

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية

أثر الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط
العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بمحكمة الأحوال
الشخصية بجدة

العنوان باللغة الإنجليزية

**The Impact of Job Burnout as a Mediating Variable in the
Relationship between Coping Strategies for Work Stress
and Job Satisfaction: An Applied Study on Employees at
the Personal Status Court in Jeddah**

اسم الباحث : معتر سامي معتوق ولي

الرقم الأكاديمي : 241002589

الكلية : الإدارة

1446-2025

مقدمة الدراسة

تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه الأفراد في بيئات العمل الحديثة، لما لها من آثار نفسية وسلوكية ووظيفية سلبية على العاملين، مع انعكاسات مباشرة على مستوى الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات. وتزداد هذه الضغوط حدةً في القطاعات القضائية نظرًا لطبيعة العمل المعقدة والحساسة، خاصة في محاكم الأحوال الشخصية التي تتعامل مع قضايا ذات أبعاد اجتماعية وإنسانية كبيرة، مما يعرض العاملين لمستويات مرتفعة من الضغط النفسي والمهني. وينعكس ذلك بشكل واضح على جودة الأداء الوظيفي، فعالية القرارات القضائية، ومعدلات الاحتراق الوظيفي، التي تعد من أهم المؤشرات على إجهاد الموظفين في بيئة العمل (Anees et al., 2021).

في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى بناء جهاز قضائي حديث وفعال يعزز العدالة ويكسب ثقة المجتمع، بات تحسين بيئة العمل القضائية ورفع كفاءة العاملين من الأولويات الوطنية، حيث تركز الرؤية على تطوير الموارد البشرية في جميع القطاعات، بما يشمل تحسين جودة الحياة الوظيفية، رفع الرضا الوظيفي، والحد من مشكلات الاحتراق الوظيفي. ويُعتبر الرضا الوظيفي من المتغيرات الأساسية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأداء الفردي والجماعي، كما أن ارتفاعه يسهم في زيادة الدافعية، وتحسين الالتزام التنظيمي، وتقليل نية ترك العمل، بينما انخفاضه يؤدي إلى تراجع الإنتاجية وارتفاع مستويات الاحتراق المهني (Kumari & Pandey, 2023; Ramlawati et al. 2021).

من جهة أخرى، تبرز استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل كأدوات فعالة تساعد العاملين على التكيف مع بيئات العمل الضاغطة، حيث تسهم في الت خفيف من الآثار النفسية السلبية وتحقيق التوازن الذهني، مما يعزز الكفاءة الوظيفية والرضا المهني (Woods et al., 2023). وفي ظل التطور المستمر في القطاع القضائي السعودي، تزداد الحاجة إلى دراسة هذه الاستراتيجيات وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي في بيئة محكمة الأحوال الشخصية بجدة، باعتبارها نموذجًا حيويًا يعكس طبيعة العمل القضائي ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠.

من هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، مع دراسة الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في هذه العلاقة. وتسعى إلى تقديم نتائج علمية تسهم في تحسين بيئة العمل القضائية، رفع كفاءة العاملين، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، بما ينسجم مع تطلعات رؤية المملكة ٢٠٣٠ لتحقيق عدالة فعالة ومستدامة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تشهد مؤسسات القطاع الحكومي السعودي، بما في ذلك المحاكم، تزايدًا ملحوظًا في ضغوط العمل والإجهاد النفسي لدى الموظفين، مما يؤثر سلبيًا على رضاهم الوظيفي وأدائهم. وفقًا لتقرير وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لعام ٢٠٢٣، ارتفعت معدلات التوتر والإرهاق النفسي بين موظفي القطاع الحكومي بنسبة ١٥٪ مقارنة بالسنوات السابقة، مما يؤكد الحاجة إلى اتخاذ تدابير فعالة لتحسين بيئة العمل ودعم صحة الموظفين (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢٣). وتأتي هذه التحديات

في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى لتعزيز جودة وكفاءة العمل الحكومي، ورفع مستوى رضا الموظفين باعتبارهم أحد أهم عوامل النجاح المؤسسي.

على الرغم من الأهمية المتزايدة لموضوع الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الرضا الوظيفي، إلا أن الدراسات المحلية في السياق السعودي، وخصوصاً في المؤسسات القضائية مثل محاكم الأحوال الشخصية، ما تزال قليلة ومحدودة. وبينما أكدت الدراسات الدولية (Vetbuje & Khanna & Gupta, 2025؛ Olaleye, 2022؛ Wang et al., 2022) على الدور الحاسم لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الاحتراق الوظيفي وتعزيز الرضا الوظيفي، إلا أن معظمها يركز على قطاعات مختلفة أو سياقات جغرافية أخرى كقطاع الرعاية الصحية في نيجيريا (Vetbuje & Olaleye, 2022) والمعلمين في كندا (Wang et al., 2022)، أو الممرضين في أوروبا (Friganovic & Selic, 2021).

علاوة على ذلك، أظهرت نتائج هذه الدراسات أهمية دور الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي (Wu et al., 2021؛ Prasetya et al., 2021)، مما يؤكد ضرورة دراسته بشكل معمق في السياق السعودي. غير أن الفجوة البحثية تكمن في ندرة الدراسات التي تستكشف هذه العلاقة في مؤسسات القطاع الحكومي السعودي، وخاصة في المحاكم التي تعتبر بيئة عمل ذات طابع خاص تفرض ضغوطاً مهنية ونفسية مميزة على العاملين بها.

بناءً على ما سبق، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تهدف إلى تحليل أثر الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي، مع التركيز على العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، وذلك لدعم أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ في تطوير بيئة العمل وتحسين جودة الأداء الوظيفي.

تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما هي استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل التي يتبعها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية

بجدة؟

٢. ما هي مستوى الاحتراق الوظيفي وأبعاده النفسية والسلوكية بين العاملين في المحكمة؟

٣. ما هي مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟

٤. ما طبيعة العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين

بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟

٥. هل يلعب الاحتراق الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

والرضا الوظيفي بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

أولاً: الأهمية النظرية

١. سد فجوة بحثية قائمة في السياق السعودي: على الرغم من التأكيد المتزايد في الأدبيات الدولية

على أهمية دراسة العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي، والرضا

الوظيفي (Wu et al., 2021؛ Prasetya et al., 2021)، إلا أن الأبحاث في السياق السعودي - وخصوصًا في المؤسسات القضائية - ما تزال محدودة للغاية. فجميع الدراسات تقريبًا تركز على قطاعات أخرى مثل الرعاية الصحية في نيجيريا (Vetbuje & Olaleye, 2022)، والتعليم في كندا (Wang et al., 2022)، والممرضين في أوروبا (Friganovic & Selic, 2021)، مما يبرز الحاجة إلى دراسة هذه الظواهر في بيئة العمل القضائية ذات الضغوط المهنية والنفسية الخاصة.

٢. إضافة علمية على مستوى النماذج والأطر المفاهيمية: تسهم الدراسة في اختبار نموذج مفاهيمي يدمج بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي، مع التركيز على الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي، وهو ما لم يُختبر بعمق في بيئات العمل الحكومية السعودية، على الرغم من توصية دراسات سابقة بضرورة فحص هذا الدور الوسيط في سياقات متنوعة (Wu et al., 2021).

٣. إثراء الأدوات البحثية في البيئة السعودية: توفر الدراسة إمكانية اختبار مدى ملائمة أدوات القياس العالمية مثل مقاييس الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي واستراتيجيات التأقلم في سياق ثقافي وقضائي مختلف، مما قد يساهم في تطوير أو تكييف أدوات قياس تتلاءم مع البيئة السعودية.

٤. دعم السياسات المتوافقة مع رؤية ٢٠٣٠: تقدم الدراسة إطارًا نظريًا علميًا يمكن البناء عليه لتطوير سياسات تهدف إلى تحسين بيئة العمل الحكومية، بما يتسق مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة برفاه الموظفين ورفع كفاءتهم الإنتاجية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

١. معالجة تحديات واقعية في بيئة العمل الحكومية: وفقاً لتقرير وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (٢٠٢٣)، ارتفعت معدلات التوتر والإرهاق النفسي بين موظفي القطاع الحكومي بنسبة ١٥٪ مقارنة بالسنوات السابقة، وهو ما يشير إلى وجود تحديات حقيقية تتطلب تدخلات علمية لمعالجتها، خاصة في المؤسسات القضائية التي تتسم بضغوط مهنية ونفسية عالية.

٢. دعم صنع القرار في وزارة العدل: من خلال تقديم أدلة علمية حول العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي، مع تحديد أثر الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط، يمكن للوزارة تصميم برامج عملية تستهدف خفض مستويات الاحتراق وزيادة الرضا، بما ينعكس على تحسين جودة الخدمات القضائية المقدمة للمستفيدين.

