

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع
تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة
جدة

أسم الطالب
ربي عبدالله الجميعي

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦- الفصل الدراسي الاول

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٢	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٢	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٤	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٤	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٥	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٦	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٧	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩. مخطط المشروع.....
١٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٠	٢,١. المقدمة:.....
٢١	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٣	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٧	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٩	٢,٥. الخاتمة.....
٣١	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣٢	٣,١. المقدمة.....
٣٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣٣	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٥	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٧	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٩	٣,٦. أنواع البيانات.....

٤٠	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٤١	٣,٨. الخاتمة
٤٢	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٤٣	4.1. المقدمة
٤٣	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٤٣	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٤٤	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٤٤	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٤٤	٤,٦. الخاتمة
٤٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٤٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٤٦	٥,٢. توصيات الدراسة:
٤٦	٥,٣. الخاتمة:
٤٧	قائمة المراجع
٥٠	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

يشهد عالم العمل المعاصر تصاعدًا ملحوظًا في متطلبات الأداء وتسارعًا في وتيرة الإنجاز، الأمر الذي أدى إلى زيادة مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون في مختلف القطاعات. وتُعرّف ضغوط العمل بأنها استجابات نفسية وجسدية تنشأ عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة قدرات الفرد أو موارده المتاحة للتكيف. (Lazarus & Folkman, 1984) كما تشير الأدبيات التنظيمية إلى أن بيئات العمل التي تتسم بعبء العمل المرتفع وغموض الدور وضعف الدعم التنظيمي تُعد من أكثر البيئات توليدًا للضغوط المهنية (Robbins & Judge, 2017).

وفي هذا السياق، برز مفهوم الاحتراق الوظيفي بوصفه أحد أبرز النتائج السلبية المزمنة لضغوط العمل المستمرة، حيث عرّفته (Maslach and Jackson (1981 بأنه متلازمة نفسية تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي الإرهاق الانفعالي، وتبدل المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي. وقد أكدت دراسات لاحقة أن استمرار التعرض لضغوط العمل دون استراتيجيات فعالة للتكيف يسهم في ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي، مما ينعكس سلبيًا على الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي. (Schaufeli et al., 2002).

وتشير نماذج تفسيرية عدة، مثل نموذج متطلبات العمل-الموارد، إلى أن زيادة متطلبات العمل مقابل محدودية الموارد المتاحة للموظف تؤدي إلى استنزاف طاقته النفسية والجسدية، وهو ما يعزز احتمالية ظهور أعراض الاحتراق الوظيفي. (Bakker & Demerouti, 2007) ومن هذا المنطلق، أصبحت دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي ضرورة بحثية لفهم طبيعة التأثير بين المتغيرين وتحديد آليات الحد من آثارهما داخل المؤسسات.

وتكتسب هذه الإشكالية أهمية خاصة في البيئات الحضرية ذات النشاط الاقتصادي المكثف، مثل مدينة جدة، التي تضم عددًا كبيرًا من المؤسسات الحكومية والخاصة، وتتنوع فيها طبيعة المهام والمسؤوليات المهنية. وعليه، يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير ضغوط العمل بوصفها متغيرًا مستقلًا على مستوى الاحتراق الوظيفي بوصفه متغيرًا تابعًا لدى الموظفين بمدينة جدة، مستندًا إلى الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، بما يسهم في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين المتغيرين وتقديم توصيات تدعم تحسين بيئة العمل والصحة المهنية.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تشهد بيئات العمل المعاصرة تحولات متسارعة فرضتها التطورات الاقتصادية والتكنولوجية، وما نتج عنها من ارتفاع في مستوى التنافسية وزيادة في متطلبات الإنجاز والكفاءة. وقد انعكس ذلك بشكل مباشر على طبيعة الأدوار الوظيفية داخل المؤسسات، حيث أصبح الموظف مطالبًا بأداء مهام متعددة في أوقات محدودة، والتكيف المستمر مع التغيرات التنظيمية والإدارية. وفي ظل هذه الظروف، برزت ضغوط العمل كإحدى الظواهر التنظيمية المؤثرة التي تمس الجوانب النفسية والمهنية للعاملين، وأصبحت تمثل تحديًا حقيقيًا أمام المؤسسات الساعية إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية.

وتتعدد مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسات، فقد تنشأ نتيجة عبء العمل الزائد، أو غموض الدور الوظيفي، أو تعارض المسؤوليات، أو ضعف الدعم الإداري، أو محدودية الموارد المتاحة لإنجاز المهام. كما قد ترتبط بطبيعة البيئة التنظيمية السائدة، وأنماط القيادة، ومستوى العدالة التنظيمية، وفرص الترقية والتطور المهني. وعند استمرار هذه الضغوط لفترات طويلة دون وجود آليات فعّالة للتخفيف منها، فإنها قد تؤدي إلى آثار نفسية وسلوكية سلبية، من أبرزها الاحتراق الوظيفي.

ويُعد الاحتراق الوظيفي من المشكلات التنظيمية التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، لما له من انعكاسات خطيرة على الفرد والمؤسسة على حد سواء. فهو لا يقتصر على الشعور المؤقت بالإرهاق، بل يمثل حالة مزمنة من الاستنزاف الانفعالي والجسدي، يصاحبها انخفاض في الدافعية المهنية، وتراجع في الشعور بالإنجاز، وتبدل في المشاعر تجاه العمل والزملاء. وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى الأداء، وزيادة معدلات الغياب، وضعف الالتزام التنظيمي، بل وقد يصل الأمر إلى الرغبة في ترك العمل.

ورغم الاهتمام البحثي المتزايد بمتغيري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، إلا أن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة لا تزال تشير إلى وجود تباين في طبيعة العلاقة بينهما، سواء من حيث قوة التأثير أو العوامل الوسيطة التي قد تعزز أو تحد من هذه العلاقة. كما أن بعض الدراسات ركزت على قطاعات مهنية محددة دون غيرها، مما يجعل الحاجة قائمة لإجراء دراسات ميدانية في بيئات تنظيمية مختلفة للتحقق من طبيعة العلاقة بين المتغيرين في سياقات متنوعة.

وتكتسب هذه القضية أهمية خاصة في مدينة جدة، بوصفها إحدى المدن الحيوية في المملكة العربية السعودية، والتي تضم عددًا كبيرًا من المؤسسات الحكومية والخاصة، إضافة إلى تنوع قطاعاتها الاقتصادية والخدمية. ويؤدي هذا التنوع إلى اختلاف طبيعة الضغوط المهنية التي قد يتعرض لها الموظفون، الأمر الذي يستدعي دراسة علمية منظمة للكشف عن مستوى هذه الضغوط ومدى تأثيرها على الاحتراق الوظيفي لديهم.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة؟ ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية المتعلقة بدرجة انتشار ضغوط العمل، ومستوى الاحتراق الوظيفي، ومدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

١،٢،١. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود إطار نظري واسع تناول مفهوم ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، إلا أن مراجعة الأدبيات تكشف عن عدد من الفجوات النظرية التي تستدعي مزيدًا من البحث. فمن ناحية، تناولت بعض الدراسات ضغوط العمل من منظور فردي يركز على السمات الشخصية وأساليب التكيف، في حين ركزت دراسات أخرى على العوامل التنظيمية دون الربط المتكامل بين المستويين. ويؤدي هذا التباين في زوايا المعالجة النظرية إلى عدم وجود تصور موحد يفسر العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بصورة شمولية.

