواد، 2000 م، ص 71 ) .

المرحلة الأولى: الحماس **Enthusiasm** وهي تشير إلى المرحلة التي يتولد لدى الفرد توقعات مثالية من الصعب تحقيقها عملياً في البيئة الوظيفية .  
المرحلة الثانية: الثبات **Slagnation** وهي تشير إلى المرحلة التي يفقد فيها الفرد القوة المحركة والدافعة للعمل وهي تنشأ نتيجة لعدم تحقق التوقعات السابقة .  
المرحلة الثالثة: الإحباط **Frustration** وهي المرحلة التي تظهر نتيجة لشعور الأفراد العاملين في مجال الخدمات، بأن مطلوب منهم إعطاء العملاء ما يريدون من خدمات في حين حرمانهم أنفسهم من الحصول على ما يريدون .  
المرحلة الرابعة: فتور الشعور **Abathy** وهي المرحلة التي تأخذ شكل الانفصال العاطفي والانسحاب من العمل وذلك استجابة لإستمرار الشعور بالإحباط .  
المرحلة الخامسة: التغيير **Intervention** وتظهر هذه المرحلة نتيجة لشعور الفرد بالاستياء من استمرار الإحباط والنفور من الوظيفة والرغبة في التغيير .

### 4/2/2 خصائص الاحتراق الوظيفي:

يتسم الاحتراق الوظيفي بأنه شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات والدوافع والتوقعات فيخلق للفرد معاناة سلبية مصحوبة بالمشكلات والمشقة والألم حيث يتسم بالعديد من الخصائص منها: ( العتيبي، 2003م، ص 353 ) .

- 1 - التركيز على الأعراض السلوكية والنفسية أكثر من الأعراض الجسمانية .
- 2 - أعراض الاحتراق الوظيفي ترتبط بمجال العمل .
- 3 - تظهر أعراض الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاديين الذين لم يصابوا بمشاكل نفسية أو لم يعانون من أمراض نفسية .

4 - مستوى الاحتراق الوظيفي يتسم بالثبات النسبي عبر الوقت، أي أن طبيعة الاحتراق الوظيفي مزمنة وليست عارضة .

5 -تظهر أعراض الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الذين يرغبون في التميز نتيجة الإرتباط بعملهم .

6 -الاحتراق الوظيفي هو مرض الأفراد الطموحين الراغبين بصدق في التميز، وفي تحقيق أهداف غير منطقية الوصول إليها، بالمقارنة بالواقع الفعلي لمتطلبات الوظيفة .

### 5/2/2 أبعاد الاحتراق الوظيفي:

اتفق معظم الباحثين في مجال الاحتراق الوظيفي على ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق الوظيفي:

#### البعد الأول: الإنهاك العاطفي: Emotional Exhaustion

حيث يوصف الإنهاك العاطفي على أنه شعور بالاستنزاف العاطفي المتواصل والمستمر في محيط العمل، ويتمثل في حالة مزمنة من الإرهاق البدني، والعاطفي حيث يشعر الفرد بالإرهاق والتعب وعدم القدرة على التوافق مع العمل، وهو يعتبر أهم بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق، كما يمكن تعريفه على أنه عبارة عن جملة من الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائه في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الجملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل، وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، وهو تبيد للطاقة النفسية نتيجة الضغوط الحياتية .(عثمان، 2001، م، ص 18).

#### البعد الثاني: الشعور بالسلبية في العلاقات: Depersonalization

حيث يشير إلى (( حالة من السلبية والسخرية تجاه الآخرين، والتي تتضمن الشعور الدائم بفقد المثالية ))، وينمو لدى الفرد مشاعر واتجاهات قاسية وساخرة بخصوص مساره الوظيفي، حيث يشعر بأنه لا يعمل شيئاً له قيمة وأن الآخرين يرون ذلك أيضاً. ويعتبر الشعور بالسلبية في العلاقات، بعد الاحتراق الوظيفي الناتج من العلاقات الشخصية، ويعتبر الشعور بالسلبية تركيبة جديدة لم تظهر في أبحاث الضغوط. (عمران، 1993م، ص 116).