٣. تصميم تدخلات موجهة وفعالة: ستسهم نتائج الدراسة في تحديد الاستراتيجيات الأكثر فاعلية لمواجهة ضغوط العمل، مما يتيح إعداد برامج تدريبية وتطويرية تستهدف تبني هذه الاستراتيجيات وتقليل الاعتماد على استراتيجيات المواجهة السلبية.

٤. خفض التكاليف التنظيمية ورفع الكفاءة: من خلال الحد من الاحتراق الوظيفي ورفع مستويات الرضا، يمكن تقليل معدلات الغياب ودوران الموظفين، ما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وخفض التكاليف المرتبطة بالتوظيف وإعادة التدريب.

٥. إفادة قطاعات حكومية أخرى :يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على قطاعات حكومية أخرى تواجه ضغوط عمل مشابهة، مثل القطاعات الصحية والأمنية، مما يجعل نتائجها ذات قيمة عملية تتجاوز نطاق المحاكم القضائية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى بشكل رئيسي الى "استكشاف أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، مع تحليل دور الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط يفسر العلاقة بين ضغوط العمل والرضا المهني"، ويتفرع منه الاهداف الفرعية التالية:

١. تحديد استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل التي يتبعها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، وتصنيفها وفقاً لأنماطها المختلفة.

٢. قياس مستويات الاحتراق الوظيفي بين العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة ، وتحديد أبعاده.

٣. تقييم درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة وتأثير بيئة العمل عليها.

٤. تحليل العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.

٥. استقصاء الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وذلك لتحديد ما إذا كان الاحتراق الوظيفي يفسر تأثير استراتيجيات التأقلم على الرضا.

٦. اقتراح توصيات عملية تستهدف تقليل الاحتراق الوظيفي وتعزيز استراتيجيات مواجهة ضغوط

العمل من أجل رفع مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في بيئة المحكمة.

فرضيات الدراسة:

تستند فرضيات هذه الدراسة إلى الهدف الأساسي المتمثل في استكشاف أثر الاحتراق الوظيفي كمتغير

وسيط في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة

الأحوال الشخصية بجدة. وتُطرح الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الأولى (H1): هناك علاقة معنوية إيجابية بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (المتغير

المستقل) ومستوى الرضا الوظيفي (المتغير التابع) لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، بحيث

يؤدي اعتماد استراتيجيات مواجهة فعالة إلى زيادة الرضا الوظيفي.

● الفرضية الأولى (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات مواجهة

ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.

الفرضية الثانية (H2): هناك علاقة معنوية بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (المتغير المستقل)

ومستوى الاحتراق الوظيفي (المتغير الوسيط)، حيث تؤدي استراتيجيات التأقلم الفعالة إلى تقليل

مستويات الاحتراق الوظيفي.

● الفرضية الثانية (H2): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات مواجهة

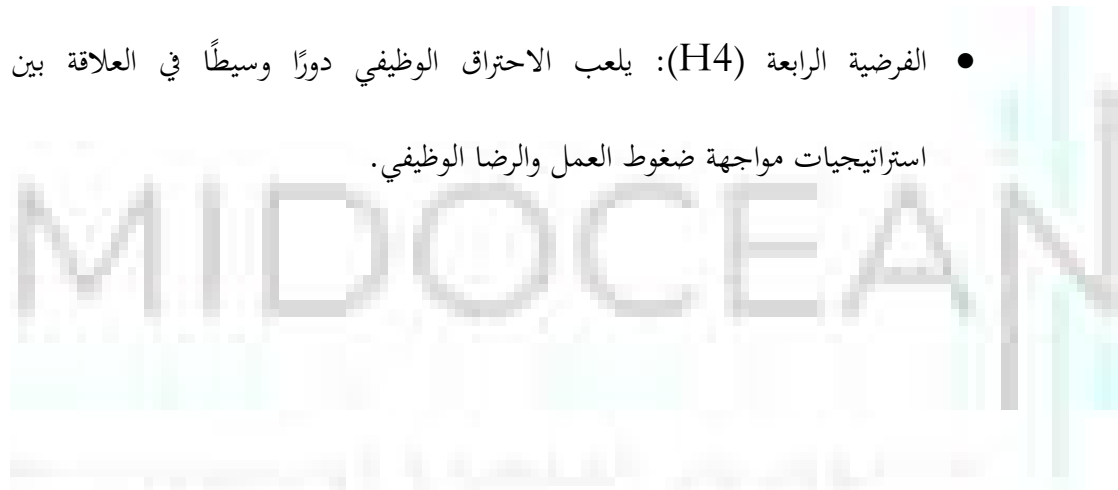
ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الثالثة (H3): يوجد تأثير سلبي معنوي للاحتراق الوظيفي (المتغير الوسيط) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع)، حيث يؤدي ارتفاع الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض الرضا الوظيفي.

• الفرضية الثالث (H3): يوجد تأثير سلبي ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي.

الفرضية الرابعة (H4): يلعب الاحتراق الوظيفي دورًا وسيطًا في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (المتغير المستقل) والرضا الوظيفي (المتغير التابع)، بمعنى أن استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي جزئيًا أو كليًا من خلال تأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي.

• الفرضية الرابعة (H4): يلعب الاحتراق الوظيفي دورًا وسيطًا في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي.



نموذج الدراسة:

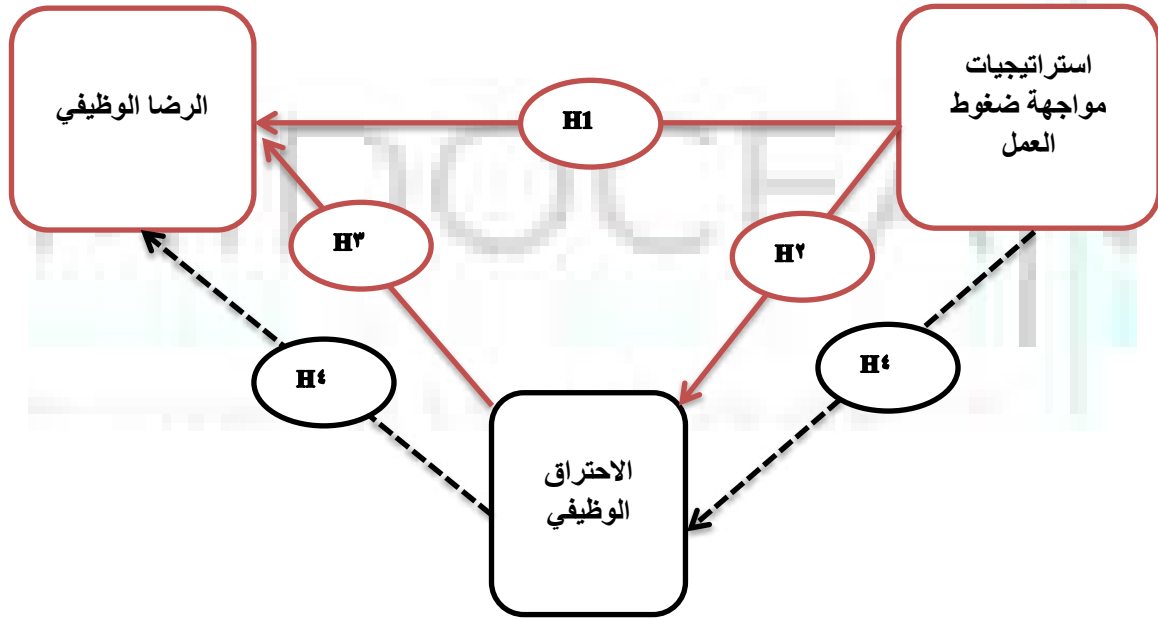
يوضح النموذج المبين في الأسفل طبيعة العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدّة، وذلك وفقاً للفرضيات المطروحة. ويتناول النموذج:

١. أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (المتغير المستقل) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع).

٢. أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي (المتغير الوسيط).

٣. أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي.

٤. الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي.



