

# Final Project 2

PMG 497

المشروع النهائي 2

**DR. Mona Moustafa Elashry**  
MIDOCEAN UNIVERSITY

## الإحتراق الوظيفي ودوره في التأثير على إنتاجية الموظفين في شركة صفا في مدينة الرياض "دراسة حالة"

أسم الطالب : أحمد يوسف الكحلوت

الرقم الجامعي : 2021205125

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024

## الشكر والتقدير

مجتمع الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، العظيم الجود، الملك المعبود، الكريم المقصود، الذي لا يخفى عليه أمر في الأرض ولا في السماء، يرى النملة في الليالي السود، ويسمع صوت الدود داخل العود، ويسمع صدى الأنفاس في الصدور، ويرى تدفق المياه في باطن الصخور.

يقول المولى - عز وجل - في محكم آياته:

بسم الله الرحمن الرحيم: ((لئن شكرتم لأزيدنكم)) صدق الله العظيم [إبراهيم، الآية:7] اللهم صلِّ وسلِّم وبارك على خير البشر مُحَمَّدٍ صَلَّى الله عليه وسلَّم.

عن أبي هريرة - رضي الله عنه - أن النبي -صَلَّى الله عليه وسلَّم - قال: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، صدق رسول الله صَلَّى الله عليه وسلَّم.

أشكر المولى - عزَّ وجلَّ - في البداية؛ فلا يستوي الشكر دون التَّوجُّه لربِّ البشر القادر على كل شيء، ولقد يسرَّ لي السُّبُل؛ كي أنهي عملي البحث.

أتوجَّه بالشُّكر والتَّقدير لجامعتي التي تُعد من أبرز الجامعات في وطننا الحبيب، وأمتنُّ لجميع القائمين على الأمر بتلك الجامعة؛ حيث أنهم لا يتوانون في توفير جميع الخدمات للطلاب في مراحل البحث العلمي.

أوجَّه الشُّكر إلى أساتذتي الذين لم يَضُنُّوا عليَّ بمجهودٍ أو معلومةٍ، وكثيرًا ما كنتُ أتوجَّه إليهم، وأجد المعونة بصدرٍ رحبٍ.

قضيتُ وقتًا كبيرًا في الحصول على المعلومات من عَيِّنة الدراسة، وبالفعل وجدتُهم متعاونين لأقصى درجة، وأعتبرهم شركاء في ذلك البحث، وأتوجَّه إليهم جميعًا بخالص الشكر.

## الإهداء

الى جامعة ميد أوشن، الى صاحب الفضل بعد الله الاستاذ ناصر المحييميد الى الدكاترة الفضلاء وزملائي الطلاب الى عائلتي الجميلة والذين لم يتهاونوا يوما في دعمي

اهدي اليكم هذا العمل والبحث العلمي

## المستخلص

هدف البحث إلى تحديد أهم الأسباب التي تقف وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، أعمد البحث على المنهج الوصفي الاستنتاجي ، وتم استخدام الاستبانات في تجميع البيانات على عينة من العاملين بشركة صفا حجمها 384 مفردة ، وباستخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار وتحليل التباين الاحادى توصلت نتائج تحليل البيانات إلى أن لغموض الدور ولعباء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدنى الإنجاز). أما صراع الدور فكان له تأثيراً معنوياً إيجابياً على كل من بُعد الإنهاك العاطفي ، وبُعد الشعور بتدنى الإنجاز، و لم يثبت وجود تأثير معنوي له على بُعد سوء التعامل مع الآخرين. كما أثبتت نتائج تحليل البيانات أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ( العمر ، النوع ، المستوى التعليمي ، الخبرة) وتلخصت توصيات البحث في أنه يجب على المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية في الإمارة مراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للعاملين بالإمارة بالتحديد الواضح للسلطة والمسئولية والواجبات ووحدة الأمر للتقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي.

## المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد الموجودة في أي منظمة، فهو الذي تسير من خلاله عجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة، بل هو المسيطر على بقية الموارد الأخرى داخل الشركة، كما يعد مصدرا مهما لتحقيق الميزة التنافسية للشركات وأصبح الاستخدام الأمثل للعنصر البشري يعتمد على التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنيا، وعلى الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة،

إلا أن كثيرا من الباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، والذي يتطلب من الإنسان تطوير قدراته ومهاراته للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وقد حظي موضوع الاحتراق الوظيفي بأهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، باعتباره من المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه العاملين في المؤسسات، وكذلك تعد مؤشرا على مرور المؤسسات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التقليل من كفاءتها وفعاليتها وانخفاض أدائها وذلك لأثارها السلبية على المؤسسات والعاملين بها

ويعود الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي نظرا لما ينتج عنه من آثار نفسية وجسدية ضارة مما يسبب انعكاسات سلبية على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وسلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم بالعمل، متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمؤسسة وارتفاع معدل الغياب، وإلى ما يسببه من آثار سلبية على أداء المؤسسات نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية.

وقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، وبعد مؤشر على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى

ويمكن حدوث أثر للاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجه الموظف في مكان عمله، وقد تتداخل ظاهرة الاحتراق مع ظواهر أخرى متشابكة منها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية، وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله المهنة وضغوطها النفسية والجسدية، وبالتالي لحالة الاحتراق الوظيفي التي يواجهها.

لذلك حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام واسع في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل دوران العمل، والرضا والأداء، إذ كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً كلما ارتفع مستوى الأداء والإنتاجية، وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي كلما أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في ترك العمل وعدم قبول أهداف المنظمة، لذلك تعمل المنظمات باستمرار إلى تقصي سلوك

العاملين في ظل تزايد تعقد العمل وتشابكه من أجل إيجاد وزيادة الرضا الوظيفي وذلك من خلال رضا العاملين الذي يؤدي إلى تحفزهم والحد من الصراع والغياب والدوران الوظيفي، وتحسين جودة العمل وعدم تعرض العاملين لحالة من الاحتراق الوظيفي، لأن الرضا الوظيفي ما هو إلا انعكاس لاتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية في بيئة العمل.

وتحاول المنظمات الناجحة دوماً إلي أن يكون لديها موارد تتسم بالروح المعنوية العالية، واتجاهات ايجابية نحو أعمالهم والمنظمات التي يعملون بها بما يضمن حفاظ المنظمة على العاملين وصيانتهم ضد حالات الإحباط واليأس والشعور بالعجز وتجنب تعرضهم لإغراءات المنظمات المنافسة التي قد تسعى لإجتذاب المواهب الموجودة لدى المنافسين، وأصبح الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي لها نتائج وخيمة يمكن أن تصل إلى انفصال الفرد عن منظمته وقبول أي إغراءات للتوظيف من الشركات، وتسعى المنظمات في تحري العوامل التي يمكن أن تقف وراء هذه الظاهرة الخطيرة في محاولة منها للحد من تلك الظاهرة (Bozkurt et al, 2017).

### مشكلة البحث

يهدف هذا البحث على التركيز على مشكلة الإحترق الوظيفي في شركة صفا في مدينة الرياض وتأثيره المباشر والواضح على إنتاجية الموظفين، حيث يعتبر الإحترق الوظيفي من أكبر المسببات لتأخر الإنتاجية، بالإضافة الى احساس الموظفين بعدم الرضا عن الوضع العام، ونشوء مشاكل صحية ونفسية للموظف وانعكاس ذلك على الحياة الشخصية للموظف خارج أوقات العمل وداخل بيئة العمل، و تسعى جميع الشركات بشكل عام، وشركة صفا في مدينة الرياض بشكل خاص إلى الاهتمام بالعنصر البشري لكونه أحد المقومات الأساسية لنجاح أي شركة في تطوير أدائها وإنتاجيتها، كما يمثل أحد أن الأفراد ذوي المعرفة المؤثرات القوية التي تكسبها ميزة تنافسية خاصة والتي تركز على اقتصاد المعرفة معتبرالأفراد و المهارات هم القوة الدافعة لبقاء واستمرار الشركات، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العنصر البشري قد تنعكس سلبا على أداء الشركة ، وتعد ظاهرة الإحترق الوظيفي من الظواهر التي لها تأثير سلبي على العاملين ويظهر هذا التأثير في انخفاض الأداء وعلى إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وذلك لكثرة الغياب عن العمل والسلبية في التعامل مع الآخرين، وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالآتي:

1. ما مدي أثر الإحترق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي ؟
2. ما أثر الإحترق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي؟
3. ما ابعاد الإحترق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الإحترق الوظيفي داخل شركة صفا؟
4. ما العوامل التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل شركة صفا؟

ومن خلال الإطلاع على بعض الدراسات السابقة ومن خلال المقابلات التي أمكن للباحث عقدها مع بعض العاملين بهدف الحصول على بيانات استكشافية حول الإحترق الوظيفي من ناحية ومدى وضوح ذلك المفهوم لدي العاملين بشركة صفا ومستوي وجود تلك الظاهرة لديهم، بالإضافة إلى مساعدة الباحث في تحديد وبلورة مشكلة البحث وتساولاته وصياغة فروضة على نحو يتسم بالدقة، تبين عدم الإدراك الكافي للعاملين بالإمارة لمفهوم الإحترق الوظيفي والأسباب التي يمكن أن تسببه. وكشفت نتائج تلك المقابلات أيضاً عن ارتفاع مستوي الإحترق الوظيفي لديهم، كما وأن الدراسات السابقة أشارت إلى أهمية أن تبحث المنظمات عن العوامل التي يمكن أن تكون سبباً في ارتفاع مستوي الإحترق الوظيفي، وأن هناك نتائج وخيمة للإحترق الوظيفي على

مختلف الجوانب سواء النفسية أو الفسيولوجية أو السلوكية التي تقلل من قدرة الأفراد على الانجاز أو الإبداع، ويمكن أن يكون أحد تلك النتائج انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين (النفيعي، 2000)

