



جامعة مداوشن

كلية الادارة

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

اعداد:

معتز سامي ولي

المملكة العربية السعودية

رسالة مقدمة لجامعة مداوشن لاستكمال متطلبات نيل درجة الدكتوراه

في الادارة



MIDOCEAN UNIVERSITY

Faculty of Management

**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**

Prepared by:

معتز سامي

Kingdom of Saudi Arabia

A dissertation submitted to Midocean University in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Doctor of Philosophy (Ph.D.) in Management

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

الفصل الاول

الاطار العام للدراسة

تمهيد

يقدم هذا الفصل الإطار العام للدراسة من خلال تناول موضوع أثر الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بمدينة جدة، وذلك ضمن سياق المهني والمؤسسي المرتبط بطبيعة العمل القضائي في المملكة العربية السعودية. وقد بدأ الفصل بعرض مقدمة توضح تنامي ضغوط العمل في البيئة القضائية وما تسببه من توتر وإجهاد نفسي ومهني للعاملين، وما يترتب عليه من انخفاض في مستويات الرضا الوظيفي وارتفاع معدلات الاحتراق الوظيفي، مع ربط ذلك بجهود التحول المؤسسي التي تؤكد عليها رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تحسين بيئة العمل الحكومية وتعزيز رفاه الموظفين. تناول الفصل مشكلة الدراسة في ضوء فجوة بحثية واضحة تتجلى في محدودية الدراسات المحلية التي بحثت العلاقات التفاعلية بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي في سياق المحاكم، رغم ما تشير إليه الأدبيات العالمية من أهمية هذه المتغيرات في تفسير الأداء المؤسسي وجودة الخدمة. وتم صياغة تساؤلات الدراسة بما يعكس الحاجة إلى معرفة مستوى الضغوط، ودرجة استخدام استراتيجيات

المواجهة، ومستويات الاحتراق والرضا الوظيفي، وتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة بينها. استعرض الفصل الأهمية النظرية والتطبيقية للدراسة، مبرزًا إسهامها في تطوير المعرفة العلمية حول بيئة العمل القضائية السعودية، وتقديم نموذج مفاهيمي محدث يختبر الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي، إلى جانب تقديم نتائج يمكن أن تساعد صناع القرار في وزارة العدل على تصميم برامج تسهم في خفض الإجهاد والاحتراق وتحسين الرضا الوظيفي. كما اشتمل الفصل على تحديد أهداف الدراسة وفرضياتها التي بُنيت على أسس نظرية راسخة، إضافة إلى توضيح الحدود المكانية والبشرية والزمانية والموضوعية والتطبيقية التي تضبط نطاق الدراسة. ويختتم الفصل بعرض النموذج المفاهيمي الذي يربط بين متغيرات الدراسة الثلاثة، موضحة العلاقات المباشرة وغير المباشرة المفترضة بينها، تمهيدًا للانتقال إلى الفصل الثاني الذي يستعرض الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، والفصل الثالث الذي يوضح المنهجية العلمية المستخدمة في التحليل الإحصائي للتحقق من فرضيات الدراسة.

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 والحساسية، 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 التقليل 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 نموذجاً 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 وتساؤلاتها:

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، وخصوصًا في المؤسسات القضائية مثل محاكم الأحوال الشخصية، ما تزال قليلة ومحدودة. وبينما أكدت الدراسات الدولية (Khanna & Gupta, 2025؛ Vetbuje & 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 المرضى 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 دورًا وسيطًا في العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

والرضا الوظيفي بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة ؟

أهمية الدراسة:

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 إطاراً نظرياً علمياً يمكن البناء عليه لتطوير سياسات تهدف إلى تحسين بيئة العمل الحكومية، بما يتسق مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة برفاه الموظفين ورفع كفاءتهم الإنتاجية.

MIDOCEAN
UNIVERSITY

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 صناع 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 إلى "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. تشخيص المتغيرات الرئيسة للدراسة من خلال تحديد استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة وتصنيفها، وقياس مستويات الاحتراق الوظيفي وتحديد أبعاده، وتقييم درجة الرضا الوظيفي ودور بيئة العمل في تشكيله.

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

٣. 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.