شكل (١): نموذج الدراسة: حيث يشر السهم غير المتقطع الى وجود علاقة مباشرة،

والسهم المتقطع يشير الى علاقة غير مباشرة

الدراسات المرجعية:

أولاً: الدراسات المتعلقة باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (كعامل مؤثر في الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي)

١. دراسة الغزو، (٢٠٢٤)

هدفت دراسة الغزو، (٢٠٢٤) بعنوان "استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية كمتنبئات بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني لدى المعلمات المتزوجات في محافظة إربد" إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية الأكثر قدرة على التنبؤ بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي على عينة مكونة من معلمات متزوجات في محافظة إربد، وطبقت استبيانات لقياس استراتيجيات المواجهة، القلق الوظيفي، والرضا المهني. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام استراتيجيات المواجهة الإيجابية تُعزى للعمر، حيث كانت الفئة العمرية فوق ٤٠ عامًا الأعلى استخدامًا لهذه الاستراتيجيات، وكذلك فروق مرتبطة بعدد سنوات الخدمة لصالح من تجاوزت خدمتهم ١٥ سنة، وفروق تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلات على الدراسات العليا. وبينت النتائج أن استراتيجيات المواجهة الإيجابية كانت الأكثر قدرة على التنبؤ بالقلق الوظيفي، حيث فسرت نسبة (١٥,٥٪) من التباين، تلتها استراتيجيات المواجهة السلبية بنسبة (٧,٥٪). كما فسرت استراتيجيات المواجهة الإيجابية نسبة (١٥,٧٪) من التباين في الشعور بالرضا المهني، مما يعكس دورها البارز في تعزيز الرضا وتقليل القلق. وتبرز هذه الدراسة أهمية استراتيجيات المواجهة الإيجابية في بيئات العمل التربوية، وهو ما يتقاطع مع دراستنا الحالية التي تبحث في أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، مع اختلاف بيئة البحث وطبيعة العينة.

٢. دراسة Woods et al. (2023)

هدفت دراسة وودز وزملائه (٢٠٢٣) بعنوان "العلاقة بين ضغط المعلمين والرضا الوظيفي: دراسة تأثير استراتيجيات المواجهة كمتغير معدل" إلى اختبار دور استراتيجيات المواجهة بوصفها متغيراً معدّلاً في العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي لدى المعلمين. استخدمت الدراسة منهجاً كمياً مقطوعياً، وطبقت استبيانات معيارية لقياس الضغط الوظيفي، الرضا الوظيفي، واستراتيجيات المواجهة. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي، كما تبين أن استراتيجيات المواجهة تعمل كعامل وقائي يخفف من حدة تأثير الضغط على الرضا الوظيفي. وأشارت النتائج إلى أن تأثير الضغط كان أقل سلبية على الرضا لدى المعلمين الذين يمتلكون مهارات مواجهة عالية مقارنة بأولئك ذوي المهارات المنخفضة. وتبرز أهمية هذه الدراسة في إظهار دور استراتيجيات المواجهة كعامل معدل، وهو ما ينسجم مع دراستنا التي تدرس أثر هذه الاستراتيجيات في سياق بيئات قضائية ذات طبيعة ضاغطة.

٣. دراسة Friganovic and Selic (2021)

أُجريت هذه الدراسة في كرواتيا باستخدام منهج مقطعي متعدد المراكز على ٦٢٠ ممرضاً في وحدات العناية المركزة، لاستكشاف العلاقة بين مستويات الإرهاق النفسي وآليات التأقلم والرضا الوظيفي. تم جمع البيانات باستخدام مقياس ماسلاش للإرهاق النفسي، ومقياس استراتيجيات التأقلم، ومقياس الرضا الوظيفي، وحُللت بواسطة نمذجة المعادلات الهيكلية. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية قوية بين الرضا

الوظيفي والإرهاق النفسي، كما وجدت ارتباطاً إيجابياً بين استخدام استراتيجيات التأقلم السلبية وارتفاع مستويات الإرهاق. أكدت الدراسة على أهمية اعتماد استراتيجيات مواجهة إيجابية كجزء من برامج تدريب الممرضين، مع الإشارة إلى أن عدم وجود علاقة ذات دلالة بين الجنس وآليات التأقلم يوضح تعميم المشكلة بين الجنسين، إلا أن محدودية التركيز على ممرضات العناية المركزة تقلل من إمكانية تعميم النتائج على باقي الممرضين.

٤. دراسة (Portero de la Cruz et al. (2020

في دراسة مقطعية متعددة المواقع بإسبانيا، تناول الباحثون العلاقة بين الإرهاق النفسي، والإجهاد المدرك، والرضا الوظيفي، واستراتيجيات التأقلم لدى ١٧١ ممرضاً في أقسام الطوارئ. استخدموا عدة أدوات معيارية منها مقياس ماسلاش للإرهاق، ومقياس الإجهاد المدرك، واستبيانات خاصة بالتأقلم والصحة العامة. أظهرت النتائج انتشاراً مرتفعاً للإرهاق النفسي بنسبة ٨١,٩٪ ومستويات معتدلة من الإجهاد والرضا. كانت استراتيجيات التأقلم الموجهة نحو حل المشكلة الأكثر استخداماً، بينما شكلت عوامل مثل نقص الرياضة، والجنس، وسنوات الخبرة، والقلق عوامل مؤثرة على أبعاد الإرهاق. أشارت الدراسة إلى أهمية دعم استراتيجيات التأقلم الإيجابية لتحسين الصحة النفسية للكوادر الطبية في بيئات العمل الضاغطة، مع التنويه إلى الحاجة لدراسات أوسع تغطي قطاعات صحية متعددة.

٥. دراسة (Isfianadewi & Noordyani (2020

هدفت هذه الدراسة بعنوان "أثر تطبيق استراتيجيات المواجهة في التخفيف من صراع العمل والأسرة وتأثيره على الضغط والرضا الوظيفي: دراسة دور الدعم الاجتماعي كعامل معدل" إلى تحليل العلاقة بين صراع العمل والأسرة من جهة، وكل من الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي من جهة أخرى، مع دراسة أثر الدعم الاجتماعي كمتغير معدل. أجريت الدراسة على موظفي المطاعم في مدينة يوجياكارتا الإندونيسية باستخدام منهج وصفي-تحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان طُبّق على عينة مناسبة الحجم (لم يذكر العدد بدقة في المصدر الأصلي). أظهرت النتائج أن صراع العمل والأسرة لا يؤثر بشكل مباشر على الضغط الوظيفي، إلا أنه يؤثر سلبًا وبشكل ملحوظ على الرضا الوظيفي. كما أوضحت النتائج أن الدعم الاجتماعي لم يعدل العلاقة بين صراع العمل والأسرة والضغط الوظيفي، بينما استمر تأثير الصراع بشكل سلبي على الرضا الوظيفي حتى في ظل وجود هذا الدعم. وأوصت الدراسة بأهمية تبني الشركات لاستراتيجيات مواجهة فعالة للتقليل من آثار صراع العمل والأسرة على رضا الموظفين. وتلتقي هذه الدراسة مع موضوعنا في تسليط الضوء على الدور الحاسم لاستراتيجيات المواجهة في تعزيز الرضا الوظيفي، وإن اختلفت من حيث البيئة والعينة.

ثانيًا: الدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط أو كنتيجة لضغوط العمل

٦. دراسة (Vetbuje & Olaleye (2022)

استهدفت هذه الدراسة بعنوان "العلاقة بين الذكاء العاطفي، الجهد العاطفي، ضغط العمل، والاحتراق الوظيفي: هل تعمل استراتيجيات المواجهة؟" اختبار الدور الوسيط لكل من التمثيل السطحي (SA)، التمثيل العميق (DA)، وضغط العمل (JS) في العلاقة بين الذكاء العاطفي (EI) والاحتراق الوظيفي

(BO)، بالإضافة إلى دراسة الدور المعدل لتأمل اليقظة الذهنية كاستراتيجية مواجهة. طبقت الدراسة منهجاً مقطعيّاً على عينة من ٣٣٨ موظفاً طبيّاً في مستشفيات خاصة في نيجيريا، وجمعت البيانات باستخدام استبيان وحُللت بواسطة نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM). أظهرت النتائج أن ضغط العمل كان وسيطاً قوياً بين الذكاء العاطفي والاحتراق، كما أظهرت وجود وساطة جزئية للتمثيل السطحي والعميق وضغط العمل بين المتغيرين. وأكدت النتائج الدور التعديلي لتأمل اليقظة الذهنية في التخفيف من أثر ضغط العمل على الاحتراق. تدعم هذه النتائج أهمية استراتيجيات المواجهة في تقليل الاحتراق الوظيفي، وهو ما يعزز إطار دراستنا النظرية التي تفترض دوراً وسيطاً للاحتراق بين الضغوط والرضا.

٧. دراسة (Friganović et al. (2019

قدمت هذه المراجعة المنهجية تحليلاً شاملاً للأدبيات المتعلقة بالإجهاد والاحتراق الوظيفي لدى ممرضات العناية المركزة عبر تحليل ٢٩ دراسة أصلية من بين ٧٨٦ دراسة خلال ١٥ سنة. أظهرت المراجعة أن الاحتراق الوظيفي مشكلة صحية عامة واسعة الانتشار، وأن استراتيجيات المواجهة الفعالة والرضا الوظيفي يساهمان في تخفيف مظاهر الاحتراق. كما كشفت الدراسة عن نقص الدراسات النوعية وبرامج وقائية منهجية موجهة، مما يشير إلى الحاجة لتطوير تدخلات وقائية متخصصة في بيئات العمل ذات الضغوط العالية، خاصة في وحدات العناية المركزة. تكمن قوة الدراسة في شمولها وتحليلها المنهجي، بينما يبرز ضعفها غياب البحث النوعي والتدخلات العملية.