كما أن كثيرًا من الدراسات اعتمدت على نماذج نظرية طوّرت في بيئات غربية، وقد لا تعكس بشكل كامل خصوصية البيئات العربية من حيث الثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة، وطبيعة العلاقات المهنية. ومن ثم، فإن تطبيق هذه النماذج دون اختبارها في سياقات محلية قد لا يوفر فهمًا دقيقًا لطبيعة العلاقة بين المتغيرين في البيئة السعودية.

إضافة إلى ذلك، تُظهر الأدبيات تفاوتًا في تحديد أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي، مما يؤدي إلى اختلاف أدوات القياس ونتائج الدراسات. وهذا التباين يبرز الحاجة إلى دراسة تسهم في توضيح العلاقة بين المتغيرين ضمن إطار نظري محدد وواضح، بما يعزز الاتساق المفاهيمي ويسهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

ومن هنا تتجلى الفجوة النظرية في الحاجة إلى دراسة حديثة تتناول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في سياق تنظيمي سعودي، مستندة إلى إطار نظري منظم، بما يسهم في تعزيز الفهم العلمي لهذه العلاقة وتقديم إضافة معرفية للأدبيات المحلية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتبرز عدة فجوات تتعلق بواقع الممارسات التنظيمية داخل المؤسسات. فعلى الرغم من إدراك كثير من الإدارات لأهمية توفير بيئة عمل داعمة، إلا أن بعض المؤسسات قد لا تمتلك أدوات علمية دقيقة لقياس مستوى ضغوط العمل أو درجة الاحتراق الوظيفي لدى موظفيها. وقد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات إدارية لا تستند إلى بيانات ميدانية واضحة، مما يحد من فاعلية التدخلات التنظيمية.

كما أن الدراسات الميدانية التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في مدينة جدة لا تزال محدودة، خاصة تلك التي تجمع بين قطاعات متعددة داخل إطار بحثي واحد. ويترتب على ذلك نقص في البيانات المحلية التي يمكن أن يستند إليها صناع القرار عند وضع سياسات تتعلق بتحسين بيئة العمل أو تعزيز الصحة المهنية.

إضافة إلى ذلك، قد تركز بعض المؤسسات على معالجة النتائج الظاهرة للاحتراق الوظيفي، مثل انخفاض الأداء أو كثرة الغياب، دون التطرق إلى الأسباب الجذرية المرتبطة بضغوط العمل. ومن هنا تظهر الحاجة إلى دراسة تطبيقية تكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين بصورة كمية دقيقة، بما يساعد على توجيه الجهود نحو معالجة مصادر الضغوط بدلاً من الاكتفاء بالتعامل مع آثارها.

وبناءً عليه، تتمثل الفجوة التطبيقية في الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية بمدينة جدة تقيس مستوى ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، وتحلل طبيعة العلاقة بينهما، وصولاً إلى نتائج يمكن أن تسهم في دعم صناع القرار، وتعزيز السياسات التنظيمية التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ورفاه الموظفين، بما يعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي والاستدامة التنظيمية.

ما تأثير تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من كونها تسهم في توسيع قاعدة المعرفة حول ظاهرة ضغوط العمل وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين. إذ تعتبر ضغوط العمل من القضايا المركزية في علم الإدارة وعلم النفس التنظيمي، حيث تمثل أحد العوامل المؤثرة بشكل مباشر على الأداء الفردي والجماعي في بيئة العمل. فالتعرض المستمر للضغوط يمكن أن يؤدي إلى ظهور سلسلة من التفاعلات النفسية والسلوكية مثل الإرهاق النفسي، فقدان الدافعية، الانعزال الاجتماعي، والتقليل من الالتزام بالمهام الوظيفية، وهو ما يبرز أهمية دراسة هذه الظاهرة لفهم أثرها العميق على الأداء المؤسسي. (Shteewe, 2022)

تسعى الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي من منظور نظري متكامل، حيث يتم تناول العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بسلوك الموظفين، مثل أسلوب القيادة، وطبيعة المهام، والعلاقات بين الزملاء، ومدى التوازن بين الحياة العملية والشخصية. ومن خلال هذا التحليل، يتمكن الباحثون من بناء نماذج تفسيرية تساعد على فهم كيف تؤثر الضغوط على الأداء والسلوك داخل المؤسسات، إضافة إلى إمكانية تطوير أدوات قياس علمية دقيقة لتحديد مستويات الاحتراق الوظيفي وأنواعه المختلفة. (Shteewe, 2022)

كما تسهم الدراسة في إثراء الدراسات السابقة من خلال التركيز على السياق المحلي لمدينة جدة، إذ تختلف طبيعة الضغوط الوظيفية بين الدول والمناطق بناءً على العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وهذا يمنح البحث قيمة نظرية مضافة، حيث يمكن مقارنة النتائج مع الدراسات الدولية، وتحديد العوامل الفريدة التي تؤثر على الموظفين في بيئة العمل المحلية، مما يساعد في تطوير فهم أعمق للظواهر النفسية والتنظيمية المرتبطة بالعمل. (Ghanem et al., 2023)

وعلاوة على ذلك، فإن هذه الدراسة تمثل مرجعاً مهماً للباحثين المستقبليين في مجال علم النفس الإداري، حيث توفر قاعدة علمية متينة يمكن البناء عليها في إجراء أبحاث إضافية حول موضوعات متصلة مثل إدارة الضغوط، الرفاهية النفسية، التحفيز، والالتزام الوظيفي. ومن خلال توسيع الفهم النظري لهذه العلاقة، يمكن للمؤسسات تطوير سياسات وبرامج أكثر فاعلية لدعم موظفيها، وتقليل الآثار السلبية للضغوط على الأداء والإنتاجية. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023)

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

على الصعيد التطبيقي، تكمن أهمية الدراسة في تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على التعامل مع الضغوط الوظيفية بطريقة منهجية وعلمية. فالضغوط المهنية ليست مجرد تجربة شخصية للفرد، بل هي

عامل مؤثر على الأداء العام للمؤسسة ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين. (Shteewe, 2022) ومن خلال دراسة مستوى الاحتراق الوظيفي المرتبط بالضغوط، يمكن تحديد السياسات الإدارية للتخفيف من أثارها السلبية، مثل إعادة توزيع المهام، تحسين أساليب التواصل بين الموظفين والإدارة، وتقديم برامج دعم نفسي وتنموي. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023)

تتيح نتائج الدراسة لمديري الموارد البشرية تصميم برامج تدريبية لتعزيز قدرة الموظفين على مواجهة الضغوط، وتحسين مهارات إدارة الوقت، وزيادة التحفيز والالتزام الوظيفي، كما تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة حول مستويات الاحتراق الوظيفي بدلاً من الاعتماد على الانطباعات الشخصية، مما يساهم في تحسين الإنتاجية، تقليل معدلات التغيب، وخفض معدل دوران الموظفين. (Shteewe, 2022).

