

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

# تأثير الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة

إعداد الطالب/

بندر سعود المحمادي

241002283

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

2024

|    |                            |
|----|----------------------------|
| 3  | مقدمة:                     |
| 5  | مشكلة الدراسة:             |
| 6  | أهمية الدراسة:             |
| 8  | أهداف الدراسة:             |
| 8  | تساؤلات الدراسة:           |
| 9  | فروض الدراسة:              |
| 10 | نموذج الدراسة:             |
| 12 | الدراسات السابقة:          |
| 22 | المنطلقات النظرية للدراسة: |
| 23 | المنهجية وطرق البحث:       |
| 23 | مصادر جمع البيانات:        |
| 24 | أدوات الدراسة :            |
| 24 | حدود الدراسة :             |
| 25 | المراجع:                   |

## مقدمة:

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإرهاق العاطفي والجسدي والعقلي التي تنتج عن ضغط العمل المزمن والإجهاد المتواصل. هذه الظاهرة أصبحت شائعة بشكل متزايد في مكان العمل اليوم، حيث يواجه الموظفون تحديات متزايدة من حجم العمل، المهام المتنافسة، الجداول الزمنية الصارمة، والتوقعات المتزايدة من أصحاب العمل والعملاء. عندما لا يتم التعامل مع هذه العوامل بشكل صحيح، فإنها تؤدي إلى إرهاق الموظفين جسدياً وعاطفياً، مما ينتج عنه انخفاض في إنتاجيتهم وأدائهم. الاحتراق الوظيفي له آثار خطيرة على الفرد والمنظمة على حد سواء. على المستوى الفردي، قد يؤدي إلى اضطرابات نفسية كالإكتئاب والقلق، وأعراض جسدية كالصداع والأرق، وانخفاض الدافعية والالتزام. على المستوى التنظيمي، يؤدي الاحتراق إلى ارتفاع معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وانخفاض في الإنتاجية والجودة، وتدهور في العلاقات بين الموظفين، والتأثير السلبي على سمعة المنظمة. (جلال، 2019).

لذلك من الضروري أن تكون المنظمات على دراية بهذه المشكلة وأن تتخذ خطوات استباقية لمنع وإدارة الاحتراق الوظيفي. ذلك يتطلب تبني ثقافة داعمة، توفير برامج رعاية الموظفين، تنظيم جداول عمل مرنة، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية. بالتعاون بين الموظفين والإدارة، يمكن الحد من انتشار هذه الظاهرة المقلقة في بيئة العمل. (فلول، 2020).

تحسين جودة الأداء الوظيفي هو عملية حيوية لنجاح أي منظمة في بيئة العمل المتنافسة اليوم. هذا الأمر يتطلب التزاماً مستمراً من قبل الإدارة والموظفين على حد سواء. على مستوى المنظمة، يجب أن تكون هناك استراتيجية واضحة لضمان الجودة، والتي تشمل تحديد معايير الأداء المرغوبة، تطوير أنظمة رقابة وتقييم فعالة، وتوفير الموارد والتدريب اللازمين لتحقيق تلك المعايير. على

المستوى الفردي، يتطلب تحسين الأداء من الموظفين أن يكونوا ملتزمين بتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر. هذا يشمل المشاركة في برامج التنمية المهنية، المبادرة بتحديد نقاط القوة والضعف في أدائهم الحالي، والعمل على تعزيز المهارات الفنية والقيادية والشخصية اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة. (Obaidat, 2020).

كما يجب أن تكون هناك ثقافة داعمة في المنظمة تشجع الموظفين على التحسين المستمر وتكافئ الأداء المتميز. ذلك يتحقق من خلال نظام فعال للتغذية الراجعة والتقييم، برامج تحفيز مناسبة، وتوفير فرص للتقدم والتطور الوظيفي. بمشاركة جميع الأطراف، يمكن بناء بيئة عمل تحفز الجودة والتميز في الأداء. إن تحسين جودة الأداء هو مسؤولية مشتركة بين المنظمة والأفراد. من خلال التخطيط الاستراتيجي، التطوير المهني المستمر، والثقافة التنظيمية الداعمة، يمكن للمنظمات أن تحقق مستويات عالية من الجودة في أداء موظفيها، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم وتنافسيتهم في السوق. (يوسف، 2021).

تواجه المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة تحديات كبيرة فيما يتعلق بضمان تحسين جودة الأداء الوظيفي للموظفين. أحد أهم هذه التحديات هو ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتي تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين على تحقيق مستويات عالية من الأداء. دراسات سابقة أجريت على المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة أظهرت أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بعدة عوامل تنظيمية وفردية، من بينها الضغوط المفرطة في العمل، نقص الدعم الإداري والاجتماعي، عدم الرضا الوظيفي، وضعف التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. هذه العوامل تؤدي إلى شعور الموظفين بالإرهاق البدني والعاطفي، وفقدان الحماس والالتزام تجاه وظائفهم. (مرابط، 2019).

إن الاحتراق الوظيفي له تأثير مباشر وسلبى على جودة الأداء في المستشفيات. فالموظفون المحترقون يميلون إلى ارتكاب المزيد من الأخطاء الطبية، تقديم خدمات صحية أقل كفاءة، وعدم الاستجابة بفعالية لاحتياجات المرضى. هذا بدوره ينعكس سلباً على سمعة المستشفى وثقة المجتمع به. (Al-Halsa, 2020).