٨. دراسة سيد (٢٠١٦)

هدفت دراسة سيد (٢٠١٦) بعنوان "الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية لدى الموظفين الإداريين بالمحاكم من الجنسين" إلى الكشف عن الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي وطبقت على عينة من الموظفين الإداريين في المحاكم المصرية من الجنسين. أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية بشكل جزئي، وكانت هذه العلاقة أكثر وضوحًا لدى الموظفين مقارنة بالموظفين. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لدراستنا كونها أجريت في بيئة عمل قضائية مشابهة، كما أنها تدعم فرضيتنا المتعلقة بدور المتغيرات الوسيطة (في حالتنا الاحتراق الوظيفي) في العلاقات بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.



ثالثًا: الدراسات التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بشكل مباشر أو غير مباشر.

٩. دراسة Clifton & McGraw (2025)

تناولت دراسة كليفتون وماكجرو (٢٠٢٥) بعنوان "هل أنت راضٍ؟ دراسة حول الرضا الوظيفي لدى أجهزة إنفاذ القانون، والإجهااد الوظيفي، وثقافة الشرطة" تأثير كل من الإجهااد الوظيفي وثقافة الشرطة على مستويات الرضا الوظيفي لدى ضباط الشرطة في جنوب شرق الولايات المتحدة. استخدمت

الدراسة منهجًا كميًا مقطعيًا وطبقت استبيانات معيارية على عينة من الضباط، بهدف تحديد العوامل المؤثرة في رضاهم الوظيفي. أظهرت النتائج أن الضباط الذين يعانون من مستويات أعلى من الإجهاد الوظيفي كانوا أقل رضا عن حياتهم المهنية، كما تبين أن تجسيد ثقافة الشرطة التقليدية بشكل أكبر كان مرتبطًا بانخفاض الرضا الوظيفي. وأشارت الدراسة إلى أن العمل بنظام المناوبات المتناوبة وامتلاك سنوات خدمة أكثر يؤديان إلى انخفاض ملحوظ في الرضا، بينما لم تكن المتغيرات الديموغرافية الأخرى ذات دلالة إحصائية. وتبرز هذه الدراسة أهمية فهم تأثير طبيعة بيئة العمل على العلاقة بين الضغط والرضا، وهو ما يدعم الفرضيات الرئيسة لدراستنا الحالية.

١٠. دراسة (Khanna and Gupta (2025)

استهدفت هذه الدراسة في الهند استكشاف تأثير آليات التأقلم على الإرهاق والرضا الوظيفي لدى ٨٠ موظفًا باستخدام منهج كمي، وتحليل بيانات عبر اختبار ANOVA باستخدام SPSS. أظهرت النتائج مستويات متوسطة من آليات التأقلم، ومستويات معتدلة من الإرهاق، وعالية من الرضا الوظيفي، مع عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين آليات التأقلم مع الإرهاق أو الرضا. أشارت الدراسة إلى أهمية دراسة متغيرات أخرى مثل الدعم التنظيمي وسمات الشخصية وبيئة العمل التي قد تلعب دورًا أكبر، مع ملاحظة قصر حجم العينة ومحدودية المنهجية على التحليل الوصفي.

١١. دراسة (Anees et al. (2021)

هدفت هذه الدراسة بعنوان "هجرة الأدمغة في التعليم العالي: تأثير الإجهاد الوظيفي وأعباء العمل على نية الدوران الوظيفي والدور الوسيط للرضا الوظيفي" إلى اختبار أثر الضغط الوظيفي وحمل العمل على نية ترك العمل في الجامعات، مع دراسة الدور الوسيط للرضا الوظيفي. أجريت الدراسة على موظفين أكاديميين في الجامعات الماليزية، وأظهرت النتائج أن الضغط وأعباء العمل يؤثران إيجابيًا وبشكل مباشر على نية الدوران، بينما يتوسط الرضا الوظيفي هذه العلاقة بشكل ملحوظ. هذه النتائج تعزز من فرضية دور المتغيرات الوسيطة في العلاقات التنظيمية المعقدة، وهو ما يدعم إطار دراستنا الحالية.

١٢. دراسة (Ramlawati et al., 2021)

هدفت دراسة رملواتي (٢٠٢١) بعنوان "العوامل الخارجية البديلة والضغط الوظيفي وتأثيرهما على رضا العمل ونية الدوران الوظيفي لدى الموظفين" إلى اختبار تأثير العوامل الخارجية البديلة والضغط الوظيفي على رضا الموظفين، إضافة إلى دراسة تأثير هذه العوامل مع الرضا على نية الدوران الوظيفي. أجريت الدراسة على موظفي بنك مانديري في المنطقة العاشرة بجنوب سولاويسي بإندونيسيا، باستخدام منهج وصفي تحليلي قائم على النمذجة الإحصائية، وجمعت البيانات من خلال استبيان موزع على عينة من الموظفين (لم يُذكر العدد بالتفصيل في الملخص). أظهرت النتائج أن العوامل الخارجية البديلة كان لها تأثير إيجابي وكبير على رضا الموظفين، بينما لم يكن للضغط الوظيفي تأثير يُذكر على رضا العمل. وأكدت الدراسة أن نية الدوران الوظيفي تتأثر بشكل ملحوظ بالعوامل الخارجية البديلة والضغط والرضا مجتمعة. وعلى الرغم من اختلاف بيئة البحث، فإن هذه الدراسة تدعم فكرة تأثير العوامل التنظيمية وضغوط العمل في تشكيل رضا الموظفين، وهو ما يتقاطع مع موضوع دراستنا الحالية.

١٣. دراسة (Prasetya et al. (2021

في دراسة تفسيرية باستخدام المدخل الكمي بمستشفى الدكتور سيفول أنور العام، تناول الباحثون تأثير ضغوط العمل والإرهاق النفسي على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين. شملت العينة ٩٢ طبيباً وممرضاً، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية التناسبية، وُجمعت البيانات عبر استبيان موحد. استخدم الباحثون التحليل الوصفي وتحليل المسار لفحص العلاقات. أظهرت النتائج تأثيراً سلبياً معنوياً لضغوط العمل والإرهاق على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين، بينما كان للرضا تأثير إيجابي على الأداء. كما فسرت المتغيرات الثلاثة مجتمعة ٧٢,١٪ من التغير في الأداء. أكدت الدراسة أهمية إدارة ضغوط العمل لتحسين الرضا والأداء، مع الإشارة إلى أن حجم العينة كان محدوداً وقطاع الدراسة طبي فقط.

١٤. دراسة (Ivanković (2020

في دراسة وصفية استهدفت معلمي مدارس الفنون الابتدائية في كرواتيا، جمع الباحث بيانات من ١٤٨ معلماً عبر استبيان لفحص مصادر التوتر واستراتيجيات التأقلم وعلاقتها بالرضا الوظيفي. وجدت الدراسة تشابه مصادر التوتر مع دراسات سابقة، واستخداماً مرتفعاً لاستراتيجيات التأقلم الموجهة نحو حل المشكلة المرتبط إيجابياً بالتوتر والرضا الوظيفي، بينما ارتبطت استراتيجيات التأقلم المبنية على التجنب أو الانفعال سلبياً بالرضا. أظهرت الدراسة خصوصية بيئة التعليم الفني وحشت على المزيد من الدراسات النوعية، مع الاعتراف بحدود المنهج الوصفي وعدم التعميم الواسع.

هدفت هذه الدراسة بعنوان "تأثير الرضا الوظيفي والضغط الوظيفي على حياة الموظفين في قطاع الضيافة في مومباي: دراسة تجريبية باستخدام SEM" إلى فحص العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والضغط الوظيفي وتأثيرهما على حياة الموظفين. أجريت الدراسة على عينة من العاملين في قطاع الضيافة في مومباي بالهند باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية. أظهرت النتائج أن ظروف العمل غير الآمنة وعبء العمل كانت من أبرز مصادر الضغط النفسي، كما تبين وجود علاقة سببية ذات دلالة إحصائية بين الضغط الوظيفي والرضا، حيث كان الرضا الوظيفي يؤثر سلبًا على مستويات الضغط. تتوافق هذه النتائج مع افتراض دراستنا الذي يرى أن تحسين الرضا قد يخفف من حدة الضغوط.