#### البعد الثالث: مستوى الإنجاز الشخصي: level of personal

#### Achievements

وهو يرجع إلى نقص الشعور بالكفاءة وتحقيق الفشل في العمل، وقلة الإحساس بالإنجاز الشخصي، وضعف الإنتاجية، والشعور بعدم القدرة على العمل بكفاءة، وانخفاض الدافعية، حيث يكون تقييم الفرد لإنجازه في العمل تقييماً سلبياً، وينظر على أنه لم يفعل شيئاً ذا قيمة في الماضي كما أنه لا يأمل أن ينجز شيء له قيمة في المستقبل أيضاً، وتتميز مشاعر الفرد بعدم الإنجاز وهنا تظهر مشاعر الإحباط والعجز، ويشعر الفرد أو يعتقد في هذه المرحلة أن جهوده فشلت في تحقيق النتائج المطلوبة، وبالتالي فإنه قد يكف عن المحاولة. (رونالد. ي ريجيو، 1999م، ص 302).

## 6/2/2 العلاقة بين عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي

لقد أوضحت العديد من الدراسات بأن نظم المكافآت غير الملائمة للأداء من العوامل المسببة في الاحترق الوظيفي، حيث أن شعور الفرد بأنه لا يحصل على التقدير المادي والمعنوي بما يتناسب مع الجهد المبذول، يمثل مصدراً من مصادر الاحترق الوظيفي، كما أنه من ضمن العوامل المؤثرة على انخفاض الإنجاز الشخصي هو عدم عدالة سياسة الترقية مما يصيب العاملين بالإحباط، ويمكن النظر للاحتراق الوظيفي على أنه عملية تحدث عندما يقوم العاملون باستقبال متناقض بين المدخلات والمخرجات، فمع وجود خلل في نظام العدالة، أو في حالة غياب الإجراءات العادلة في مجال العمل، أو عدم عدالة الأجر أو الترقية، يحدث الاحترق الوظيفي، وان معرفة الموظف بإجراءات المنظمة المتبعة فيها يؤثر على شعور الموظف بعدالة هذه الإجراءات وبالتالي شعوره بالرضا الوظيفي، فكلما كانت معرفته أكبر بالإجراءات التنظيمية كان الشعور بعدالة الإجراءات أكبر وكذلك الشعور بالرضا الوظيفي.

إذا كان الموظف يشعر بعدالة الإجراءات المطبقة في العمل، وبأن المخرجات توزع بأسلوب عادل، وبأن العلاقات بينه وبين زملائه جيدة، وبالثقة برؤسائه في العمل وفي عدالتهم فمن الطبيعي أن يؤدي هذا كله إلى الشعور بالرضا الوظيفي، وبالتالي انخفاض نسبة الشعور بالاحترق الوظيفي لكن يجب ملاحظة أن مساهمة كل نوع من أنواع العدالة التنظيمية في الشعور بالرضا الوظيفي تختلف فيما بينها، كما أن الإحساس بالعدالة التنظيمية هو مجرد سبب واحد من بين الأسباب الكثيرة التي تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

**ثالثاً: الإطار العملي للدراسة:**

**1/3-منهج الدراسة:** نتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة في الكشف عن عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي الذي يشعر به أعضاء هيئة التمريض في مستشفى الجميل العام، ومن خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنها فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، حيث يتلاءم الأسلوب الوصفي مع الهدف النظري، في حين يتلاءم الأسلوب التحليلي مع الهدف العملي للدراسة.

**2/3 – مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع هذه الدراسة الأصلي في جميع أعضاء هيئة التمريض في مستشفى الجميل العام والبالغ عددهم (180) مفردة ونتيجة لصغر حجم مجتمع الدراسة تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع (180) استمارة، وكان الفاق من استمارات الاستبيان (21) استمارة وبعد رجوع استمارات الاستبيان وفحصها تم استبعاد (17) استمارة نظراً لعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان وبذلك يكون عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (142) استمارة .

**3/3-أداة الدراسة:** لقد تم تصميم وبناء أداة الدراسة انطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها ونوع البيانات المطلوب الحصول عليها وتضمنت الأداة عدداً من المحاور التي تغطي أبعاد الدراسة وتحقق أهدافها وتم تصميم استمارة استبيان خاصة لجمع البيانات من عينة الدراسة تتكون من محورين ويتضمن المحور الأول: المتغير المستقل والمتمثل في عدالة الإجراءات، ويتكون من (10 فقرات)، ويتضمن المحور الثاني: المتغير التابع الاحترق الوظيفي بابعاده والمتمثلة في الاتهاك العاطفي ويتضمن (5 فقرات)، والشعور بالسلبية في العلاقات ويتضمن (5 فقرات)، ومستوى الإنجاز الشخصي ويتضمن (5 فقرات).