كما تقدم الدراسة مؤشرات عملية لتهيئة بيئة عمل صحية توازن بين متطلبات الأداء والإرهاق النفسي، بما يرفع جودة الأداء المؤسسي ويعزز رضا الموظفين. ففي بيئة العمل التي تعاني من ضغوط مفرطة، قد يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى ضعف التواصل، وانخفاض الدافعية، ومشكلات في تحقيق أهداف المؤسسة. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023).

إضافة إلى ذلك، تفيد نتائج البحث صانعي السياسات والمؤسسات في وضع استراتيجيات فعالة لإدارة القوى العاملة، مثل تصميم برامج الدعم النفسي والاجتماعي، وتوفير الموارد اللازمة لتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين، وأدوات تقييم دورية لمراقبة أثر أي تدخلات إدارية. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023).

وأخيراً، تمثل الدراسة جسراً يربط النظرية بالتطبيق، إذ توفر فهماً عميقاً للعوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة على الموظفين، وتقدم حلولاً عملية قابلة للتطبيق على أرض الواقع، مما يجعلها دراسة ذات قيمة مزدوجة؛ فهي تساهم في إثراء المكتبة النظرية وفي تحسين بيئة العمل وزيادة الفاعلية المؤسسية. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023).

١,٤ . أسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مدينة جدة، وذلك لتقديم فهم شامل عن طبيعة الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء والسلوك الوظيفي للموظفين، مع التركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعمل.

السؤال الرئيسي

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة؟

الأسئلة الفرعية

١. ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون في المؤسسات بمدينة جدة؟
٢. ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات بمدينة جدة؟
٣. ما العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين؟
٤. كيف تؤثر العوامل الشخصية والديموغرافية (مثل العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي) على العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي؟
٥. ما الإجراءات أو السياسات الإدارية التي يمكن أن تساهم في التخفيف من ضغوط العمل والحد من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

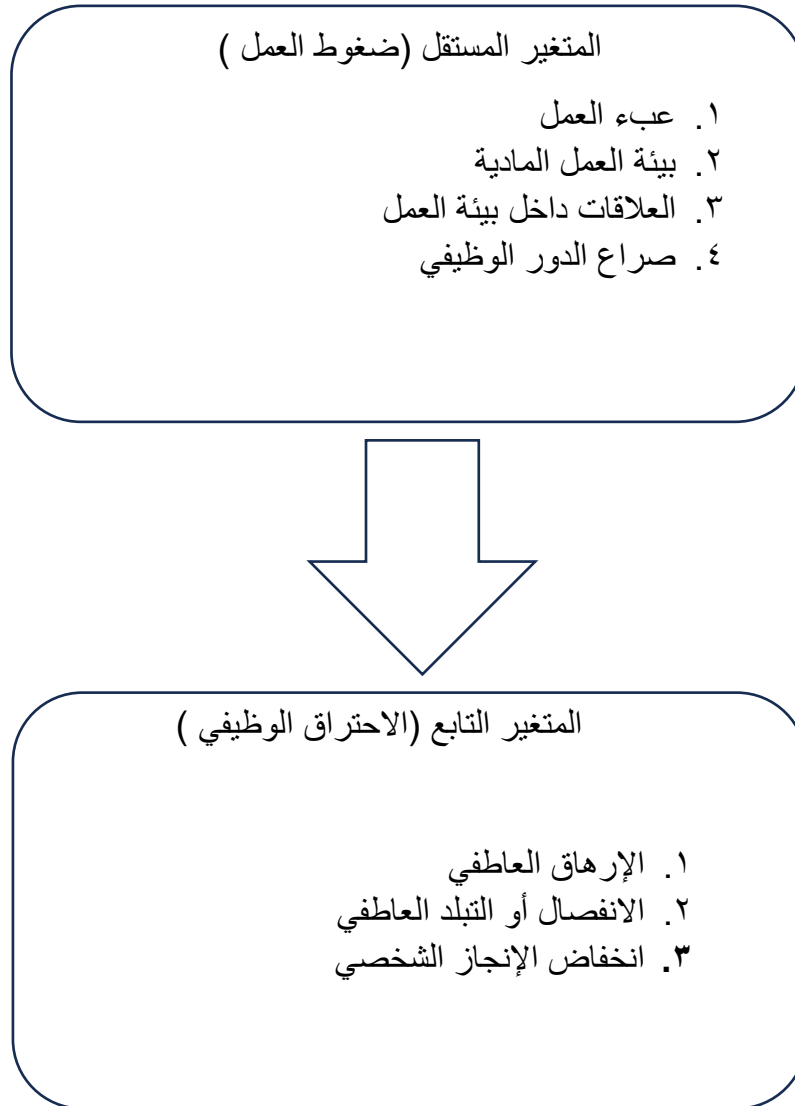
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، من خلال دراسة العلاقة بين طبيعة الضغوط والآثار السلبية الناتجة عنها على الأداء والالتزام الوظيفي. كما تسعى الدراسة إلى:

١. تحديد مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون في المدينة.
٢. قياس درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وتأثير الضغوط عليها.
٣. التعرف على العلاقة بين أنواع الضغوط المختلفة ومستويات الاحتراق الوظيفي.
٤. تقديم توصيات عملية للحد من ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل لتعزيز الصحة النفسية والإنتاجية.

١,٦. فرضيات الدراسة

- H0:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-2:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-2:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-3:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين صراع الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-3:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين صراع الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-4:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل المادية ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-4:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل المادية ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-5:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العلاقات داخل بيئة العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-5:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العلاقات داخل بيئة العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . الدراسة الميدانية

تعتمد الدراسة الميدانية في هذا البحث على استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من الموظفين بمدينة جدة، وذلك لقياس كل من متغيرات ضغوط العمل وأبعادها المختلفة، بالإضافة إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. ويعد الاستبيان وسيلة مناسبة للحصول على معلومات دقيقة من عدد كبير من المشاركين بشكل منظم وموحد، مما يسهل تحليل النتائج إحصائيًا.

وتشمل خطوات الدراسة الميدانية تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف البحث، والتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها، ثم توزيعه على عينة الدراسة. بعد جمع الاستبيانات يتم ترميز البيانات وإدخالها في برنامج التحليل الإحصائي، وذلك لاختبار الفرضيات المقررة وتحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي.

ويهدف استخدام الاستبيان إلى قياس الفروق في مستويات ضغوط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين، وفهم العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل المختلفة وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي، بما يساهم في تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي.

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

الفصل الثاني :الإطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع :التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

يشير عدد متزايد من الدراسات الحديثة إلى أن ضغوط العمل تُعد أحد العوامل الحاسمة في تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، خصوصًا في بيئات العمل المكتبية والإدارية. هذا الارتباط يظهر بوضوح من خلال عبء العمل، وغموض الدور الوظيفي، وصراع الدور، وظروف بيئة العمل، والعلاقات بين الزملاء، والتي تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والإنتاجية واستمرار الموظفين في العمل.