رابعًا: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي كعلاقة مباشرة أو عبر متغيرات أخرى

هدفت دراسة وانغ وزملائه (٢٠٢٢) بعنوان "أنماط التأقلم لدى المعلمين: الآثار على الانفعالات، الرضا الوظيفي، الاحتراق المهني، ونوايا ترك العمل" إلى تحديد أنماط التأقلم المختلفة لدى المعلمين وعلاقتها بكل من الانفعالات الإيجابية والسلبية، الرضا الوظيفي، الاحتراق المهني، ونوايا ترك العمل. استخدمت الدراسة منهجًا قائمًا على الأفراد من خلال التحليل الكامن، وطبقت على عينة من ٩٤٧ معلمًا ممارسًا في كندا. أظهرت النتائج وجود ثلاثة أنماط رئيسة للتأقلم: المتكيفون (Adaptive copers) الذين أظهروا مستويات عالية من حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي وانخفاضًا في الانسحاب، وحققوا

أعلى مستويات من الرضا وأدنى مستويات من الاحتراق ونية ترك العمل؛ المتجنبون للمشكلات (Problem-avoidant copers) والمنسحبون اجتماعيًا (Social-withdrawal copers) والذين أظهروا نتائج عكسية. وتبرز هذه الدراسة الأهمية البالغة لاستراتيجيات المواجهة في التأثير على كل من الاحتراق والرضا، بما يدعم أهمية المتغيرات المستقلة في دراستنا الحالية.

١٧. دراسة (Wu et al. 2021)

هدفت هذه الدراسة بعنوان "العلاقة بين الضغط الوظيفي والاحتراق الوظيفي: التأثيرات الوسيطة للدعم الاجتماعي المدرك والرضا الوظيفي" إلى استكشاف الآلية التي يؤثر بها الضغط الوظيفي على الاحتراق الوظيفي من خلال الدعم الاجتماعي المدرك والرضا الوظيفي. أجريت الدراسة على ١٤٦٤ موظفًا في البنوك الصينية باستخدام مقياس تقييم الضغط الوظيفي، مقياس الدعم الاجتماعي المدرك، استبيان الرضا الوظيفي لولاية مينيسوتا، ومقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي. أظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي ارتبط إيجابيًا بمستويات الضغط الوظيفي، وسلبًا مع كل من الدعم الاجتماعي المدرك والرضا الوظيفي. وأشارت التحليلات إلى أن الدعم الاجتماعي كان له تأثير وساطة جزئي على أبعاد الاحتراق الوظيفي المختلفة، بينما توسط الرضا الوظيفي العلاقة بين الضغط والاحتراق لجميع أبعاد الاحتراق. كما وجدت الدراسة أن العلاقة بين الضغط والاحتراق تتوسطها تسلسليًا متغيرات الدعم الاجتماعي ثم الرضا الوظيفي. هذه النتائج تبرز أهمية المتغيرات الوسيطة في تفسير العلاقة بين الضغوط والاحتراق، وهو ما يدعم الإطار النظري لدراستنا التي تفترض دورًا وسيطًا للاحتراق بين الضغوط والرضا.

هدفت هذه الدراسة بعنوان "استراتيجيات العناية الذاتية والرضا الوظيفي لدى أطباء الأطفال: ما الذي يمكننا فعله لمنع الاحتراق؟" إلى تقييم استراتيجيات العناية الذاتية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ودورها في الوقاية من الاحتراق الوظيفي. أجريت الدراسة على ٣٠٩ طبيب أطفال في النمسا باستخدام استبيان إلكتروني تضمن مقياس العناية الذاتية المهنية المعدل، بالإضافة إلى أسئلة حول الدعم بين الزملاء والتدريب المهني. أظهرت النتائج أن الدعم العائلي والاجتماعي كان الركيزة الأهم للعناية الذاتية، وأن الرضا الوظيفي تأثر إيجابيًا بالدعم الزميلي، حيث زاد الرضا مع تكرار التحدث مع الزملاء حول المواقف الصعبة. كما تبين أن الفئات الأكثر ضعفًا في العناية الذاتية هم الأطباء الشباب، الذكور، والعاملون في المستشفيات. وأوصت الدراسة بتدخلات تنظيمية وفردية لتعزيز الرفاهية والوقاية من الاحتراق. هذه النتائج تبرز الدور الحاسم لاستراتيجيات المواجهة والدعم الاجتماعي في منع الاحتراق، وهو ما يدعم المنطلقات النظرية لدراستنا.

الجدول في الأسفل يلخص الدراسات السابقة مع ذكر أوجه الاستفادة منها في الدراسة الحالية.

جدول رقم (١): ملخص الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها

رقم	المؤلف والسنة	المنهجية	مجتمع وعينة الدراسة	مكان الدراسة	أهم النتائج	أوجه الاستفادة في الدراسة الحالية
1	الغزو ٢٠٢٤	وصفي ارتباطي	معلمات متزوجات، عينة غير محددة العدد	محافظة إربد، الأردن	استراتيجيات مواجهة إيجابية تقلل القلق وتعزز الرضا، وفروق مرتبطة بالعمر والخبرة والمؤهل	تأكيد دور استراتيجيات المواجهة الإيجابية في تعزيز الرضا، مع اختلاف بيئة الدراسة (محكمة بدلاً من تعليم)
2	Woods et al. (2023)	كمي مقطعي	معلمون، عينة غير محددة	غير مذكور	استراتيجيات المواجهة تعدل العلاقة بين الضغط والرضا، وتقلل تأثير الضغط السلبي	أهمية استراتيجيات المواجهة كعامل معدل في بيئات ضاغطة، مما يدعم دراسة أثرها في البيئة القضائية
3	Wang et al. (2022)	كمي، تحليل كامن	947 معلماً	كندا	ثلاث أنماط تأقلم، النمط الإيجابي مرتبط برضا أعلى واحترق أقل	أهمية استراتيجيات التأقلم الفعالة وتأثيرها على الصحة النفسية والرضا، مع ملاحظة اختلاف البيئة والقطاع
4	Friganovic & Selic (2021)	مقطعي متعدد المراكز	ممرضاً 620 بوحدة العناية المركزة	كرواتيا	علاقة سلبية بين الرضا والاحترق، واستراتيجيات التأقلم السلبية ترتبط بارتفاع الاحتراق	أهمية استراتيجيات المواجهة الإيجابية في الحد من الاحتراق، رغم محدودية تعميم النتائج على قطاعات أخرى
5	Portero de la Cruz et al. (2020)	مقطعي متعدد المواقع	ممرضاً 171 في أقسام الطوارئ	إسبانيا	ارتفاع الإرهاق النفسي، استراتيجيات التأقلم الموجهة لحل المشكلة الأكثر استخداماً	دعم أهمية استراتيجيات المواجهة الإيجابية لتحسين الصحة النفسية في بيئات العمل الضاغطة
6	Isfianadewi & Noordyani (2020)	وصفي- تحليلي	موظفو مطاعم، عدد غير محدد	إندونيسيا	الدعم الاجتماعي لم يعدل تأثير صراع العمل والأسرة على الضغط، لكن استراتيجيات المواجهة تقلل الأثر	تسليط الضوء على أهمية استراتيجيات المواجهة لتعزيز الرضا رغم اختلاف البيئة والعينة
7	Vetbuje & Olaleye (2022)	مقطعي، نمذجة معادلات	338 موظفاً طبياً	نيجيريا	ضغط العمل وسيط قوي بين الذكاء العاطفي والاحتراق، وتأمل اليقظة	تعزيز فرضية الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي بين الضغوط والرضا، وأهمية

	هيكلية			الذهنية يخفف الاحتراق	استراتيجيات التأقلم في الحد من الاحتراق
8	Wu et al. (2021)	استقصائي، تحليل وسيط متسلسل	1464 موظفًا في البنوك	الصين	ضغط العمل مرتبط إيجابيًا بالاحتراق، الدعم الاجتماعي والرضا يوسطان العلاقة سلبًا
9	Friganović et al. (2019)	مراجعة منهجية	دراسة 29 أصلية لمرضات العناية المركزة	متنوع (متعددة دول)	الاحتراق الوظيفي منتشر، استراتيجيات المواجهة الفعالة والرضا تخفف الاحتراق، نقص دراسات نوعية
10	(سيد ٢٠١٦)	وصفي ارتباطي	موظفون إداريون في المحاكم، عدد غير محدد	مصر	الرضا يتوسط العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية، تأثير أكبر عند النساء
11	Clifton & McGraw (2025)	كمي مقطعي	ضباط شرطة، عينة غير محددة	جنوب شرق الولايات المتحدة	ارتفاع الإجهاد مرتبط بانخفاض الرضا، ثقافة الشرطة التقليدية تؤثر سلبًا على الرضا
12	Khanna and Gupta (2025)	كمي، ANOVA	موظفًا، 80 عدد محدود	الهند	مستويات متوسطة من التأقلم، رضى عالي، لا علاقة معنوية بين التأقلم والرضا أو الإرهاق
13	Anees et al. (2021)	كمي، تحليل وسيط	موظفون أكاديميون، عدد غير محدد	ماليزيا	الضغط وأعباء العمل تؤثران إيجابيًا على نية الدوران، والرضا يتوسط العلاقة
14	Ramlawati et al., (2021)	وصفي تحليلي	موظفو بنك، عدد غير محدد	إندونيسيا	العوامل الخارجية البديلة تؤثر إيجابيًا على الرضا، الضغط لا يؤثر كثيرًا
15	Prasetya et	تفسيرية،	طبيبًا 92	إندونيسيا	أهمية إدارة الضغوط لتحسين