وقد صيغت جميع عبارات الاستبيان بصورة إيجابية، وأعطى لكل عبارة من عباراتها وزن مدرج على نمط سلم ليكرت الخماسي لتقدير درجة تحقق العبارة للإجابة على فقرات المحاور في الاستبيان وتتحصر الإجابات وفق هذا المقياس في: (موافق جداً)، (موافق)، (محايد)، (غير موافق)، (غير موافق جداً) وتم تحديد أوزان الاستجابات للفقرات وفق الجدول رقم (1):

جدول (1) يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

الوزن	مستوى التطبيق
5	موافق جداً
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق جداً

وتم تحديد اتجاهات أفراد العينة حسب مقياس ليكرت الخماسي وفق الجدول (2) حيث إن طول الفترة المستخدمة هي (5/4) أي حوالي (0.80) وقد حسبت طول الفترة على أساس أن أوزان الاستجابات الخمسة (1-2-3-4-5) وقد حصرت فيما بينها أربع مسافات كما تم تحديد درجة التطبيق من خلال النسبة المئوية لمستوى التطبيق المستخرجة من خلال المتوسط المرجح لمقياس ليكرت والجدول رقم (2) يبين ذلك.

جدول (2) تحديد الاتجاهات وفق مقياس ليكرت الخماسي حسب المتوسط المرجح

ت	المتوسط المرجح	مستوى التطبيق %	الدرجة
1	من 1 إلى 1.79	غير مطبق تماماً 20- 35.99	ضعيف جداً
2	من 1.80 إلى 2.59	غير مطبق 36 – 51.99	ضعيف
3	من 2.60 إلى 3.39	مطبق إلى حد ما 52 – 67.99	متوسط
4	من 3.40 إلى 4.19	مطبق 68- 83.99	جيد
5	من 4.20 إلى 5	مطبق تماماً 84 – 100	ممتاز

- صدق الأداء الظاهري: للتأكد من صدق مقياس الدراسة قام الباحث بعرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية، وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبانة، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملائمتها للتطبيق في الدراسة، وبناء على

الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء التعديلات على استمارة الاستبانة بشكلها النهائي.

- صدق المقياس (الاتساق الداخلي): يقصد بصدق المقياس (الاتساق الداخلي) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط سبيرمان) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

#### أولاً: عدالة الإجراءات.

يوضح الجدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية (0.05) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية

ت	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	<b>متغير عدالة الإجراءات</b>		
1	يتخذ المدير الوظيفة بأسلوب غير متحيز.	0.513	0.000
2	يحرص المدير على ان يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	0.624	0.000
3	يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	0.711	0.002
4	يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل اضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	0.621	0.001
5	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	0.590	0.000
6	أشعر بأن المدير يعتمد معايير منسجمة ثابتة عندما يقوم بتقييم أدائي.	0.811	0.000
7	يتم استخدام الإجراءات نفسها عند ترقية الموظفين أو ترفيعهم وبدون تحيز.	0.761	0.001
8	يتم استخدام الإجراءات نفسها عند توزيع المكافآت على الموظفين وبأسس عادلة.	0.566	0.000
9	تساعد الإدارة في تفهم انطباعات الموظفين بخصوص مستويات الأجور وبرامج التحفيز المعتمدة.	0.826	0.000
10	تمنح الفرصة لي للتظلم من أي إجراء خاص بعلمي.	0.754	0.001

## ثانياً: الاحتراق الوظيفي.

## 1- الانهك العاطفي:

يوضح الجدول ( 4 ) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية (0.05) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية

ت	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	<b>الانهك العاطفي</b>		
1	أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في العمل وإنه يستنزفني عاطفياً.	0.513	0.000
2	أشعر بالتعب والانهك في نهاية يوم العمل.	0.711	0.000
3	إن العمل مع الناس طوال اليوم يجعلني متوتراً.	0.622	0.002
4	العمل مباشرة مع الناس يسبب لي ضغطاً كثيرة.	0.660	0.002
5	أشعر بالإحباط من عملي وإنني على وشك الانهيار.	0.887	0.000

## 2- الشعور بالسلبية في العلاقات:

يوضح الجدول ( 5 ) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية (0.05) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور التابع والدرجة الكلية