#### أسئلة البحث

تحاول الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا ؟

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:-

ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا ؟

هل للخصائص الديموجرافية - على وجه التحديد؛ العمر، والنوع، ومدة الخدمة، والمستوى التعليمي، - تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

هل لغموض الدور تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

هل لصراع الدور تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

هل لعبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

## أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الإعتبارات العلمية والعملية التالية:

- أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي، والذي حظى باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة، لما له من آثار عديدة علي القطاعات التعليمية، مما يؤدي إلى التقليل من فعالية القطاعات وكفاءتها وانخفاض أدائها وإنتاجيتها، الأمر الذي يكلف المؤسسات الكثير من الوقت والجهد، كما أن له تأثير كبير على العاملين بها، خاصة فيما يتعلق بصحتهم النفسية والبدنية والسلوكية، وانخفاض أدائهم ورضاهم الوظيفي وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين.
- من مجالات السلوك التنظيمي وهو الاحتراق الوظيفي إنها تناولت موضوعا ، حيث القضاء عليه والحد مهما منه له دور حيوي في التأثير على العديد من المتغيرات الأخرى ذات الصلة بالأفراد داخل المؤسسة.
- تسهم في إثراء البحوث والدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي مما يرجع بالنفع على الباحثين في هذا المجال.
- كون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت الاحتراق الوظيفي في شركة صفا بمدينة الرياض.
- تقديم التوصيات والمقترحات التي تساهم في التغلب على اثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي لدى شركة صفا بمدينة الرياض
- تساعد نتائج الدراسة العاملين داخل شركة صفا بمدينة الرياض لمعرفة التدابير والطرق المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي
- يمثل امتلاك موارد البشرية ذات طاقة إيجابية لا تعاني من أية نواحي نفسية سلبية كالإحتراق الوظيفي أحد المزايا التنافسية للمنظمات, وتستمد الدراسة أهميتها من تناولها لمتغيرات هامة في هذا الشأن ( و ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي), وبشكل أكثر تفصيلاً يمكن بيان أهمية الدراسة في الآتي:-

وتلقت الدراسة الانتباه إلى أهمية أن يكون تصميم الوظائف بشكل خال من تضارب في الأدوار أو وغموضها أو زيادتها عن الحد المعقول ، هذه العوامل إن لم يتم مراعاتها يمكن يصل العاملون إلى حالة من الاحتراق الوظيفي، حيث أن طبيعة عمل الموظف العام وما بها من تعامل مباشر مع الجمهور تجعلهم أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق الوظيفي.

أنه على الرغم من الاهتمام الواضح والمتزايد بأسباب الاحتراق الوظيفي بصفة عامة, إلا أن هناك قلة في الدراسات الميدانية على حد علم الباحثان التي تتناول علاقة الاحتراق الوظيفي بضغوط العمل في بيئة العمل السعودية.

يستمد هذا البحث بعض من أهميته من خلال محاولته تحديد الأسباب التي يمكن أن تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي, والتي تفيد القائمين على إدارة الأفراد مراعاة التصميم المناسب للوظائف لتجنب الوصول لحالة الاحتراق الوظيفي لدى شاغليها.

يتطلب التشخيص السليم لظاهرة الاحتراق التنظيمي الوقوف على الأسباب الكامنة وراء تلك الظاهرة أو العوامل المؤثرة عليها لمساعدة المسؤولين في الإمارة على تحجيمها من تصميم الوظائف بشكل مناسب.

## أهداف البحث

يسعى هذا البحث بصفة أساسية إلى فحص العلاقة بين غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور الزائد من جانب ومستوى الاحتراق الوظيفي من جانب آخر, وعلى وجه التفصيل يهدف هذا البحث إلى:

تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا .

تحديد مستوى غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور الزائد لدى العاملين بشركة صفا

قياس تأثير صراع الدور على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا

قياس تأثير غموض الدور على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا

قياس تأثير عبء الدور الزائد على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا

الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للمديرين في إمارة منطقة عسير للتعرف على بعض العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي ومن ثم الحد من تلك الظاهرة والمساهمة في محاولة لعلاجها.

#### فرضيات البحث

بناءً على نتائج الدراسات السابقة - والتي تمت في بيئات مختلفة - فإن الدراسة الحالية تتضمن عدد من الفرضيات التي تم تطويرها وصياغتها بهدف اختبارها لتحقيق أهداف البحث, ويقوم على فرضية عامة وهي "يؤثر غموض وصراع الدور وعبء الدور الزائد وبعض الخصائص الديموجرافية تأثيراً معنوياً على الاحتراق الوظيفي".