الرضا والأداء، رغم محدودية العينة وتركيز القطاع الصحي	يؤثران سلبًا على الرضا والأداء، والرضا يؤثر إيجابيًا على الأداء		وممرضًا	تحليل مسار	al. (2021)	
تؤكد أهمية استراتيجيات المواجهة الإيجابية، مع الدعوة لمزيد دراسات نوعية	ارتباط إيجابي بين استراتيجيات حل المشكلة والرضا، سلبى بين التجنب والرضا	كرواتيا	148 معلمًا	وصفي	Ivanković (2020)	16
تؤيد فرضية أن تحسين الرضا يخفف من الضغوط، ما يدعم مفاهيم الدراسة الحالية	علاقة سببية بين الضغط والرضا، والرضا يؤثر سلبًا على الضغط	الهند	موظفون في قطاع الضيافة، عينة غير محددة	تجريبي، SEM	Goswami & Dsilva (2019)	17
تبرز أهمية الدعم الاجتماعي واستراتيجيات المواجهة كوسائل وقائية ضد الاحتراق، تدعم النظرية الحالية	الدعم العائلي والاجتماعي يرفع الرضا والوقاية من الاحتراق، ضعف العناية الذاتية لدى فئات معينة	النمسا	أطباء 309 أطفال	استبيان إلكتروني	Leiss et al. (2021)	18

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أظهرت الأدبيات أن استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل تؤثر بشكل مباشر على مستويات الرضا الوظيفي، وأن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يكون وسيطاً مهماً في هذه العلاقة (Woods et al., 2022; Vetbuje & Olaleye, 2023). فقد بينت دراسات في مجالات التعليم والتمريض والمصارف أن تبني استراتيجيات مواجهة إيجابية يخفف من آثار الضغوط ويحسن الصحة النفسية ويعزز الرضا (Wang et al., 2022; Portero de la Cruz et al., 2020; Ivanković, 2020)، في حين أن الاستراتيجيات السلبية تزيد من احتمالية الاحتراق الوظيفي وتؤدي مستويات الرضا (Friganovic & Selic, 2021). ومع ذلك، فإن غال بية هذه الدراسات انحصرت في قطاعات مهنية غير قضائية، مثل التعليم (الغزو، ٢٠٢٤؛ Wang et al., 2022) والقطاع الصحي (Friganovic & Selic, 2021; Leiss et al., 2021) والمصري (Wu et al., 2021)، بينما لم تتناول البيئة القضائية إلا بشكل محدود جداً (سيد، ٢٠١٦)، على الرغم من خصوصيتها العالية من حيث ضغوط العمل النفسية والتنظيمية وطبيعة القضايا ذات الحساسية الاجتماعية. كما يلاحظ غياب الدراسات التي دجت بشكل متكامل بين استراتيجيات المواجهة، وأبعاد الاحتراق النفسي والسلوكي، والرضا الوظيفي في نموذج واحد، بالإضافة إلى محدودية الدراسات التي تناولت المقارنة بين المواجهة الإيجابية والسلبية في بيئة عمل قضائية.

تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تطبيق نموذج بحثي متكامل على العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، لاستكشاف أثر الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وهي علاقة لم تُختبر في السياق القضائي السعودي أو العربي بالشكل الكافي. وبالإجابة على أسئلة البحث المتعلقة بتحديد استراتيجيات المواجهة المتبعة، وقياس مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده النفسية والسلوكية، ومستوى الرضا الوظيفي، وتحليل طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات، ستضيف الدراسة بعداً نظرياً من خلال توسيع تطبيق نظريات الضغوط النفسية والدعم الاجتماعي في بيئة عمل قضائية، وبعداً تطبيقياً من خلال تقديم توصيات عملية لتعزيز الاستراتيجيات الإيجابية والحد من الاحتراق الوظيفي، بما يرفع مستويات الرضا ويحسن الأداء الوظيفي للعاملين في المحاكم. كما تسد الدراسة فجوة تتعلق بندرة الأبحاث التي تراعي الخصوصية الثقافية والاجتماعية للبيئة السعودية، وتوظيف أساليب تحليل متقدمة مثل النمذجة بالمعادلات الهيكلية لفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات (Wu et al., 2021; Goswami & Dsilva, 2019).

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

ضغوط العمل: عرف الملحم (2007) ضغوط العمل بأنه "التجربة ذاتية أو خبرة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية، أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة". وعرفها (Quick & Henderson, 2016) بأنها هي "عملية

تفاعلية بين الفرد وبيئة العمل، تنطوي على تقييم التحديات المهنية على أنها تتجاوز القدرة على المواجهة".

استراتيجيات المواجهة: هي "تغير معرفي متواصل وجهود سلوكية لإدارة الحاجات الداخلية والخارجية وبشكل خاص تلك الحاجات التي يدرك الفرد أنها مرهقة وشديدة الضرر" (مقداد، 2012). ويعرفها عطير (2019، 34) بأنها "مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم والسيطرة، وتحمل المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز امكانيات الفرد". كما يعرف (Biggs et al., 2017) استراتيجيات المواجهة أنها "كل الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار والتي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف، والتي تم تقديرها جانب الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز مصادره وإمكاناته".

التعريف الاجرائي: هي الدرجة التي يحصل عليها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة على مقياس معدل مستند إلى مقياس Coping Strategies Inventory، والذي يصنف استراتيجيات المواجهة إلى إيجابية (حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي) وسلبية (التجنب والانسحاب). وتعكس الدرجات مدى اعتماد الأفراد على كل نوع من الاستراتيجيات في التعامل مع ضغوط العمل.

الرضا الوظيفي: يعرفه الشرايدة (2008) بأنه "يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد القيام بعمله دون ملل أو ضيق".

التعريف الاجرائي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة على مقياس الرضا الوظيفي في مينيسوتا (Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ)، والذي يقيس مستويات الرضا العام عن الوظيفة من خلال مجموعة من البنود المتعلقة بجوانب العمل المختلفة. وتشير الدرجات الأعلى إلى مستويات رضا وظيفي مرتفعة، بينما تدل الدرجات الأدنى على رضا أقل.

الاحتراق الوظيفي: هو حالة من الإرهاق النفسي والجسدي والسلوكي الناتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل، ويظهر في صورة انخفاض الحماس، والإجتهاد العاطفي، والشعور بعدم الإنجاز الشخصي. ويتفق هذا التعريف مع ما أشار إليه Leiss et al. (2021) عند وصفهم للاحتراق الوظيفي بوصفه استجابة مزمنة لضغوط العمل تتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسة: الإجهاد العاطفي، وتبدل المشاعر (الانفصال العاطفي)، وتدني الإنجاز الشخصي، وهي نفس الأبعاد التي اعتمدها Maslach (1981 & Jackson) في مقياسهم الشهير. ويُقاس هذا المتغير إجرائياً في هذه الدراسة من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث على مقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

التعريف الاجرائي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة على مقياس الاحتراق الوظيفي المعتمد في هذه الدراسة، والمكون من ثلاثة أبعاد رئيسة: الإجهاد العاطفي، تبدل المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي. وتشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى عالٍ من الاحتراق الوظيفي، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى مستوى منخفض منه.

إجراءات الدراسة:

منهجية الدراسة:

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ نظراً لملاءمته لدراسة العلاقات بين المتغيرات كما هي موجودة في الواقع دون أي تدخل من الباحث. ويُعد هذا المنهج الأنسب لتحليل العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (كعامل مستقل) والرضا الوظيفي (كعامل تابع)، مع دراسة الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي، وذلك في بيئة عمل حقيقية تتمثل في محكمة الأحوال الشخصية بمدينة جدة. كما يسمح هذا المنهج باستخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة مثل تحليل المسار أو النمذجة الهيكلية لاختبار الأثر الوسيط.