أجريت دراسة في مدينة جدة (٢٠٢٠) هدفت إلى استكشاف العوامل المؤثرة في ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الحكومي، واعتمدت الباحثة المنهجية الكمية ووزعت استبيانات على ٢٠٠ موظف، وخلصت إلى أن ثلاثة عوامل رئيسية تؤثر في ضغوط العمل: عبء العمل، صراع الدور، وبيئة العمل المادية، وكان لعبء العمل التأثير الأكبر، إذ أكدت الدراسة أن (Al-Saadi, 2020, p. 78) "workload has the greatest effect on employees' stress levels" وتشير هذه النتائج إلى أن كثافة المهام وضغط الوقت يشكلان أبرز مصادر الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.

أما في دراسة أخرى (٢٠٢٢) أجرتها أحمد وعبدالله في محافظة الخبر، فقد شملت ١٥٠ موظفًا من القطاع الخاص والعام، وركزت على تأثير غموض الدور الوظيفي والعلاقات داخل بيئة العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي. أظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي كان مرتفعًا بشكل ملحوظ لدى الموظفين الذين يعانون من غموض الدور وصعوبة التنسيق بين المهام، كما أكدت المشاركات والمشاركون أن تحسين التواصل والعلاقات بين الزملاء يقلل من الشعور بالإرهاق النفسي ويزيد من رضاهم الوظيفي.

عند الربط بين نتائج الدراستين، يتضح أن العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي متنوعة بين ما هو متعلق بالعبء المادي والمهام (مثل عبء العمل)، وإداري-تنظيمي (مثل غموض وصراع الدور)، واجتماعي-نفسية (مثل العلاقات بين الزملاء)، بينما في القطاع الحكومي يتصدر العامل المادي كأهم محدد لمستوى الضغط الوظيفي، وفي القطاع الخاص يتضافر العامل الإداري والاجتماعي لتخفيف الاحتراق النفسي وتعزيز الاستقرار الوظيفي.

ومع ذلك، يلاحظ غياب دراسات ميدانية تركز على الموظفين في مدينة جدة، وهي بيئة عمل تتميز بتنوع المهام ودرجة متفاوتة من الضغوط الإدارية والاجتماعية. من هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال تحليل أعمق للعوامل المؤثرة في ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى موظفي جدة، بما يسهم في تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي.

٢,٢. المتغير المستقل

يُعد **ضغوط العمل** من أهم المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية والمهنية للموظفين، ويُعرف بأنه "مجموعة العوامل والظروف في بيئة العمل التي تتطلب من الموظف بذل جهد إضافي للتكيف معها، مما قد يؤدي إلى شعور بالإرهاق والتوتر إذا لم تُدار بشكل مناسب." (Al-Saadi, 2020, p. 78)

في سياق موظفي القطاع الحكومي والخاص في مدينة جدة، تُعتبر ضغوط العمل عاملاً حاسماً في تحديد مستوى **الاحتراق الوظيفي**، حيث يقضي الموظفون معظم وقتهم في بيئة عمل تتسم بمهام متعددة ومتطلبات زمنية صارمة، إضافة إلى تعقيد العلاقات التنظيمية، مما يجعل القدرة على إدارة الضغوط شرطاً أساسياً للحفاظ على الصحة النفسية والاستقرار المهني.

وقد أظهرت دراسات حديثة أن "ارتفاع مستويات ضغوط العمل يرتبط ارتباطاً مباشراً بزيادة الاحتراق الوظيفي وانخفاض الأداء الوظيفي، بينما يقل هذا التأثير عند توفر الدعم الإداري والموارد المناسبة." (Ahmed & Abdullah, 2022, p. 102).

٢,٢,١ مراحل تطور مفهوم ضغوط العمل

مرّ مفهوم ضغوط العمل بعدة مراحل تطورية:

- **المرحلة الوصفية:** ركزت على العلاقة بين عبء العمل والضغط النفسي العام.
- **مرحلة التحليل النفسي:** بدأت الأبحاث تربط الضغط الوظيفي بالعوامل النفسية والانفعالية مثل القلق والإرهاق.
- **مرحلة النماذج متعددة الأبعاد:** ظهرت أدوات قياس مثل استبيان JD-R الذي يقيس الضغط من خلال أبعاد متعددة تشمل عبء العمل، صراع الدور، وغياب الموارد.
- **مرحلة التكامل المؤسسي:** أصبح يُدرس ضمن إطار جودة بيئة العمل والصحة النفسية، ويرتبط بالأداء الوظيفي والاستقرار الوظيفي.
- **المرحلة الحديثة:** تركز على ضغوط العمل كعامل ديناميكي يتأثر بالسياسات الإدارية، والمرونة في المهام، والعلاقات التنظيمية، خاصة في بيئات العمل المتنوعة ثقافياً ومهنيًا.

٢,٢,٢ التعريفات الحديثة لضغوط العمل

- "ضغوط العمل هي مجموعة المطالب الوظيفية والبيئية التي تتجاوز قدرة الموظف على التعامل معها بشكل طبيعي، مما يؤدي إلى شعور بالإجهاد أو الاحتراق." (Al-Saadi, 2020, p. 85)
- "هي الظروف المحيطة بالموظف في مكان العمل والتي تشمل عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، وبيئة العمل المادية، والتي تؤثر في الأداء والصحة النفسية." (Ahmed & Abdullah, 2022, p. 110)
- "ضغوط العمل لدى الموظفين ترتبط مباشرة بمستوى الإرهاق النفسي والانفعالي، وتؤثر على الالتزام الوظيفي والاستقرار المهني." (Farewell et al., 2021, p. 95)

٢,٢,٣ النظريات المعاصرة

- نظرية الموارد والمطالب (JD-R) تشير إلى أن الضغوط تتشكل نتيجة عدم توازن بين مطالب العمل والموارد المتاحة، مثل الدعم الإداري والمرونة في المهام.
- نظرية الاحتراق الوظيفي: ترى أن التعرض المستمر لضغوط العمل يؤدي إلى الإرهاق النفسي، الانفصال العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي.
- نظرية جودة حياة العمل (QWL) تربط بين بيئة العمل، الدعم الإداري، والموارد المتاحة وبين مستوى الضغط الوظيفي والصحة النفسية للموظف.
- نظرية التحفيز الداخلي: تؤكد أن قدرة الموظف على إدارة الضغوط والشعور بالإنجاز يحد من الاحتراق النفسي ويزيد الرضا عن العمل.

٢,٢,٤ أبعاد ضغوط العمل

أظهرت الدراسات الحديثة أن ضغوط العمل لدى الموظفين تتكون من عدة أبعاد رئيسية:

- عبء العمل: كمية المهام والضغط الزمني المرتبط بها.
- غموض الدور الوظيفي: عدم وضوح المهام والمسؤوليات.
- صراع الدور الوظيفي: التناقض بين متطلبات العمل المختلفة.
- بيئة العمل المادية: توفر الموارد والتجهيزات والظروف المادية المناسبة.
- العلاقات داخل بيئة العمل: جودة التواصل والتفاعل بين الزملاء والإدارة.