ت	الشعور بالسلبية في العلاقات	معامل ارتباط	دلالة معنوية
1	أشعر بأنني أعامل بعض المرضى معاملة غير إنسانية.	0.663	0.002
2	أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ أن توليت هذه الوظيفة.	0.609	0.000
3	أشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب.	0.812	0.000
4	لا أهتم بما يحدث لبعض المرضى.	0.624	0.000
5	أشعر بأن المرضى يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم.	0.608	0.001

## 3- مستوى الإنجاز الشخصي:

يوضح الجدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية (0.05) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية

ت	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	مستوى الإنجاز الشخصي		
1	أفهم بسهولة كيف يشعر المرضى تجاه بعض الأمور.	0.863	0.000
2	أتعامل مع مشكلات المرضى بكفاءة عالية.	0.699	0.000
3	أشعر من خلال عملي بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.	0.779	0.000
4	أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح مع المرضى.	0.651	0.000
5	أتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام.	0.598	0.001

## ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة ذاتها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد اتضح أن معامل ألفا كرونباخك جيد حيث بلغ معامل الثبات الكلي للاستبيان (0.921) كما هو موضح في الشكل التالي:

جدول (7) معامل الثبات (كرونباخ ألفا)

المحاور	عدد العبارات	قيمة معامل الثبات
المتغير المستقل عدالة الإجراءات	10	0.780
بُعد الانهاك الوظيفي	5	0.823
بُعد الشعور بالسلبية في العلاقات	5	0.790
بُعد مستوى الإنجاز الشخصي	5	0.779
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	15	0.806
الثبات لجميع المحاور	25	0.921

## وصف متغيرات الدراسة

توصف متغيرات الدراسة في هذا الجزء بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري، كما يأتي:

## المتغير الأول: ( عدالة الإجراءات )

تم قياس المتغير عدالة الإجراءات بعشر فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير عدالة الإجراءات

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه أفراد العينة
يتخذ المدير الوظيفة بأسلوب غير متحيز.	2.11	1.01	سلبى
يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	2.30	1.15	سلبى
يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	2.40	1.01	سلبى
يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	2.21	1.10	سلبى
يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	2.09	1.05	سلبى
أشعر بأن المدير يعتمد معايير منسجمة ثابتة عندما يقوم بتقييم أدائي.	2.30	1.02	سلبى
يتم استخدام الإجراءات نفسها عند ترقية الموظفين أو ترفيعهم وبدون تحيز.	2.10	1.07	سلبى
يتم استخدام الإجراءات نفسها عند توزيع المكافآت على الموظفين وبأسس عادلة.	2.29	1.22	سلبى
تساعد الإدارة في تفهم انطباعات الموظفين بخصوص مستويات الاجور وبرامج التحفيز المعتمدة.	2.44	1.09	سلبى
تمنح الفرصة لي للتظلم من أي إجراء خاص بعلمي.	2.48	1.13	سلبى
عدالة الإجراءات	2.19	1.05	سلبى

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (8) أن الفقرة التي تنص على أن (تمنح الفرصة لي للتظلم من أي إجراء خاص بعلمي) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (1.13)، مما يدل على أن تمنح الفرصة لي للتظلم من أي إجراء خاص

بعملي في حين حصلت الفقرة التي تنص على (يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء) على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف معياري (1.05)، مما يدل على أنه لا يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير عدالة الإجراءات بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير عدالة الإجراءات كانت سلبية وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير عدالة الإجراءات (2.19) وانحراف معياري (1.05)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير عدالة الإجراءات كانت سلبية.

### المتغير الثاني: (الاحتراق الوظيفي)

#### 1- بعد الانهك العاطفي:

تم قياس بعد الانهك العاطفي بخمس فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير: الانهك العاطفي

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه أفراد العينة
أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في العمل وإنه يستنزفني عاطفياً.	2.78	1.80	إيجابي
أشعر بالتعب والانهك في نهاية يوم العمل.	3.01	1.31	إيجابي
إن العمل مع الناس طوال اليوم يجعلني متوتراً.	2.93	1.10	إيجابي
العمل مباشرة مع الناس يسبب لي ضغوطاً كثيرة.	2.84	1.07	إيجابي
أشعر بالإحباط من عملي وانني على وشك الانهيار.	2.97	1.12	إيجابي
الانهك العاطفي.	2.87	1.41	إيجابي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (9) أن الفقرة التي تنص على أن (أشعر بالتعب والانهك في نهاية يوم العمل) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (1.31)، مما يدل على أنه أشعر بالتعب والانهك في نهاية يوم العمل، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في العمل وإنه يستنزفني عاطفياً) على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (1.80)، مما يدل على أنه أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في العمل وإنه يستنزفني

عاطفياً، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المتغير التي تتعلق بالإرهاك العاطفي بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير الانهاك العاطفي كانت إيجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الانهاك العاطفي (2.87) وانحراف معياري (1.41)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول الانهاك العاطفي كانت إيجابية.