ثانياً: مجتمع الدراسة ومبررات اختياره

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بمدينة جدة في المملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك القضاة وكتاب الضبط وموظفي إدارات القضايا وموظفي الخدمات الإدارية والمساندة. ويُقدر العدد الإجمالي للعاملين بالمحكمة - وفقًا لبيانات وزارة العدل السعودية، (٢٠٢٤) - بحوالي ٣٠٠ إلى ٣٥٠ موظفًا. وتُعد هذه المحكمة من كبرى المحاكم الأسرية في المملكة، ما يجعلها بيئة مناسبة وثرية لإجراء مثل هذه الدراسة.

تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لعدة اعتبارات رئيسية؛ أولها خصوصية بيئة العمل القضائية، إذ تتسم طبيعة العمل في محاكم الأحوال الشخصية بارتفاع مستوى الضغوط المهنية والنفسية الناتجة عن التعامل المستمر مع قضايا أسرية معقدة وحساسة، وهو ما يجعل العاملين فيها أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي مقارنة بغيرهم. ثانيها الغياب النسبي للدراسات المحلية التي تتناول العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي في السياق القضائي السعودي، حيث ركزت أغلب الدراسات الدولية على قطاعات أخرى مثل الرعاية الصحية والتعليم (Vetbujе & Olaleye, 2022؛ Wu et al., 2021؛ Wang et al., 2022)، بينما تظل هذه العلاقة غير مستكشفة بعمق داخل المحاكم السعودية. ثالثها ارتباط هذا الموضوع بأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠، إذ تُعد بيئة العمل القضائية جزءًا أساسيًا من برامج التحول الوطني التي تسعى لتحسين جودة الخدمات العدلية ورفع كفاءة الموظفين وتعزيز رضاهم الوظيفي. وأخيرًا، يُعزز من اختيار هذا المجتمع إمكانية الوصول للبيانات، نظرًا لأن محكمة الأحوال الشخصية بجدة تضم عددًا كبيرًا من الموظفين مقارنة بمحاكم أخرى، ما يضمن تمثيلًا أفضل للعاملين في هذا القطاع.

أما عن سبب عدم اختيار مجتمعات أخرى، فقد تم استبعاد بقية المحاكم القضائية مثل المحاكم الجنائية أو التجارية بسبب اختلاف طبيعة العمل فيها عن المحاكم الأسرية من حيث الضغوط المهنية والنفسية، وهو ما قد يؤثر على دقة النتائج وصلاحيه تعميمها. كما تم استبعاد موظفي القطاع الخاص نظرًا لاختلاف بيئة العمل الحكومية القضائية عن بيئات العمل الخاصة من حيث اللوائح والأنظمة الوظيفية ومستوى الضغوط المهنية.

ثالثًا: عينة الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات وظيفية رئيسية هي: القضاة، وكتاب الضبط، والموظفون الإداريون، وذلك لضمان تمثيل جميع الفئات بشكل متوازن يعكس الواقع الفعلي لبيئة العمل في المحكمة. وتم اختيار العينة عشوائيًا من كل طبقة وفق نسبتها إلى الحجم الكلي للمجتمع. وبالاستناد إلى جدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينات ، ومع افتراض أن حجم المجتمع لا يتجاوز ٣٥٠ موظفًا، فقد تم تقدير الحجم الإحصائي الملائم للعينة بحوالي ١٨١ مشاركًا. ولتفادي فقدان بعض الاستبانات بسبب عدم استكمالها أو استبعادها لأسباب منهجية، تقرر توزيع حوالي ٢٠٠ استبانة لضمان الحصول على العدد المطلوب من الاستجابات الصالحة للتحليل الإحصائي.

رابعًا: حدود الدراسة

- الحدود البشرية

تقتصر هذه الدراسة على جميع العاملين في محكمة الأحوال الشخصية بمدينة جدة من قضاة وكتاب ضبط وموظفي الإدارات الإدارية والمساندة. ولا تشمل الدراسة موظفي المحاكم الأخرى أو القطاعات القضائية المختلفة (كالجنائية أو التجارية)، كما لا تشمل موظفي القطاع الخاص.

● الحدود المكانية

تطبق الدراسة في محكمة الأحوال الشخصية بجدة – المملكة العربية السعودية فقط، وذلك نظراً لخصوصية هذه المحكمة باعتبارها من أكبر المحاكم الأسرية في المملكة، وما تتميز به من طبيعة عمل ضاغطة نتيجة التعامل مع قضايا أسرية معقدة.

● الحدود الزمنية

تجري هذه الدراسة خلال الفترة من (سوف تحدد لاحقاً)، في الفترة المخصصة لجمع البيانات وتحليلها، وتعكس النتائج واقع تلك الفترة الزمنية تحديداً.

● الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (المتغير المستقل)، الاحتراق الوظيفي (المتغير الوسيط)، الرضا الوظيفي (المتغير التابع)، ولا تتناول متغيرات أخرى قد تؤثر على الرضا الوظيفي مثل الدعم التنظيمي أو سمات الشخصية إلا بقدر ما أشارت إليه الدراسات السابقة.

● الحدود التطبيقية

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، ولا تشمل أدوات نوعية مثل المقابلات المعمقة أو الملاحظة الميدانية، مما يجعل النتائج مقصورة على التحليل الإحصائي الكمي.

خامسا: اداة الدراسة

سُتستخدم في هذه الدراسة استبانة مقننة تتكون من أربعة أجزاء رئيسية، على النحو الآتي:

- **البيانات الديموغرافية:** وتشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة،

وطبيعة العمل الوظيفي.

- **استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل:** سيتم تقييم هذا المتغير باستخدام ١٢ فقرة

مستمدة ومعدلة من مقياس Coping Strategies Inventory

(Folkman & Lazarus, 1988)، بحيث تُقسَّم إلى استراتيجيات مواجهة

إيجابية (حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي) واستراتيجيات مواجهة سلبية

(التجنب، والانسحاب). يتم الإجابة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (١ = لا

تنطبق علي إطلاقاً، ٥ = تنطبق علي تماماً)، مع تعديل صياغة البنود لتناسب بيئة

العمل القضائية. وقد استخدم هذا المقياس في دراسات مهنية متنوعة مثل

(Woods et al., 2023; Wang et al., 2022)، مما يدعم صلاحية

تطبيقه في البيئة القضائية.

- **الاحتراق الوظيفي:** سيتم قياسه باستخدام النسخة المختصرة من مقياس Maslach

(Burnout Inventory – MBI (Maslach et al., 1996) والمكوّن

من ٩ فقرات تغطي الأبعاد الثلاثة: الإنهاك العاطفي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي. يُستخدم مقياس ليكرت الخماسي (١ = أبداً، ٥ = دائماً)، مع تكييف البنود بما يتلاءم مع طبيعة العمل في المحاكم. وقد ثبت صدق وثبات هذا المقياس في دراسات عديدة ضمن قطاعات مختلفة مثل التعليم والرعاية الصحية (Friganovic & Selic, 2021; سيد، ٢٠١٦).

● الرضا الوظيفي: سيتم قياسه ب استخدام النسخة القصيرة من مقياس Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ (Weiss et al., 1976)، والتي تتكون من ١٢ فقرة تغطي أبعاد الرضا الداخلي والخارجي. تُستخدم الإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي (١ = غير راضٍ إطلاقاً، ٥ = راضٍ جداً)، مع تعديل بعض البنود لتناسب السياق المحلي والوظائف القضائية. وقد تم استخدام هذا المقياس بنجاح في بحوث سابقة عربية وعالمية (سيد، ٢٠١٦; Anees et al., 2021)، مما يؤكد ملاءمته للبيئة الدراسية الحالية.

سيتم تعديل الأدوات لتناسب السياق السعودي من خلال إجراءات الترجمة والتحكيم العلمي "تعني أن الباحث سيقوم بعدة خطوات منهجية لضمان ملاءمة أداة الدراسة (الاستبانة) ثقافياً ولغوياً وبيئياً للسياق السعودي، وذلك عبر الآتي:

١. الترجمة الأمامية: يتم أولاً ترجمة الأداة الأصلية (الاستبانة) من لغتها الأم (عادة الإنجليزية) إلى اللغة العربية بواسطة مترجمين متخصصين في المصطلحات النفسية والإدارية، مع مراعاة استخدام مصطلحات رسمية وواضحة تتناسب مع البيئة السعودية.

٢. الترجمة العكسية: بعد الترجمة العربية، تُعاد ترجمة النسخة العربية إلى اللغة الأصلية للأداة بواسطة

مترجم آخر مستقل للتأكد من أن المعاني لم تتغير وأن المفاهيم الأصلية قد تم الحفاظ عليها دون

تحريف.

٣. التحكيم العلمي: تعرض النسخة العربية المترجمة على مجموعة من الخبراء الأكاديميين والممارسين

المتخصصين في مجالات إدارة الموارد البشرية وعلم النفس الوظيفي في السياق السعودي، بهدف:

• التحقق من صدق المحتوى ومدى تمثيله الفعلي لمفاهيم الدراسة.