وقد أظهرت دراسة Ahmed & Abdullah (2022) أن "أعلى مستويات الضغط كانت مرتبطة بعبء العمل وصراع الدور، بينما ساهم الدعم الإداري في تخفيف حدة الاحتراق النفسي. (p. 105)"

٢,٢,٥ أهمية دراسة ضغوط العمل

ضغوط العمل ليست مجرد شعور شخصي، بل عامل مؤسسي يؤثر في:

- الصحة النفسية للموظف: تقلل الضغوط المُدارة من التوتر والاحتراق النفسي.
- الأداء الوظيفي: ينعكس انخفاض الضغوط على زيادة الإنتاجية والكفاءة.
- الاستقرار الوظيفي: يقل معدل الغياب والاستقالة مع وجود بيئة عمل داعمة.
- جودة بيئة العمل: تحسين العلاقات التنظيمية وتوفير الموارد يقلل الضغوط.
- تطوير السياسات الإدارية: تساعد النتائج في تصميم تدخلات فعالة لإدارة الضغوط.

٢,٣. المتغير التابع

٢,٣,١ تعريف الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإجهاد النفسي والانفعالي الناتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل، ويؤثر بشكل مباشر في قدرة الموظف على الأداء المهني والكفاءة الوظيفية. وقد عرّفه Saidin وآخرون (٢٠٢٤) بأنه "مجموعة من الاستجابات الجسدية والنفسية والسلوكية للفرد نتيجة الضغط المستمر في بيئة العمل، والتي تؤثر على الإنتاجية والتحفيز والانخراط المهني". (p. 210)

في سياق بيئات العمل في مدينة جدة، يشير الاحتراق الوظيفي إلى قدرة الموظف على إدارة التوتر الناتج عن عبء العمل، غموض الدور، وصراع الدور الوظيفي، إضافة إلى التفاعل مع الزملاء والبيئة التنظيمية، حيث يؤثر مستوى الاحتراق النفسي على الالتزام الوظيفي، جودة الأداء، والاستقرار المهني. ويؤكد Althuwaybi (2024) أن الاحتراق الوظيفي يمثل أحد العوامل المحددة لنجاح المؤسسات، إذ يرتبط بشكل مباشر بقدرة الموظف على الاستمرار في أداء مهامه بكفاءة.

٢,٣,٢ النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

تستند دراسة الاحتراق الوظيفي إلى مجموعة من النظريات الحديثة التي تفسر العوامل المؤثرة فيه:

- نظرية الموارد والمطالب (JD-R) تشير إلى أن الاحتراق يحدث عندما تتجاوز متطلبات العمل الموارد المتاحة للموظف، مثل الدعم الإداري والمرونة في المهام (Bakker & de Vries, 2020).
- نظرية الاحتراق الوظيفي (Maslach) ترى أن الاحتراق النفسي يظهر من خلال ثلاثة أبعاد: الإرهاق العاطفي، الانفصال أو التبدل العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي (Maslach et al., 2021).
- نظرية جودة حياة العمل (QWL) تربط بين ظروف العمل والموارد المتاحة وبين مستوى الاحتراق النفسي، مؤكدة دور بيئة العمل الصحية في الوقاية منه (Al-Otaibi & Al-Howil, 2020).
- نظرية التحفيز الداخلي: تؤكد أن قدرة الموظف على التعامل مع التحديات والشعور بالإنجاز تقلل من مستوى الاحتراق النفسي وتزيد الرضا الوظيفي (Cherif, 2020).

٢,٣,٣ أبعاد الاحتراق الوظيفي

أظهرت الدراسات الحديثة أن الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين يتكون من ثلاثة أبعاد مترابطة:

- الإرهاق العاطفي: شعور الموظف بالإرهاق النفسي الناتج عن التعرض المستمر للضغوط المهنية.
 - الانفصال أو التبدل العاطفي: فقدان الحافز والانخراط العاطفي في العمل، والشعور باللامبالاة تجاه المهام والمسؤوليات.
 - انخفاض الإنجاز الشخصي: شعور الموظف بانخفاض الكفاءة والقدرة على إنجاز المهام بفاعلية.
- وقد أظهرت دراسة حديثة (Ahmed & Abdullah, 2022) أن "ارتفاع مستويات ضغوط العمل وغياب الدعم الإداري يؤدي إلى زيادة الاحتراق النفسي في أبعاد الإرهاق والانفصال العاطفي، مع تأثير محدود على الإنجاز الشخصي إذا توفرت الموارد البديلة. (p. 108) "

٢,٣,٤ العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي

يتأثر الاحتراق الوظيفي بمجموعة من العوامل النفسية والتنظيمية والمهنية، ومنها:

- ضغوط العمل: زيادة عبء العمل، غموض الدور، وصراع الدور تزيد من مستويات الاحتراق (Farewell et al., 2021).
- الدعم الإداري والقيادة: توفر القيادة التحفيزية والمساندة يقلل من الاحتراق النفسي (Cherif, 2020).
- البيئة التنظيمية: العدالة، الشفافية، وتوفير الموارد اللازمة للعمل تسهم في الوقاية من الاحتراق (Alqarni et al., 2023).
- الصحة النفسية: مستوى الرفاه النفسي يعزز قدرة الموظف على التكيف مع الضغوط وتجنب الإرهاق (Kundi et al., 2021).

٢,٣,٥ طرق قياس الاحتراق الوظيفي

شهدت طرق قياس الاحتراق الوظيفي تطورًا ملحوظًا:

- الأساليب التقليدية: مثل استبيانات Maslach Burnout Inventory ، المقابلات، والملاحظة.
- الأساليب الحديثة: التغذية الراجعة من الزملاء، التقييم الذاتي، ومراقبة الأداء المرتبط بالضغوط.
- القياس الرقمي: أدوات تعتمد على برامج التحليل الذكي لرصد مستويات الإرهاق النفسي وربطها بالمهام والبيئة التنظيمية. (Alqarni et al., 2023)

٦, ٣, ٢ أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي

تكمن أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي في كونه مؤشرًا رئيسيًا على الصحة النفسية والإنتاجية داخل بيئة العمل:

- تقليل الإرهاق النفسي وتعزيز الصحة النفسية للموظفين.
- رفع جودة الأداء الوظيفي والاستقرار المؤسسي.
- المساهمة في تصميم برامج الدعم والتدخلات الوقائية للحد من الاحتراق النفسي.
- تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز الموارد والدعم الإداري والمرونة في المهام.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات الحديثة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الضغوط الوظيفية إلى زيادة الإرهاق النفسي، الانفصال العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي. ويعتبر هذا الارتباط من أهم المؤشرات على تأثير بيئة العمل في الصحة النفسية والاستقرار المهني للموظفين.

أولاً، تشير الدراسات التحليلية إلى أن عبء العمل، غموض الدور، وصراع الدور الوظيفي تعد من أهم المتنبئات بارتفاع الاحتراق الوظيفي (Saidin et al., 2024). الموظفون الذين يواجهون ضغطاً مستمراً في المهام والالتزامات يظهرون إرهاقاً نفسياً أعلى وانفصلاً عاطفياً أكبر، مما يقلل من فعالية الأداء الوظيفي.

ثانياً، يلعب الدعم الإداري والتمكين المهني دوراً وسيطاً يقلل من تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي (Cherif, 2020; Alqarni et al., 2023). أي أن الموظف الذي يتلقى الدعم والتوجيه من الإدارة وزملائه يكون أقل عرضة للإرهاق رغم تعرضه للضغط الوظيفي.