## 2- بعد الشعور بالسلبية في العلاقات

تم قياس المتغير الشعور بالسلبية في العلاقات بخمس فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير: الشعور بالسلبية في العلاقات

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه افراد العينة
اشعر بأنني أعامل بعض المرضى معاملة غير انسانية.	2.90	1.01	إيجابي
أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ أن توليت هذه الوظيفة.	3.05	1.21	إيجابي
أشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب.	3.01	1.15	إيجابي
لا أهتم بما يحدث لبعض المرضى.	2.82	1.09	إيجابي
أشعر بأن المرضى يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم.	3.13	1.16	إيجابي
الشعور بالسلبية في العلاقات.	2.70	1.02	إيجابي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (10) أن الفقرة التي تنص على أن (أشعر بأن المرضى يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري (1.16)، مما يدل على أن أفراد العينة توافق على أن أشعر بأن المرضى يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (لا أهتم بما يحدث لبعض المرضى) على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (1.09) مما يدل على أنه لا أهتم بما يحدث لبعض المرضى وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات الشعور بالسلبية في العلاقات بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير الشعور بالسلبية في العلاقات كانت إيجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي

لمتغير الشعور بالسلبية في العلاقات (2.70) وانحراف معياري (1.02)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير الشعور بالسلبية في العلاقات كانت إيجابية.

### 3- بُعد مستوى الإنجاز الشخصي

تم قياس المتغير مستوى الإنجاز الشخصي بخمس فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير: مستوى الإنجاز الشخصي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه افراد العينة
أفهم بسهولة كيف يشعر المرضى تجاه بعض الأمور.	3.11	1.21	ايجابي
أتعامل مع مشكلات المرضى بكفاءة عالية.	2.99	1.11	ايجابي
أشعر من خلال عملي بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.	3.09	1.27	ايجابي
أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح مع المرضى.	3.19	1.31	ايجابي
أتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام.	2.87	1.19	ايجابي
الانجاز الشخصي.	3.02	1.27	ايجابي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (11) أن الفقرة التي تنص على أن ( أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح مع المرضى ) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.31)، مما يدل على أن أفراد العينة توافق على أن أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح مع المرضى، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (أتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (1.19) مما يدل على أنه أتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير مستوى الإنجاز الشخصي بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير مستوى الإنجاز الشخصي كانت إيجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مستوى الإنجاز الشخصي (3.02) وانحراف معياري (1.27)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير الإنجاز الشخصي كانت إيجابية.

## اختبار الفرضيات:

**الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية وعلى مستوى الدلالة  $\leq 0.05$  بين عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي بمستشفى الجميل العام. ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي محل الدراسة، على مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) ويبين الجدول رقم (12) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (12) نتائج اختبار الانحدار واختبار (F) الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.813	0.660	99.244	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوية إلى (99.244) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة الإجراءات والاحترق الوظيفي محل الدراسة، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (عدالة الإجراءات) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (66%) من التباين في المتغير التابع (الاحترق الوظيفي) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل عدالة الإجراءات في المتغير التابع الاحترق الوظيفي.

## الفرضية الفرعية الاولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية وعلى مستوى الدلالة  $\leq 0.05$  بين عدالة الإجراءات والانهاك العاطفي في مجتمع الدراسة. ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين عدالة الإجراءات والانهاك العاطفي، ويبين الجدول رقم (13) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (13) نتائج اختبار الإنحدار واختبار ( F ) الناتج عنه

نتيجة الفرضية	مستوى الدلالة	F	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	R الارتباط
قبول	0.000	122.511	0.352	0.594

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوية إلى (122.511) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي فإننا نقبل الفرضية أي أنه توجد علاقة بين عدالة الإجراءات والانهك العاطفي ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (عدالة الإجراءات) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (35%) من التباين في المتغير التابع (الانهك العاطفي) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل عدالة الإجراءات في المتغير التابع الانهك العاطفي.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين عدالة الإجراءات والشعور بالسلبية في العلاقات داخل مستشفى الجميل العام . ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الإنحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين عدالة الإجراءات، والشعور بالسلبية في العلاقات، على مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) وببين الجدول رقم (14) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (14) نتائج اختبار الإنحدار واختبار ( F ) الناتج عنه