وينبثق من الفرضية العامة عدة فرضيات رئيسية وفرعية - والتي سعي البحث إلى اختبار مدى صحتها وهي:-

الفرضية الأولى (1/6) " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

" يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي"

" يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سوء التعامل مع الآخرين "

" يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز"

الفرضية الثانية " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحترق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

" يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

" يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سوء التعامل مع الآخرين "

" يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز "

الفرضية الثالثة) " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحترق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

" يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

" يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على سوء التعامل مع الآخرين "

" يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز "

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول سلوكيات العمل السلبية لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ( النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة)

## حدود البحث

اقتصر البحث على العاملين بشركة صفا .

هناك الكثير من العوامل التي يمكن أن تؤثر على الاحتراق الوظيفي , وقد أقتصر البحث على تناول عوامل (وغموض الدور - وصراع الدور، وعبء الدور الزائد- وأربع خصائص ديموجرافية وهي: ( النوع والعمر والمستوى التعليمي ومدة الخدمة).

اهتم البحث بدراسة بعض العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي دون التعرض للنتائج الإيجابية له والتي تستحق أن تكون موضوعاً لبحث مستقل.

تحدد النطاق الجغرافي للدراسة في منطقة عسير, نظراً لإعتبارات الوقت والتكلفة.

تعريف

منهجية البحث

مجتمع البحث

تحدد مجتمع البحث بجميع العاملين بشركة صفا بمدينة الرياض والبالغ عددهم 120 موظف حسب افادة ادارة الموارد البشرية.

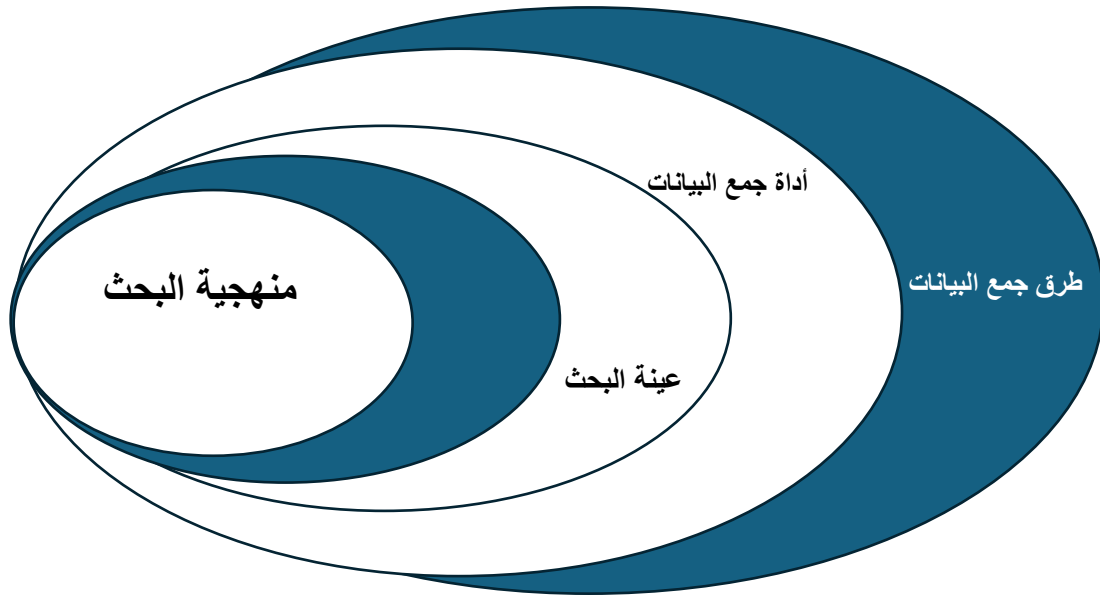
عينة البحث

لتحديد حجم العينة تم استخدام الجداول الإحصائية (بازرعة,1989), حيث أن مجتمع البحث هو 120 عامل .

أما بالنسبة لنوع العينة؛ فحيث أن الهدف من الدراسة هو تقدير لظاهرة معينة في مجتمع الدراسة من واقع بيانات العينة, لذلك فمن الأفضل الاعتماد على عينة احتمالية بازرعة(1989) فتم سحب عينة عشوائية بسيطة.

أداة وطريقة جمع البيانات

تمثلت اداة الدراسة في تصميم استبيان الكتروني يمثل المتغير المستقل اسباب الاحتراق الوظيفي والمتمثلة في ضغوط العمل بأبعادها الثلاث ( غموض الدور ، وصراع الدور ، وعبء الدور الزائد) و المتغير التابع المتمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث ( الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين، و الشعور بتدنى الإنجاز) ، وقد تم توزيع الاستبيان على العاملين بالامارة من خلال رابط لغرض جمع البيانات بشكل أسرع.