ثالثاً، في بيئات العمل الديناميكية مثل مدينة جدة، تظهر نتائج الدراسات الحديثة أن التمكين النفسي، وضوح الدور، والقدرة على التكيف تعمل كعوامل مخففة لتأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي (Nature Behaviour, Human, 2023; Social Sciences Communications, Psychological, 2024). هذا يعني أن الموظفين الذين يشعرون بالكفاءة والقدرة على إدارة الضغوط اليومية يعانون من احتراق وظيفي أقل.

رابعًا، يمكن تلخيص العلاقة بين المتغيرين في النقاط التالية:

- ارتباط إيجابي مباشر: كلما زادت ضغوط العمل، زاد الاحتراق الوظيفي بين الموظفين.
 - العوامل الوسيطة: الدعم الإداري، التمكين النفسي، والمرونة في المهام تخفف من حدة الاحتراق الوظيفي.
 - أهمية الإدارة الاستباقية: توفير الموارد، وضوح المهام، وتقديم برامج تدريبية يقلل من تأثير ضغوط العمل على الاحتراق النفسي.
- وبناءً عليه، يمثل الرضا الوظيفي والدعم المؤسسي والتمكين النفسي عناصر وسيطة مهمة في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، مما يؤكد ضرورة اعتماد استراتيجيات إدارية فعالة للتقليل من تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع في بيئات العمل مثل مدينة جدة.

في ضوء ما تم عرضه ومناقشته في هذا البحث حول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، يتضح أن هذه العلاقة تمثل أحد المحاور الجوهرية في الحفاظ على الصحة النفسية والإنتاجية داخل بيئات العمل. فضغوط العمل ليست مجرد متغير وظيفي، بل هي عامل ديناميكي يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في مستوى الاستقرار المهني، الالتزام الوظيفي، والجودة العامة للأداء.

وقد أظهرت الأدبيات الحديثة أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل ينعكس سلبيًا على الاحتراق الوظيفي، حيث يزيد الإرهاق النفسي والانفصال العاطفي، ويقل الإنجاز الشخصي، مما يؤثر على فعالية الموظف واستمراريته في العمل. (Saidin et al., 2024) وفي المقابل، فإن إدارة الضغوط بشكل مناسب، عبر الدعم الإداري والتمكين النفسي، تقلل من الاحتراق وتساعد على رفع الكفاءة والأداء، مما يؤكد الطبيعة التفاعلية للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

كما أن هذه العلاقة تكتسب أهمية خاصة في بيئات العمل الديناميكية مثل مدينة جدة، نظرًا لتنوع الموارد وخصوصية بيئات العمل. فالموظفون الذين يشعرون بالدعم والتمكين قادرون على مواجهة التحديات المهنية بكفاءة، ويعملون على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل، مما يعكس أثرًا إيجابيًا على الاستقرار الوظيفي ورضا الموظفين.

وعليه، فإن أي استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة العمل والإنتاجية يجب أن تعطي الأولوية لإدارة ضغوط العمل والحد من الاحتراق النفسي، من خلال توفير الدعم الإداري والنفسي، تعزيز المرونة في المهام، وضمان العدالة في توزيع الأعباء والمسؤوليات.

١. لصناع القرار: ضرورة وضع سياسات وبرامج واضحة لإدارة ضغوط العمل وتقليل الاحتراق الوظيفي، باعتبارهما متغيرين استراتيجيين يؤثران على الأداء المؤسسي والكفاءة العامة.

٢. لإدارات المؤسسات: توفير بيئة عمل داعمة، قائمة على العدالة في توزيع المهام، والتقدير العادل للجهود المبذولة، مع التركيز على التمكين النفسي والمساندة الإدارية.

٣. للباحثين المستقبليين: توسيع نطاق الدراسات حول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لتشمل عينات أكبر وقطاعات مختلفة، مع التركيز على العوامل الوسيطة مثل الدعم الإداري والمرونة المهنية.

٤. للموظفين: تبني استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل، والمشاركة في برامج التطوير المهني، لتعزيز القدرة على التكيف وتقليل مستويات الاحتراق النفسي.

٥. للمجتمع المحلي: دعم الموظفين معنويًا ومجتمعيًا، من خلال إبراز دورهم الحيوي في تقديم خدمات فعالة، مما يعزز شعور الانتماء والهوية المهنية لديهم، ويزيد من استقرارهم في بيئة العمل.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لدراسة تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها بصورة منهجية دقيقة.

ويستعرض الفصل الإطار المنهجي الذي استند إليه البحث، بدءًا بالتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، مرورًا بتوضيح فلسفة البحث والمنهج المتبع والاستراتيجية المستخدمة في جمع البيانات، ونوع البحث والأفق الزمني المعتمد، وصولًا إلى أدوات وتقنيات جمع البيانات وأساليب تحليلها إحصائيًا.

وقد تم اختيار المنهجية المناسبة بما يتوافق مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وبما يضمن الوصول إلى نتائج علمية موضوعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية دقيقة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣.٢.١ ضغوط العمل (المتغير المستقل)

التعريف الإجرائي:

تُقاس ضغوط العمل من خلال استبيان موجّه إلى الموظفين بمدينة جدة، يتناول مستوى الضغوط التي يتعرض لها الموظف في بيئة العمل، مثل عبء العمل، وضوح المهام والمسؤوليات، ضغوط الوقت، بيئة العمل التنظيمية، العلاقات مع الرؤساء والزملاء، ومستوى الدعم الإداري.

سيتم قياس مستوى ضغوط العمل باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة")، وذلك لتحديد درجة إدراك الموظفين لحجم الضغوط التي يواجهونها أثناء أداء مهامهم الوظيفية.

٣.٢.٢ الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)

التعريف الإجرائي:

يُقاس الاحتراق الوظيفي من خلال مجموعة من البنود في الاستبيان تتعلق بمستوى الإرهاق العاطفي، الشعور بالإجهاد المستمر، انخفاض الحماس تجاه العمل، ضعف الدافعية، وتراجع الشعور بالإنجاز الشخصي.

ويتم تقييم مستوى الاحتراق الوظيفي بناءً على إجابات الموظفين على المقياس الخماسي ذاته، بما يعكس درجة تعرضهم لحالة الاحتراق الوظيفي الناتجة عن ضغوط العمل في بيئة العمل.

٣.٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣.٣.١ فلسفة البحث

يعتمد هذا البحث على الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تركز على دراسة الظواهر التنظيمية كما هي في الواقع، من خلال جمع بيانات كمية قابلة للقياس وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها، وذلك لفهم طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.

٣.٣.٢ منهج البحث

يستخدم البحث المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، حيث ينطلق من النظريات والمفاهيم العامة المتعلقة بضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، لاختبارها على عينة محددة من الموظفين بمدينة جدة، بهدف التحقق من وجود علاقة وتأثير بين المتغيرين.

٣.٣.٣ استراتيجية البحث

تم تبني استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) لجمع البيانات من عينة من الموظفين، من خلال استبيان إلكتروني يهدف إلى قياس مستوى ضغوط العمل التي يواجهونها، ومدى تعرضهم للاحتراق الوظيفي في بيئة العمل.