نتيجة الفرضية	مستوى الدلالة	F	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	R الارتباط
قبول	0.000	120.331	0.373	0.611

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوية إلى (120.331) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي فإننا نقبل الفرضية أي أنه توجد علاقة بين عدالة الإجراءات، والشعور بالسلبية في العلاقات، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (عدالة الإجراءات) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (37%) من التباين في المتغير التابع (الشعور بالسلبية في العلاقات) وهي

قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل عدالة الإجراءات في المتغير التابع الشعور بالسلبية في العلاقات .

### الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين عدالة الإجراءات ومستوى الإنجاز الشخصي لعينة الدراسة. ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الإنحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين عدالة الإجراءات ومستوى الإنجاز الشخصي، على مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) ويبين الجدول رقم (15) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (15) نتائج اختبار الإنحدار و اختبار F الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.602	0.362	113.421	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوية إلى (113.421) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي فإننا نقبل الفرضية أي أنه توجد علاقة بين عدالة الإجراءات، ومستوى الإنجاز الشخصي، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (عدالة الإجراءات) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (36%) من التباين في المتغير التابع (مستوى الإنجاز الشخصي) وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل عدالة الإجراءات في المتغير التابع مستوى الإنجاز الشخصي.

### النتائج والتوصيات:

#### أولاً: النتائج

1- اتضح كما هو موضح في الجدول رقم (8) أن المنظمة لاتمنح الفرصة للعاملين لتنظيم من أي إجراء خاص بعملهم، حيث كانت إجابات العينة حول هذه الفقرة سلبية بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (1.13)، وأنه ليس هناك عدالة في تطبيق القرارات الإدارية على كل العاملين في المنظمة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف

معياري (1.05)، مما يدل على أنه لا يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بدون استثناء.

2 - من خلال الجدول رقم (9) اتضح أن العاملين يشعرون بالتعب والانهك في نهاية يوم العمل وهذا يعني حجم عبء العمل الكبير الذي يقع عليهم، حيث كانت إجابات العينة حول هذه الفقرة ايجابية بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (1.31) وأنهم يشعرون بأنهم يبذلون جهداً شاقاً في العمل مما يؤدي إلى استنزافهم عاطفياً.

3- من نتائج التحليل الاحصائي كما موضح في الجدول رقم (8) تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير عدالة الاجراءات كانت سلبية، بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (1.05) مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير عدالة الإجراءات كانت سلبية.

4- من نتائج التحليل الاحصائي كما موضح في الجدول رقم (9) تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير الانهك العاطفي كانت ايجابية، بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (1.41)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول الانهك العاطفي كانت ايجابية.

5 - من نتائج التحليل الاحصائي في الجدول رقم (10) تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير الشعور بالسلبية في العلاقات كانت ايجابية، بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (1.02)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير الشعور بالسلبية في العلاقات كانت ايجابية.

6- من نتائج التحليل الاحصائي في الجدول رقم (11) تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير مستوى الانجاز الشخصي كانت ايجابية، بمتوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (1.27)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير الإنجاز الشخصي كانت ايجابية.

7- من نتائج التحليل الاحصائي تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية وعلى مستوى الدلالة  $\leq 0.05$  بين عدالة الإجراءات والاحتراق الوظيفي في مجتمع الدراسة.

8- من نتائج التحليل الاحصائي تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية وعلى مستوى الدلالة  $\leq 0.05$  بين عدالة الإجراءات والانهك العاطفي في مجتمع الدراسة.

- 9- من نتائج التحليل الاحصائي تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين عدالة الإجراءات والشعور بالسلبية في العلاقات في مجتمع الدراسة.
- 10- من نتائج التحليل الاحصائي تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين عدالة الإجراءات ومستوى الانجاز الشخصي في مجتمع الدراسة.