٤. 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

كمتميز 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.

مفاهيم الدراسة والمصطلحات الأساسية:

- **ضغوط العمل:** عرف الملحم (2007) ضغوط العمل بأنه "تجربة 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 تهديد يتجاوز 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 إمكانيات 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 والعمل 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، والإجهاد 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 & Jackson 1981) في مقياسهم الشهير. ويُقاس هذا المتغير إجرائيًا في هذه الدراسة من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث على مقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

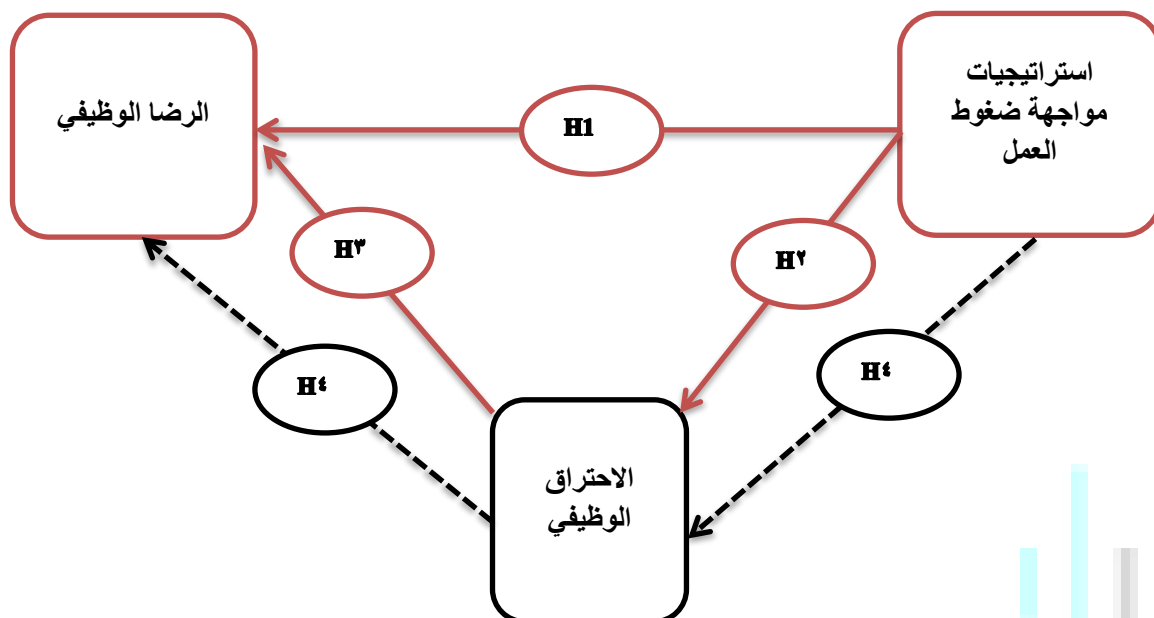
التعريف الاجرائي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة على مقياس الاحتراق الوظيفي المعتمد في هذه الدراسة، والمكون من ثلاثة أبعاد رئيسة: الإجهاد العاطفي، تبدل المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي. وتشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى عالٍ من الاحتراق الوظيفي، في حين تشير الدرجة المنخفضة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

نموذج الدراسة:

يوضح النموذج المبين في الأسفل طبيعة العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، وذلك وفقًا 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

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 نظرًا 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 لاحقًا)، في الفترة المخصصة لجمع البيانات وتحليلها، وتعكس النتائج واقع تلك الفترة الزمنية تحديدًا.

● 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.

المنهجية

اولا: مجتمع وعينة الدراسة

بالاستناد إلى جدول Krejcie & Morgan (1970) لتحديد حجم العينات الإحصائي، ومع افتراض أن مجتمع الدراسة يضم ما بين ٣٠٠ و ٣٥٠ موظفًا، فإن الحجم الإحصائي الملائم للعينة عند مستوى ثقة ٩٥٪ وخطأ ٥٪ يبلغ ١٨١ مشاركًا. ولضمان الحصول على العدد الكافي من الاستجابات الصالحة للتحليل، فقد تم توزيع ٢٠٠ استبانة، تحسبًا لوجود استبانات غير مكتملة أو غير صالحة. ويُعد هذا الإجراء مطابقًا للمعايير العلمية المتبعة في الدراسات الوصفية التحليلية التي تعتمد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

ثانيا: اداة الدراسة

استخدم 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 MBI (Maslach et al., 1996) والمكوّن من ٩ فقرات تغطي الأبعاد الثلاثة: الإنهاك العاطفي، وتبلد 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 تتكوّن 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) ثقافيًا ولغويًا وبيئيًا 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 ملاءمة 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 ف حص 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.