• التأكد من ملائمة العبارات لغويًا وثقافيًا بحيث يفهمها المشاركون من العاملين في

محكمة الأحوال الشخصية دون لبس.

• تعديل أو حذف أي عبارات لا تتناسب مع البيئة القضائية السعودية.

٤. التجربة الاستطلاعية: سيتم تطبيق نسخة تجريبية من الاستبانة على عينة صغيرة (١٠-١٥

موظفًا) من مجتمع الدراسة للتأكد من وضوح البنود وسهولة فهمها، وإجراء التعديلات النهائية

بناءً على ملاحظاتهم.

٥. التأكد من الخصائص السيكومترية: سيتم فحص الثبات (باستخدام معامل كرونباخ ألفا)

والصدق البنائي (من خلال تحليل العوامل الاستكشافي أو التأكيدي) بعد جمع البيانات

الميدانية للتأكد من صلاحية الأداة في البيئة السعودية.

سادسًا: الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات

١. الإحصاء الوصفي: لحساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لوصف خصائص

العينة ومتغيرات الدراسة.

٢. اختبار الثبات والصدق : باستخدام معامل كرونباخ ألفا وتحليل العوامل التأكيدية (CFA).

٣. اختبار الفرضيات:

• تحليل الارتباط (Pearson Correlation) لقياس العلاقات الأولية بين المتغيرات.

• تحليل المسار أو النمذجة الهيكلية (SEM) لاختبار الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وذلك باستخدام برنامج AMOS أو Smart PLS.

٤. اختبار الأثر الوسيط : باستخدام أسلوب Bootstrapping لقياس الأثر الوسيط الجزئي أو الكلي.

المراجع:

اولا: المراجع العربية

الشرائدة، سالم تيسير سالم. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. رسالة المعلم، 46(4)، 33-37.

الغزو، نائلة عبد الكريم. (٢٠٢٤). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية كمتنبئات بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني لدى المعلمات المتزوجات في محافظة إربد. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 20(4)، 635-652. <https://doi.org/10.47015/20.4.1>

الملحم، وليد عبد المحسن. (٢٠٠٧). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

مكائسي، محمد وقدر، كمال. (٢٠٢٥). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية: المفهوم و التصنيف. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 16(1)، 120-139.

مقداد، محمد وخليفة، فاضل عباس. (٢٠١٢). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام الفصل بمملكة البحرين. *مجلة دراسات نفسية وتربوية البحرين*، 9، 175-219.

وزارة العدل. (٢٠٢٥). التقرير الإحصائي السنوي للقوى العاملة. وزارة العدل، المملكة العربية السعودية. مستخلص من بيانات LeadIQ حول عدد موظفي الوزارة: <https://leadiq.com/c/ministry-of-justice---ksa/5a1d8635240000240060889a/employee-directory>

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٣). التقرير السنوي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ٢٠٢٣. المملكة العربية السعودية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. hrsd.gov.sa.

عبد القوي، رانيا الصاوي عبده. (٢٠٢٣). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي: دراسة مقارنة في ضوء متغيري النوع والعمر على عينة من الشباب الجامعي بكلية التربية جامعة ٦ أكتوبر. *مجلة كلية الآداب*، 68، 376-422.

سيد، أميرة فايق أمين. (٢٠١٦). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية لدى الموظفين الإداريين بالمحاكم من الجنسين. *المجلة المصرية لعلم النفس الإكلينيكي والإرشادي*، 4(1)، 71-112.

عطير، ربيع شفيق. (٢٠١٩). الضغوط النفسية واستراتيجيات التعامل معها. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Anees, R. T., Heidler, P., Cavaliere, L. P. L., & Nordin, N. A. (2021). Brain drain in higher education. The impact of job stress and workload on turnover intention and the mediating role of job satisfaction at universities. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 1-8.

<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.3.849>

Biggs, A., Brough, P., & Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman's psychological stress and coping theory. In *The handbook of*

stress and health: A guide to research and practice (pp. 349–364). <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch21>

Clifton, S., & McGraw, D. S. (2025). Are you satisfied? An examination of law enforcement job satisfaction, job stress, and police culture. *Policing: An International Journal*, 48(2), 354–368. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2024-0084>

Dalal, H. J. A., Ramoo, V., Chong, M. C., Danaee, M., Aljeesh, Y. I., & Rajeswaran, V. U. (2023, March). The mediating role of work satisfaction in the relationship between organizational communication satisfaction and organizational commitment of healthcare professionals: A cross-sectional study. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 6, p. 806). MDPI.

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the Coping Strategies Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Friganović, A., & Selič, P. (2021). Where to look for a remedy? Burnout syndrome and its associations with coping and job satisfaction in critical care nurses—A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4390. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084390>

Friganović, A., Selič, P., Ilić, B., & Sedić, B. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: A literature review. *Psychiatria Danubina*, 31(Suppl. 1), S21–S31.

Goswami, I., & Dsilva, N. R. (2019). Impact of job satisfaction and job stress on employees' life in Mumbai's hospitality sector: An empirical study using SEM. *Journal of Strategy and*

[https://doi.org/10.1108/JSMA-Management, 12\(3\), 330–346.](https://doi.org/10.1108/JSMA-Management, 12(3), 330–346.)

[01-2019-0012](https://doi.org/10.1108/JSMA-01-2019-0012)

Isfianadewi, D., & Noordyani, A. (2020). Implementation of coping strategy in work–family conflict on job stress and job satisfaction: Social support as moderation variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9, 223–239.

Ivanković, M. (2020). Sources of stress, coping strategies with stress and job satisfaction of teachers in art schools. *Croatian Journal of Education*, 22(Special Edition No. 1), 203–222.

<https://doi.org/10.15516/cje.v22i0.3851>

Khanna, A., & Gupta, C. (2025). Burnout and job satisfaction: Analyzing the role of coping mechanisms in prevention. *The International Journal of Indian Psychology*, 13(2).

<https://doi.org/10.25215/1302.056>

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>

Kumari, G., & Pandey, K. M. (2023). Mapping the job satisfaction level of employees on work performance in pharmaceutical industry. In *Interdisciplinary Research in Technology and Management* (pp. 272–287). CRC Press.

Leiss, U., Schiller, A., Fries, J., Voith, P., & Peyrl, A. (2021). Self-care strategies and job satisfaction in pediatricians: What we can do to prevent burnout—Results of a nationwide survey. *Frontiers in Pediatrics*, 9, Article 722356.

<https://doi.org/10.3389/fped.2021.722356>

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Mbinya, F., & Mose, T. (2022). Effect of occupational stress on employee performance of the judicial service commission employees in Kenya. *Journal of Human Resource & Leadership*, 6(3), 88–
<https://doi.org/10.53819/81018102t6028> 106.

Portero de la Cruz, S., Cebrino, J., Herruzo, J., & Vaquero-Abellán, M. (2020). A multicenter study into burnout, perceived stress, job satisfaction, coping strategies, and general health among emergency department nursing staff. *Journal of Clinical Medicine*, 9(4), 1007. <https://doi.org/10.3390/jcm9041007>

Prasetya, A., Khairunnisa, H., & Aziz, A. L. (2021). The effect of work stress and burnout on job satisfaction and employee performance: A test of conservation of resources theory. In *Advances in Economics, Business and Management Research: Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*. Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.016>

Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(5), 1–11.
<https://doi.org/10.3390/ijerph13050459>

Ramlawati, R., Trisnawati, E., Yasin, N. A., & Kurniawaty, K. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters*, 11(2), 511–518. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>

- Sharma, I. (2023). Effects of occupational stress and coping strategies on job satisfaction among employees. *International Journal of Indian Psychology*, 11(1). <https://doi.org/10.25215/1101.218>
- Uhl-Bien, M., Piccolo, R. F., & Schermerhorn Jr, J. R. (2023). *Organizational behavior*. John Wiley & Sons.
- Vetbuje, B. G., & Olaleye, B. R. (2022). Relationship between emotional intelligence, emotional labour, job stress and burnout: Does coping strategy work? *Journal of Intelligence Studies in Business*, 12(1). <https://doi.org/10.37380/jisib.v12i1.912>
- Wang, H., Lee, S. Y., & Hall, N. C. (2022). Coping profiles among teachers: Implications for emotions, job satisfaction, burnout, and quitting intentions. *Contemporary Educational Psychology*, 68, 102030. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2021.102030>
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Woods, S., Sebastian, J., Herman, K. C., Huang, F. L., Reinke, W. M., & Thompson, A. M. (2023). The relationship between teacher stress and job satisfaction as moderated by coping. *Psychology in the Schools*, 60(7), 2237–2256. <https://doi.org/10.1002/pits.22857>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., & Ma, G. (2021). The relationship between job stress and job burnout: The mediating effects of perceived social support and job

satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211.

<https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>