### ثانياً: التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة بمجموعة توصيات، وهي كما يلي:

- 1 - ايجاد نظام عادل لتطبيق القواعد والقوانين بما يتلائم مع الجهد المبذول، مما يساعد على زيادة شعور أعضاء هيئة التمريض بعدالة الإجراءات ومن ثم تخفيض الاحتراق الوظيفي .
- 2- زيادة الإهتمام بوضع أسس للعدالة الإجرائية، والإلتزام بها من قبل المديرين باعتبارهم القدوة المسؤولة أخلاقياً واجتماعياً وإدارياً عن الإلتزام بهذه الأسس، بهدف تغيير نظرة الشك السائدة عند العاملين أثناء اتخاذ مديرهم القرارات اللازمة للعمل.
- 3- أن يحرص المديرين على العدالة الإجرائية فكراً وممارسة وسلوكاً حياتياً لكونها أسلوباً خلافاً وتنظيماً أصيلاً يعزز من القدرات الإبداعية للمديرين والعاملين أيضاً، لأنها توفر المناخ التنظيمي المثالي للعمل، وتعمل على رفع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين وتحسن من ثقمتهم في تنظيمهم.
- 4- إعداد برامج تدريبية للتعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي وفهم أبعادها والتعرف على أثارها السلبية لإمكانية مواجهتها بفعالية.
- 5- تنمية مدركات أعضاء هيئة التمريض لعدالة الإجراءات في مستشفى الجميل العام وذلك من خلال التزام المديرين بالموضوعية في التعامل مع المرؤوسين، ومشاركة أعضاء هيئة التمريض للرؤوساء في وضع الخطط والأهداف، والأخذ بمطالب أعضاء هيئة التمريض في الحسبان عند اتخاذ قرارات خاصة بهم، ومناقشة القرارات بكل وضوح وصراحة وشرح مبررات القرارات لأعضاء هيئة التمريض التي تتخذ فيما يتعلق بوظائفهم.

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية

## أ: الكتب

- 1- الصيرفي، محمد، السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2005 م .
- 2- جيرالد جرينبرج، روبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة. رفاعي محمد رفاعي، أسماعيل علي بسيوني، الطبعة السابعة، دار المريخ للنشر .
- 3 - جواد، شوقي ناجي، سلوك تنظيمي، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. 2000 م.
- 4- رونالد، ريجيو، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة الدكتور فارس حلمي، الطبعة الأولى، الجامعة الأردنية، عمان، 1999 م .
- 5- عثمان، فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001 م.

## ب: الدوريات

- 1- أبو ندا، سامية خميس، تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في: إدارة الأعمال، نوقشت وأجيزت في الجامعة الإسلامية، كلية الأعمال، غزة، 2007 م .
- 2- العنبي، آدم غازي، "الاحترق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل"، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، المجلد (31)، العدد (2)، 2003 م.
- 3- المعاني، أيمن عودة، اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (5)، العدد (3)، 2009 م.
- 4- الزهراني، نوال، "الاحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008 م

- 5- الذبحاوي، سناء جاسم محمد، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي، دراسة تطبيقية في المعهد التقني في الكوفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة، العراق، 2016 م.
- 6- السعدني، نرمين، علاقة العوامل الديموجرافية والوظيفية بالاحترق الوظيفي، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2005 م.
- 7- الكلابي، سعد بن عبد الله، رشيد، مازن بن فارس، "الاحترق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة الرياض"، المملكة العربية السعودية، مجلة الملك سعود للعلوم الإدارية، الرياض، مجلد (13)، 2001 م.
- 8 - السيف، عبد المحسن فهد، محددات الأعياء المهني بين الجنسين، دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المجلد (39)، العدد (4)، يناير 2000 م .
- 9 - حواس، أميرة محمد رفعت، أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ( كلية التجارة، جامعة القاهرة )، 2003 م .
- 10 - عمران، كامل علي متولي، دراسة وتحليل محددات ظاهرة الاحترق النفسي في مجال العمل بين الأكاديميين والعلميين، دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة القاهرة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد (45)، 1993 م.
- 11 - مهدي، خديجة علي، الشماتي، أريج عبدالرحمن، أثر العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير في الإدارة، 2017 م .
- 12 - نجم، عبدالكريم، العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب في العمل، دراسة تطبيقية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، العدد (25)، المجلد الثاني، 2001 م.

### المراجع الأجنبية

- 1- Judge, A., Colquitt, T., organizational justice and stress: the mediating role of work – family conflict. Journal of applied psychology, Washington. 89 (3) 2004.
- 2- Chiu, C., ET. AL., understanding hospital employee job stress and turnover intentions in A practical setting journal of management development: 24 (10), 2005.