### المتغيرات المستقلة في البحث وكيفية قياسها

#### مقياس غموض الدور

ولقياس هذا المتغير قام الباحثان باستخدام مقياس غموض الدور لريزو وآخرين (Rizzo et al, 1970) والمطبق في دراسة ماكينزي وآخرين (Mackenzie et al, 2001) والذي يتكون من ست عبارات (العبارات أرقام من 1 حتى 6 في الجزء ثالثاً من قائمة الاستقصاء) تعكس مدى وضوح الأهداف المطلوب تحقيقها من الفرد، وكذلك حدود سلطاته ومسئوليته (مثلاً، وظيفتي ذات أهداف واضحة ومخطط لها مقدماً، أعلم مسؤولياتي الوظيفية على وجه محدد وقاطع)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة، وتم اختيار هذا المقياس لكونه الأكثر انتشاراً واستخداماً في الدراسات الإدارية، وأثبتت الدراسات السابقة تمتع هذا المقياس بدرجة عالية من الثبات والصدق، وبينما أكد ماكينزي وآخرون (Mackenzie et al, 2001) أن معدل ثبات مقياس غموض الدور قد وصل إلى 0.81 فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى 0.84 عند تطبيقه على عينة الدراسة الحالية.

#### مقياس صراع الدور

أعتمد الباحثان على مقياس (Rizzo et al, 1970) والمطبق في دراسة (Moss, 2014) ويتكون المقياس من ثمان عبارات (العبارات أرقام من 7 حتى 14 في الجزء ثالثاً من قائمة الاستقصاء) تعكس حالة التوتر التي تنشأ نتيجة ما تتضمنه الوظيفة من أدوار تتعارض مع بعضها البعض والمطالب والتوجيهات المتضاربة والصراع بين قدرات وموارد ووقت الفرد وبين السلوك المتوقع منه (مثلاً؛ أتسلم طلبات متعارضة من شخصين أو أكثر، ويطلب من إنجاز مهمة ما دون الحصول على الموارد المادية والمالية الكافية لإنجازها)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت

ذى خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة, ويرمز لها بواحد صحيح, وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة, وبينما أكد (Moss, 2014) أن معدل ثبات مقياس صراع الدور قد وصل إلى 0.78 فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى 0.82 عند تطبيقه على عينة الدراسة الحالية.

#### مقياس عبء الدور الزائد

يعرف عبء الدور الزائد بأنه ادراك الفرد أن متطلبات الدور المطلوب منه تفوق الموارد التي يملكها الفرد (المهارات والوقت والطاقة وما إلى ذلك), ولقياس هذا المتغير قام الباحث باستخدام مقياس (Karasek, Brisson, Kawakami, Bongers, & Amick, 1998), ويتكون المقياس من أربع عبارات (العبارات أرقام من 61 حتى 64 فى قائمة الاستقصاء) (مثلاً: أحتاج إلى ساعات أكثر في اليوم لأفعل كل الأشياء المتوقعة مني), يقاس كل منها على أداة ليكرت ذات الخمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة, = 1, وأوافق بشدة = 5.

#### المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وكيفية قياسه

لقياس هذا المتغير استخدم الباحثان المقياس الذى أعده وأختبر ثباته وصدقته Maslach and Jackson (1996) والمطبق فى دراسة كلاً من (Clayford, 2010; Tsigilis et al., 2004), والتي أثبتت أن معامل كرونباخ ألفا كمقياس لثبات المقياس يتراوح بين 0.73 و 0.89 ويتكون هذا المقياس من اثنتين وعشرين عبارة لتقييم مدى أو درجة الاحتراق الوظيفي موزعة على ثلاث مقاييس فرعية على النحو التالي: تسع عبارات لقياس بُعد "الإنهاك العاطفي" (مثلاً, أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي) وخمس عبارات لقياس بُعد "سؤ التعامل مع الآخرين" (مثلاً, أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل), وثمان عبارات لقياس بُعد "الشعور بتدنّي الإنجاز" (مثلاً, أتعامل بفعالية عالية مع متاعب ومشاكل مرضاي) يُقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي الخمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة, ويرمز لها بواحد صحيح, وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة.

وقد وصل معامل كرونباخ ألفا كمقياس لثبات المقياس إلى 0.85 عند تطبيقه على عينة الدراسة الحالية.

اختبار الاستبيان

<https://forms.gle/ZR4SzUHCe7HfqBBD6>

اختبار الثبات

وتم اختبار الثبات لها من خلال حساب معامل الثبات ألفا لكرونباخ Cronbach's coefficient alpha ولقد سبق وأشار الباحث إلى أن معظم المقاييس التي تتضمنها قائمة الاستقصاء قد تم تأسيسها على مقاييس أستخدمت في دراسات سابقة قامت بالتأكد من توافر معيار الثبات, وحيث أن قائمة الاستقصاء في البحث الحالي تطبق على مجتمع مختلف عن المجتمعات التي طبقت فيها الدراسات السابقة, وكذلك فإنها تطبق في فترة زمنية وظروف مختلفة؛ لذلك قام الباحث باختبار ثبات المقاييس التي تضمنتها الاستبيان, ويتضمن جدول رقم ( ) معامل كرونباخ ألفا للمقاييس المختلفة في الدراسة.

معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

| المقياس                             | عدد العبارات | قياس معامل الفا |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|
| مقياس الاحتراق الوظيفي :            | 22           | 0.85            |
| مقياس بعد الإنهاك العاطفي"          | 9            | 0.74            |
| مقياس بُعد "سؤ التعامل مع الآخرين"  | 5            | 0.76            |
| - مقياس بُعد "الشعور بتدنى الإنجاز" | 8            | 0.81            |
| مقياس غموض الدور                    | 6            | 0.79            |
| مقياس صراع الدور                    | 5            | 0.85            |
| مقياس عبء الدور الزائد              | 4            | 0.83            |

### ملخص النتائج

لتحقيق أهداف الدراسة تمت مراجعة الدراسات السابقة في هذا المجال وتم اعداد استبانة وزعت على عينة حجمها 384 مفردة من العاملين بشركة صفا , ولقد كان تنبؤ الفرضية الأولى: " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي"

الفرضية الفرعية الثانية " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سؤ التعامل مع الآخرين"

الفرضية الفرعية الثالثة " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدنى الإنجاز "

وكان تنبؤ الفرضية الثانية : " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحتراق الوظيفي ".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

الفرضية الفرعية الثانية " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سؤ التعامل مع الآخرين "

الفرضية الفرعية الثالثة " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدنى الإنجاز "

وكان تنبؤ الفرضية الثالثة : يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحتراق الوظيفي ".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

الفرضية الفرعية الثانية " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على سؤ التعامل مع الآخرين "

الفرضية الفرعية الثالثة " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدنى الإنجاز "

وكان تنبؤ الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول سلوكيات العمل السلبية لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ( النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة)

**نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب النوع.**

| المحور              | النوع | المتوسطات<br>الحسابية حسب<br>النوع | t المحسوبة | مستوى<br>الدلالة | القرار                 |
|---------------------|-------|------------------------------------|------------|------------------|------------------------|
| الاحتراق<br>الوظيفي | ذكر   | 3.4153                             | 0.306      | .083             | لا توجد فروق<br>جوهرية |
|                     | انثى  | 1.0300                             |            |                  |                        |

**نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب العمر**

| المحور | العمر         | المتوسطات<br>الحسابية<br>حسب العمر | F المحسوبة | مستوى الدلالة | القرار |
|--------|---------------|------------------------------------|------------|---------------|--------|
|        | أقل من 30 سنة | 3.1548                             | 1.320      | 0.314         |        |

|                     |                             |        |  |  |                        |
|---------------------|-----------------------------|--------|--|--|------------------------|
| الاختراق<br>الوظيفي | من 30 سنة الى أقل من 40 سنة | 3.2369 |  |  | لا توجد فروق<br>جوهرية |
|                     | من 40 سنة الى أقل من 50 سنة | 3.1865 |  |  |                        |
|                     | 50 سنة فأكثر                | 2.6532 |  |  |                        |

نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب سنوات الخبرة

| المحور              | سنوات الخبرة   | المتوسطات<br>الحسابية حسب<br>سنوات الخبرة | F المحسوبة | مستوى<br>الدلالة | القرار                 |
|---------------------|----------------|-------------------------------------------|------------|------------------|------------------------|
| الاختراق<br>الوظيفي | 1- 5 سنوات     | 2.5986                                    | 1.145      | .365             | لا توجد فروق<br>جوهرية |
|                     | 6- 10 سنوات    | 3.3652                                    |            |                  |                        |
|                     | 11- 15 سنة     | 3.1452                                    |            |                  |                        |
|                     | أكثر من 15 سنة | 3.5684                                    |            |                  |                        |

نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب المؤهل العلمي.

| المحور | المؤهل العلمي | المتوسطات الحسابية<br>حسب المؤهل | F المحسوبة | مستوى الدلالة | القرار |
|--------|---------------|----------------------------------|------------|---------------|--------|
|        | دبلوم         | 3.6532                           | 1.028      | .132          |        |

|                    |           |        |  |  |                        |
|--------------------|-----------|--------|--|--|------------------------|
| الاحترق<br>الوظيفي | بكالوريوس | 3.4875 |  |  | لا توجد فروق<br>جوهرية |
|                    | ماجستير   | 3.3652 |  |  |                        |
|                    | دكتورة    | 2.7125 |  |  |                        |

و أثبتت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه صدق الفرضية الرابعة وتم قبول فرضية العدم بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول الاحترق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ( العمر ، النوع ، المستوى التعليمي ، الخبرة)

ولقد أثبتت نتائج كل من تحليل الارتباط والانحدار الخطي صدق الفرضية الأولى بشكل تام ، فقد ثبت أن لغموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدني الإنجاز).

إلا أن نتائج كل من تحليل الارتباط والانحدار الخطي أثبتت صدق الفرضية الثانية ولكن بشكل جزئي ، فقد ثبت أن لصراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على كل من بُعد الإنهاك العاطفي ، و بُعد الشعور بتدني الإنجاز، إلا أنه لم يثبت وجود تأثير معنوي على بُعد سوء التعامل مع الآخرين.