ثالثاً: 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 Bootstraping لقياس الأثر الوسيط الجزئي أو الكلي.

رابعاً: إجراءات الوصول إلى المشاركين وجمع البيانات

نظراً لأن مجتمع الدراسة يتكون من العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بمدينة جدة، فقد تم اتباع خطوات رسمية ومنهجية للوصول إلى المشاركين وضمان الحصول على استجابات ذات موثوقية، وذلك على النحو الآتي:

١. التنسيق الرسمي مع إدارة محكمة الأحوال الشخصية بجدة للحصول على الموافقة المبدئية لإجراء الدراسة داخل المحكمة، وتحديد المسؤول الإداري المعني بالتواصل مع الموظفين.

٢. تحديد الفئات الوظيفية المستهدفة (القضاة، كتاب الضبط، الموظفون الإداريون) بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية في المحكمة لضمان دقة توزيع الاستبانات.

٣. الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية عبر قوائم الموظفين المتاحة داخل أقسام المحكمة، بحيث يتم اختيار المشاركين عشوائياً ضمن كل طبقة وظيفية بحسب نسبتها من المجتمع الكلي.

٤. تقديم رسالة تعريفية مرفقة مع الاستبانة توضّح هدف الدراسة، وطمأنة المشاركين بشأن سرية الإجابات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

٥. تحديد نقاط تواصل مع رؤساء الأقسام لتسهيل توزيع الاستبانات واستعادتها خلال الفترة المحددة.

تم تنفيذ عملية جمع البيانات وفق مجموعة من الخطوات المنظمة لضمان جودة البيانات وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، وذلك كما يلي:

١. توزيع الاستبانات ورقياً وإلكترونياً:

- تم توزيع الاستبانة الورقية داخل مكاتب الأقسام المختلفة بالمحكمة.
- كما تم توفير نسخة إلكترونية عبر رابط آمن (Google Forms) أو (Qualtrics) للموظفين الذين يفضلون الإجابة الرقمية.

٢. تحديد مدة زمنية لجمع البيانات امتدت ما بين ٢-٣ أسابيع، مع إرسال تذكيرات أسبوعية للمشاركين لضمان رفع معدل الاستجابة.

٣. شرح طريقة الإجابة للمشاركين شفهيًا أو عبر رسالة مرفقة، والتأكيد على:

- أن الإجابات سرية بالكامل.
- عدم وجود إجابات صحيحة أو خاطئة.
- أهمية الإجابة الصادقة لضمان جودة نتائج البحث.

٤. استبعاد الاستبانات غير الصالحة:

- تم استبعاد الاستبانات التي تحتوي على إجابات ناقصة أو نمطية (مثل اختيار نفس الرقم في جميع البنود).
- وتم اعتماد فقط الاستبانات المكتملة والصالحة للتحليل الإحصائي.

٥. ترميز البيانات وإدخالها في برنامج SPSS أو AMOS/PLS بعد مراجعتها والتأكد من دقتها.

٦. البدء بفحوص الصدق والثبات قبل تحليل الفرضيات، وذلك باستخدام:

- معامل كرونباخ ألفا للثبات الداخلي.
- التحليل العاملي التأكيدي للتحقق من صلاحية البنية العاملية للمقاييس الثلاثة.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

الشرايدة، سالم تيسير سالم. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. رسالة المعلم، (4)46، 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، (4)20، 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.

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

مقداد، محمد وخليفة، فاضل عباس. (٢٠١٢). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام الفصل بـمملكة 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، (1)4، 71-112.

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

ثانيا: المراجع الاجنبية

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 Management*, 12(3), 330–346. <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>