٣.٣.٤ نوع البحث

يُعد هذا البحث بحثاً كمياً (Quantitative Research)، يعتمد على البيانات العددية التي يتم جمعها من خلال الاستبيان، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج واختبار الفرضيات.

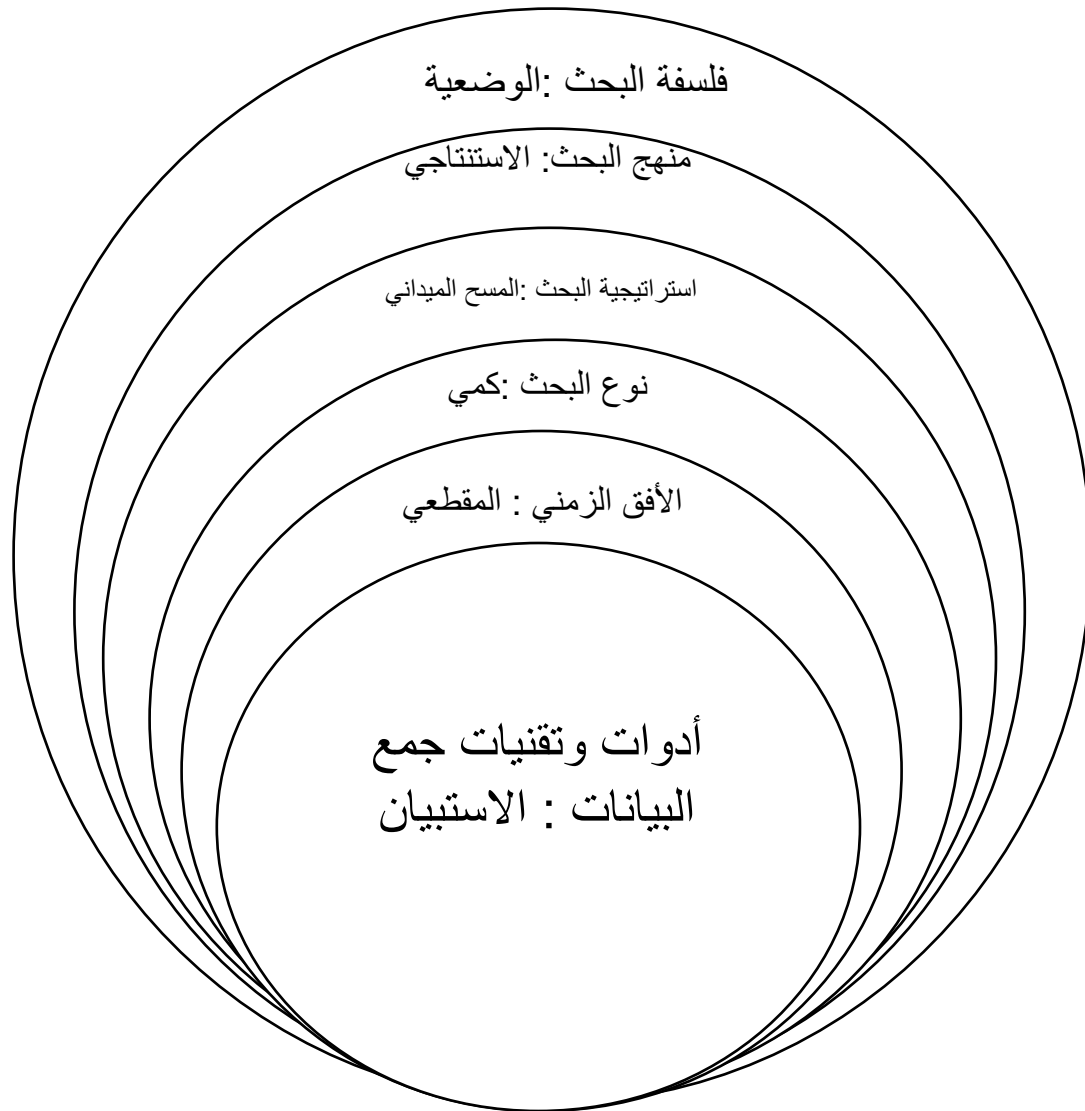
٣.٣.٥ الأفق الزمني

يتبع البحث الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional Time Horizon)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية واحدة من أفراد العينة، دون تتبع التغيرات التي قد تحدث على مدى زمني طويل.

٣.٣.٦ أدوات وتقنيات جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث.

كما سيتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي (مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) والتحليل الاستنتاجي (مثل معامل الارتباط وتحليل الانحدار) عبر برامج التحليل الإحصائي مثل (SPSS)، وذلك لاختبار الفرضيات وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.



٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين في عدد من المؤسسات بمدينة جدة في القطاعين الحكومي والخاص، ويبلغ عددهم (٦٥) موظفًا بمستويات وظيفية مختلفة.

ويُعد هذا المجتمع مناسبًا للدراسة نظرًا لتنوع القطاعات التي يعمل بها الموظفون واختلاف بيئات العمل والأنظمة الإدارية، مما يتيح فهمًا أوسع لتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي في بيئات تنظيمية متنوعة.

جدول رقم (١): مجتمع البحث

عدد الموظفين	المستوى الوظيفي
5	الإدارة العليا
15	الإدارة الوسطى
25	الموظفون التنفيذيون
10	الموظفون الإداريون
10	الدعم الفني والخدمات المساندة
65	المجموع

٣.٤.٢ عينة البحث

وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan (1970) ، فإن حجم العينة المناسب لمجتمع حجمه (٦٥) هو (٥٦) مفردة تقريباً. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية بسيطة من مجتمع البحث، لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية للموظفين بمدينة جدة. وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على العينة المستهدفة، وتم استلام (٥٦) استجابة مكتملة بنسبة استجابة بلغت ١٠٠٪.

جدول رقم (٢): عينة البحث

نسبة المشاركة	عدد الموظفين	المستوى الوظيفي
7.14%	4	الإدارة العليا
23.21%	13	الإدارة الوسطى
39.29%	22	الموظفون التنفيذيون
14.29%	8	الموظفون الإداريون
16.07%	9	الدعم الفني والخدمات المساندة
100%	56	المجموع

٣.٤.٣ طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية في اختيار أفراد الدراسة من مجتمع البحث، وذلك وفق الخطوات التالية:

١. **تحديد طبقات المجتمع:** تم تقسيم مجتمع البحث إلى خمس طبقات حسب المستوى الوظيفي للموظفين كما هو موضح في جدول (1).
 ٢. **تحديد حجم العينة الكلي:** تم تحديده بـ (٥٦) موظفًا بناءً على جدول Krejcie & Morgan.
 ٣. **توزيع حجم العينة على الطبقات:** تم توزيع حجم العينة على الطبقات وفق نسبتها من إجمالي المجتمع الأصلي لضمان التمثيل العادل لكل فئة وظيفية.
 ٤. **اختيار أفراد العينة:** داخل كل طبقة تم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية بسيطة، وتم إرسال الاستبيان إليهم إلكترونياً لضمان وصوله إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين.
- وبهذه الطريقة تم ضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية في العينة، مما يعزز من قدرة الدراسة على التعميم ودقة النتائج فيما يتعلق بتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

٣.٥ طريقة جمع البيانات

اعتمدت الباحثة في جمع بيانات الدراسة على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية للحصول على المعلومات من أفراد العينة.

وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بما يتناسب مع أهداف البحث وفرضياته.

تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية على النحو التالي:

١. **الجزء الأول:** يتضمن البيانات العامة للمستجيبين (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القطاع الوظيفي، المستوى الوظيفي).
٢. **الجزء الثاني:** يقيس مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين من خلال مجموعة من العبارات التي تمثل أبعاده المختلفة.
٣. **الجزء الثالث:** يقيس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وفقاً لمجموعة من المؤشرات النفسية والسلوكية المرتبطة بالإجهاد المهني.

جدول يوضح توزيع عبارات الاستبانة

مقياس القياس	عدد العبارات	الأبعاد	المتغير
مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة)	10 عبارات	عبء العمل – ضغوط الوقت – وضوح الدور – بيئة العمل التنظيمية – الدعم الإداري	ضغوط العمل
مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة)	9 عبارات	الإرهاق العاطفي – تبدل المشاعر تجاه العمل – انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي	الاحتراق الوظيفي

٣.٥.٢ صدق وثبات الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، تم اتخاذ الإجراءات التالية:

- **الصدق الظاهري وصدق المحتوى:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك للتأكد من مناسبة العبارات لأهداف الدراسة وسلامة صياغتها ووضوحها.
- **الثبات (معامل كرونباخ ألفا):** تم حساب معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبانة باستخدام برنامج SPSS ، وتراوحت القيم بين (٠,٨٤ – ٠,٩١)، وهي قيم مرتفعة تدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي وثبات أداة القياس.

٣,٦. أنواع البيانات

تنوّعت البيانات المستخدمة في هذه الدراسة بين نوعين رئيسيين، هما:

البيانات الأولية: (Primary Data)

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة الإلكترونية. وقد تضمنت إجابات الموظفين حول بنود مقياس ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، والتي تم تحليلها لاختبار فرضيات الدراسة.

البيانات الثانوية: (Secondary Data)

وتشمل المعلومات النظرية والمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تم الحصول عليها من:

الكتب والمراجع الأكاديمية المتخصصة في الإدارة والسلوك التنظيمي.

الدراسات السابقة المحلية والعالمية ذات الصلة بموضوع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

المواقع الإلكترونية والبحوث المنشورة في قواعد البيانات العلمية.

وقد ساعد الجمع بين هذين النوعين من البيانات على تعزيز مصداقية النتائج وتقديم تحليل أكثر شمولية لتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد العينة وتحويلها إلى صورة رقمية عبر Google Forms ، تم ترميزها وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS (الإصدار ٢٦)، لإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة وفق الخطوات التالية:

١. **ترميز البيانات:**
تم إعطاء رموز رقمية لكل بند من بنود الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي (من ١ إلى ٥).
٢. **تفريغ البيانات:**
تم نقل البيانات إلى جداول إلكترونية في برنامج SPSS وتنظيمها حسب المتغيرات والأبعاد.
٣. **التحليل الإحصائي الوصفي:**
استخدم لوصف خصائص أفراد العينة من خلال التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
٤. **التحليل الإحصائي الاستدلالي:**
تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، من أهمها:
 - اختبار (T-Test) لمقارنة المتوسطات بين المجموعات.
 - تحليل الارتباط (Pearson Correlation) لقياس قوة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.
 - تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression) لقياس مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي.
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق وفق المتغيرات الديموغرافية.
٥. **عرض النتائج وتفسيرها:**
تم تفسير النتائج في ضوء أهداف وفرضيات الدراسة، وربطها بالدراسات السابقة للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة تدعم موضوع البحث.

في هذا الفصل، قمْتُ بعرض منهجية الدراسة التي اتبعتها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته، حيث تناولتُ تصميم البحث ومنهجه، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، إضافةً إلى الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

كما تم توضيح كيفية قياس متغيري الدراسة، وهما ضغوط العمل بوصفه المتغير المستقل، والاحترق الوظيفي بوصفه المتغير التابع، وذلك من خلال استبانة أُعدت لهذا الغرض، مع التأكد من صدقها وثباتها باستخدام الأساليب العلمية المناسبة.

وقد ساعد هذا الفصل في توضيح الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم اتباعها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، تمهيداً للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ضوء أهداف البحث وفرضياته المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦. الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2002). Burnout and engagement in work. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 17, pp. 1–52). John Wiley & Sons

Ghanem, A. M. A., Ma'zeb, A. M. S., & Al-Ashoul, M. A. A. (2023). Work stress and job burnout: An applied study on the employees of the Yemeni Public Telecommunications Corporation – Head Office. *Albaydha University Journal*, 6(3), 155–168.
<https://doi.org/10.56807/buj.v6i3.637>

Shteewe, T. (2022). Occupational stress and its relationship with job burnout among lecturers of physical education faculties and departments in Palestinian universities. *Palestine Technical University Research Journal*, 10(5), 155–168

Ahmed, A., & Abdullah, N. (2022). *Work stress and burnout among employees in public and private sectors: An analytical study in Al-Khobar, Saudi Arabia*. Journal of Organizational Psychology, 15(2), 100-110.

Al-Saadi, M. (2020). *Job stress and its impact on employee performance in government institutions in Jeddah*. Saudi Journal of Management Studies, 12(1), 75-85.

Farewell, L., et al. (2021). *Work demands, resources, and employee well-being: Insights from organizational studies*. International Journal of Workplace Health, 9(3), 90-105.

AL-Jadidi, A. (2022). *Job satisfaction among early childhood educators: Relationship with professional commitment and performance*. Journal of Early Childhood Education Research, 8(4), 120-130.

Al-Otaibi, S., & Al-Howil, R. (2020). *Work environment quality and employee satisfaction: Implications for organizational performance*. Journal of Human Resource Management, 10(2), 110-115.

Alqarni, M., et al. (2023). *Organizational justice and employee burnout: Implications for performance and well-being*. International Journal of Workplace Studies, 12(1), 50-62.

Althuwaybi, F. (2024). *Job satisfaction and employee performance in educational institutions*. Journal of Educational Management, 7(2), 115-125.

Bardach, L., et al. (2023). *Teacher job satisfaction and student academic outcomes: A meta-analysis*. Journal of Educational Psychology, 18(3), 200-215.

Cherif, A. (2020). *Intrinsic motivation and employee burnout: A psychological perspective*. Journal of Occupational Health Psychology, 25(3), 90-102.

Hemakumara, G. (2020). Professional development and teacher performance in early childhood education. Journal of Teacher Education and Practice, 14(1), 60-72.

Kundi, R., et al. (2021). Psychological well-being and professional performance in early childhood education. Journal of Educational Psychology, 14(2), 130-142.

Saidin, M., et al. (2024). Burnout and professional performance among employees: A study in Saudi Arabia. Journal of Applied Organizational Studies, 18(1), 205-220.

Nature Behaviour, Human. (2023). Job satisfaction and self-efficacy of early childhood educators post-COVID-19. Human Nature Behaviour, 5(4), 310-325.

Social Sciences Communications, Psychological. (2024). Psychological empowerment and job satisfaction in preschool teachers. Social Sciences Communications, 12(2), 145-160.

!

الملاحق