ولقد أثبتت نتائج كل من تحليل الارتباط والانحدار الخطي صدق الفرضية الثالثة بشكل تام ، فقد ثبت أن لعبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدني الإنجاز).

### توصيات البحث

بناء على نتائج البحث الميدانية ، وبعد ما أمكن من الوقوف على بعض الأسباب الكامنة وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي أفترضها الباحث في بداية بحثه ثم ثبت صحة ذلك الافتراض يمكن تقديم مجموعة من التوصيات تكون بمثابة محاولة من الباحث في علاج تلك الظاهرة السلبية أو على الأقل في الحد منها على النحو التالي :-

مراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للعاملين بالإمارة بالتحديد الواضح للسلطات والمسئوليات والواجبات ووحدة الأمر للتقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي وفقاً لم أثبتته نتائج البحث.

الاهتمام بالبرامج التدريبية للعاملين بالإمارة لمساعدتهم على كيفية تحقيق الموائمة بين المسؤوليات الوظيفية والمسؤوليات الاجتماعية للتقليل من صراع الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي وكذلك التدريب على كيفية التعامل مع الجمهور متلقي الخدمة.

عدم تحميل الموظف بأعباء وظيفية أكثر من اللازم ؛ سواء من ناحية كم العمل أو تحميله بمهام تفوق مهاراته.

#### الخاتمة

يتبين لنا مما سبق أن الاحتراق الوظيفي يعتبر من متلازمات العصر الحالي كما أشارت إليه منظمة الأمم المتحدة، وفي رأينا أن من أفضل وسائل العلاج:

1- تشجيع الموظف على أداء عمله من خلال تقديم التعزيز بأنواعه، يساعد على تقليل الشعور بالاحتراق الوظيفي ويعزز المنافسة العلمية لديه.

2- تغيير اتجاه الموظف نحو عمله وجعله أكثر تقبلاً له، مما يؤدي إلى مضاعفة جهده والإبداع في عمله.

- 3- الاهتمام بالموظف من جميع الجوانب المحيطة به، لأن إحساسه بالاهتمام والمساندة يقلل من الاحتراق النفسي لديه.
- 4- فهم الضغوط المهنية التي يعاني منها الموظف ومساعدته في التغلب عليها لكي يؤدي وظيفته بالشكل المطلوب.
- 5- إقامة دورات تثقيفية تأهيلية بصورة مستمرة للموظف لغرض الوقوف على آخر المستجدات في وظيفته، مما يشجعه ويساعده في أداء عمله بصورة أكثر إيجابية.

وفي النهاية نوصي بما يلي:

- 1- اعتماد نظام للحوافز يقوم على المنافسة بين الموظفين، ويقلل من الاحتراق الوظيفي.
- 2- النظر إلى العمل من زاوية جديدة.
- 3- أن ينظر الموظف إلى القيمة التي يضيفها العمل لديه أو لغيره.
- 4- البحث عن السعادة الخاصة في جوانب الحياة الأخرى التي تسبب الراحة النفسية والسعادة، مثل العائلة، والأصدقاء، والهوايات، والعمل التطوعي.
- 5- الاستجمام والراحة والبعد عن التفكير في العمل بفترات إجازة نهاية الأسبوع.
- 6- إقامة علاقات اجتماعية جيدة داخل العمل وتمتد إلى خارجه.

قائمة المراجع

DOI: <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5>

DOI: [doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5)

أولاً : المواقع العربية

- ❖ أبو رمان، محمد عبدالرازق(2016) أثر ضغوط العمل في مستوى الإغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء : دراسة حالة، مجلة العلوم الإدارية، مجلد43، ملحق ، ص: 4750495.
- ❖ أبو مسعود ، سماهر . (2010) . ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة - فلسطين .
- ❖ الدويش، ريم ( 2017 ) الاحترق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدي الأطباء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- ❖ السبيعي، عبدالله ( 2014 ) الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- ❖ الغفيلي، مها صالح عبدالله (2019) مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مجلد 35 ، عدد 10 ، ص: 475-441.
- ❖ النفيعي، ضيف الله عبدالله(2000)، الاحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز ،مجلد14، عدد1، ص: 88-55.
- ❖ إمام، محود السيد محمود (2018)الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحترق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، عدد 8، ص: 338-317.
- ❖ حسين، علياء محمد فكري، وخالد، محمد الحجازي (2015) : "القائد الصغير ومهارات تخطيط الوقت وإدارة الذات"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ص 8.
- ❖ حمي، سليم (2019) الاحترق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة الوادي، مجلة دراسات في علم نفس الصحة، عدد10، ص: 109-89.
- ❖ وعواع ، صلاح الدين(2017) ، علاقة الضغوط وأنماط الشخصية والصحة العامة : دراسة ميدانية بمؤسسات إنتاج الطاقة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد31، ص: 564-555.
- ❖ الهداب، تغريد بنت حمد، المخلافي عبد الملك بن طاهر (2020) أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحترق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، مجلد (40)، عدد (3) سبتمبر.

- ❖ عياصرة، محمد نايف، وحامدنة، برهان محمود. (2021) مفاهيم ودراسات في علم النفس التربوي. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- ❖ أبو مسعود، سماهر. (2020) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة... أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير، غزة: الجامعة الإسلامية.
- ❖ النفيعي، ضيف هلال. (2020) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، مجلد (14) العدد (1) ص 55-88.
- ❖ التقرير السنوي لمنظمة الصحة العالمية، 2022.
- ❖ لغامدي، مريم (2023) واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (7) العدد (5).
- ❖ بن منيع، محمد بن سليمان (2009) الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ❖ الحربي، عبدالله محمد (2022) الاحتراق الوظيفي، والمرونة النفسية والدعم الإشرافي في القطاع الصحي بالمملكة، المجلة الدولية للبحوث البينية والصحة العامة.

#### ثانيا : المراجع باللغة الإنجليزية:

- ❖ Atmadja & Saputra (2018),The influence of role conflict, complexity of assignment, role obscurity and locus of control on internal auditor performance, Academy of Accounting and Financial Studies Journal, Vol.22, Issue 5,, p:1-6.
- ❖ Bazami, et al, (2019), Job Burnout and Related Factors among Health Sector Employees, Iran Journal of Psychiatry, vol.,14,No.4, p:309-316.
- ❖ Huat, et al (2018), The Relationship between Role Conflict and Burnout among Secondary School Counselors in Sarawak, Global Business and Management Research: An International Journal, Vol. 10, No. 2 , Special Issue, p: 10-21.
- ❖ Jonker, C. S., & Joubert, S. (2009).,"Emotion work and well-being of client service workers within small and medium sized enterprises., " Management Dynamics, Vol. 18, No. 2, PP: 35-48.

- ❖ "WHO | Stress at the workplace". www.who.int-2019 مؤرشف من الأصل في 23-05. اطلع عليه بتاريخ 29-05-2018.
- ❖ "Occupational health: Stress at the workplace (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-03-31. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Stress at work (بالإنجليزية الأمريكية)". Archived from the original on 2023-03-19. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000-2016: A systematic analysis اطلع مؤرشف من الأصل في 06-03-2023. عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ "Occupational Health Psychology (OHP) / NIOSH / CDC (بالإنجليزية الأمريكية)". Archived from the original on 2023-04-05. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Occupational Stress (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-04-10. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Theories of Job Stress (بالإنجليزية البريطانية)". Archived from the original on 2023-02-06. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Coping with Occupational Problems: The Limits of Individual Efforts .". مؤرشف من الأصل في 05-04-2023. اطلع عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ <https://www.semanticscholar.org/paper/The-structure-of-coping.-Pearlin-Schooler/0f3ab8e9e0126d6ddcf32d1b3e118902a7b5482f> نسخة محفوظة 05-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "APA PsycNet (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-03-11. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Understanding the stress response (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-01-14. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Work stress and health risk behavior .07-04-2023 مؤرشف من الأصل في 10-04-2023. اطلع عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6718215> نسخة محفوظة 07-03-2023 على موقع واي باك مشين.

- ❖ [https://repository.uel.ac.uk/download/832d2bf35e2a373744b7a66a6a2106c5c65767f4959d2146a8616d52d78844d2/905773/Naghieh\\_et\\_al-2015-Cochrane\\_Database\\_of\\_Systematic\\_Reviews.pdf](https://repository.uel.ac.uk/download/832d2bf35e2a373744b7a66a6a2106c5c65767f4959d2146a8616d52d78844d2/905773/Naghieh_et_al-2015-Cochrane_Database_of_Systematic_Reviews.pdf) نسخة محفوظة 05-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "APA PsycNet (بالإنجليزية)" Archived from the original on 2020-09-01. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Workplace Stress-04-2023 اطلع عليه بتاريخ 23-10-2022. مؤرشف من الأصل في 23-10-2022. 10.
- ❖ "Stress at work (بالإنجليزية الأمريكية)" Archived from the original on 2023-04-08. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "The Relationship Between Modifiable Health Risks and Health Care Expenditures: An Analysis of the Multi-Employer HERO Health Risk and Cost Database (بالإنجليزية الأمريكية)" Archived from the original on 2022-12-06. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Alleviating Job Stress in Nurses (بالإنجليزية)" Archived from the original on 2023-04-07. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Burnout and career (un)sustainability: Looking into the Blackbox of burnout triggered career turnover intentions (بالإنجليزية)" Archived from the original on 2023-04-12. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ <https://academic.oup.com/occmed/article/67/1/52/2445871?login=false> نسخة محفوظة 10-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "Why Women Feel More Stress at Work .05-04-2023 مؤرشف من الأصل في 05-04-2023. اطلع عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9105254> / نسخة محفوظة 10-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "Stereotype Threat / SWD at NIH (بالإنجليزية)" Archived from the original on 2023-03-22. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "The gender pay gap situation in the EU" (بالإنجليزية). Archived from the original on 2023-04-08. Retrieved 2023-04-10.