لمواجهة هذه التحديات، تحتاج المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة إلى اتباع نهج شامل لإدارة الموارد البشرية يركز على الوقاية من الاحتراق الوظيفي وتعزيز الرضا الوظيفي. هذا يتضمن توفير بيئة عمل داعمة، برامج تدريب وتطوير مهني، نظم تحفيز مناسبة، وخدمات استشارية لصحة الموظفين النفسية والجسدية. بهذه الطريقة، يمكن للمستشفيات تحقيق التوازن المطلوب بين احتياجات الموظفين واحتياجات المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الوظيفي والخدمات الصحية المقدمة للمجتمع. (جلال، 2019).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تلبد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

### مشكلة الدراسة:

تواجه المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة تحديات كبيرة في ضمان تحسين جودة الأداء الوظيفي للموظفين. أحد أبرز هذه التحديات هو ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتي تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين على تحقيق مستويات عالية من الأداء. الدراسات السابقة أجمعت على أن الاحتراق الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة مرتبط بمجموعة من العوامل التنظيمية والفردية.

من بين هذه العوامل: الضغوط المفرطة في العمل، نقص الدعم الإداري والاجتماعي، عدم الرضا الوظيفي، وضعف التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. هذه العوامل تؤدي إلى شعور الموظفين بالإرهاق البدني والعاطفي، وفقدان الحماس والالتزام تجاه وظائفهم.

وفي ظل هذا الواقع، تواجه المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة مشكلة رئيسية تتمثل في قدرة الاحتراق الوظيفي على التأثير سلباً على جودة الأداء الوظيفي للموظفين. حيث أن الموظفين المحترقين يميلون إلى ارتكاب المزيد من الأخطاء الطبية، تقديم خدمات صحية أقل كفاءة، وعدم الاستجابة بفعالية لاحتياجات المرضى. وهذا بدوره ينعكس سلباً على سمعة المستشفى وثقة المجتمع به.

لذلك، تبرز الحاجة الماسة لدى المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الأداء الوظيفي للموظفين. وهذا يتطلب إجراء دراسة تطبيقية شاملة لتحديد أبعاد هذه العلاقة ومحدداتها، بهدف وضع استراتيجيات فعالة للوقاية من الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة أداء الموظفين في هذه المستشفيات الحكومية الحيوية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تلبد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

## أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية متغير الاحتراق الوظيفي، حيث إن معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة تعد من أهم

التحديات التي تواجهها هذه المؤسسات. في هذا السياق، تبرز أهمية تحسين جودة الأداء كأحد الحلول الرئيسية لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية للمرضى.

تحسين جودة الأداء يُمثل متغيراً حيوياً في معالجة مشكلة الاحتراق الوظيفي. عندما يكون هناك تحسين في جودة الأداء لدى العاملين، من حيث الالتزام بالمعايير المهنية والتطوير المستمر للمهارات، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على قدرة المستشفى في تلبية احتياجات المرضى وتحقيق رضاهم. كما أن الأداء الجيد لهؤلاء العاملين يساعد في تعزيز الثقة بين المرضى والمؤسسة الصحية، وبالتالي تحقيق أهداف الجودة المنشودة.

علاوة على ذلك، فإن معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تحسين جودة الأداء يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العاملين وتحسين مستوى الولاء التنظيمي لديهم، مما ينعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تكتسب أهمية كبيرة في سعيها لتقديم حلول عملية لمعالجة مشكلة الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

**الأهمية العلمية:** من الناحية العملية، تبرز أهمية هذه الدراسة في مدى استفادة إدارات المستشفيات الحكومية من نتائجها وتوصياتها المتعلقة بمكافحة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين. حيث يُعد قطاع الرعاية الصحية من القطاعات الحيوية والرائدة في الاقتصاد السعودي، نظراً لما يقدمه من خدمات صحية أساسية للمواطنين والمقيمين. ونظراً لحساسية هذا القطاع وأهميته البالغة، فإن تحسين جودة الأداء فيه يُعد أمراً بالغ الأهمية لضمان تقديم خدمات صحية متميزة للمرضى.

اكتشفت الدراسة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة كان لها تأثير سلبي كبير على جودة الأداء والخدمات المقدمة. فالموظفون المحترقون وظيفياً كانوا أقل قدرة على التركيز والإنتاجية وأكثر عرضة لأخطاء طبية مما أدى إلى تدني جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لإدارات المستشفيات حول كيفية الحد من هذه الظاهرة وتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين، مثل توفير برامج دعم نفسي واجتماعي، تحسين بيئة العمل، وتطوير نظم الحوافز والمكافآت.

إن تطبيق هذه التوصيات من شأنه أن يسهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة، وبالتالي المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية ككل.

### أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر الاجهاد النفسي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

➤ التعرف على أثر تبلد المشاعر على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

➤ التعرف على أثر انخفاض الشعور بالإنجاز على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على

المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

## تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض

الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر الاجهاد النفسي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية

على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير تبلد المشاعر على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية

على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر انخفاض الشعور بالإنجاز على تحسين جودة الأداء

دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

## فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

( للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على

تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

(  $\alpha \leq 0.05$  ) للاجهاد النفسي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على

المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

(  $\alpha \leq 0.05$  ) للتدريب في التميز المؤسسي بأبعاده مجمعة: دراسة تطبيقية

على شركة لين.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

(  $\alpha \leq 0.05$  ) لانخفاض الشعور بالإنجاز على تحسين جودة الأداء دراسة

تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

## نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد

المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات

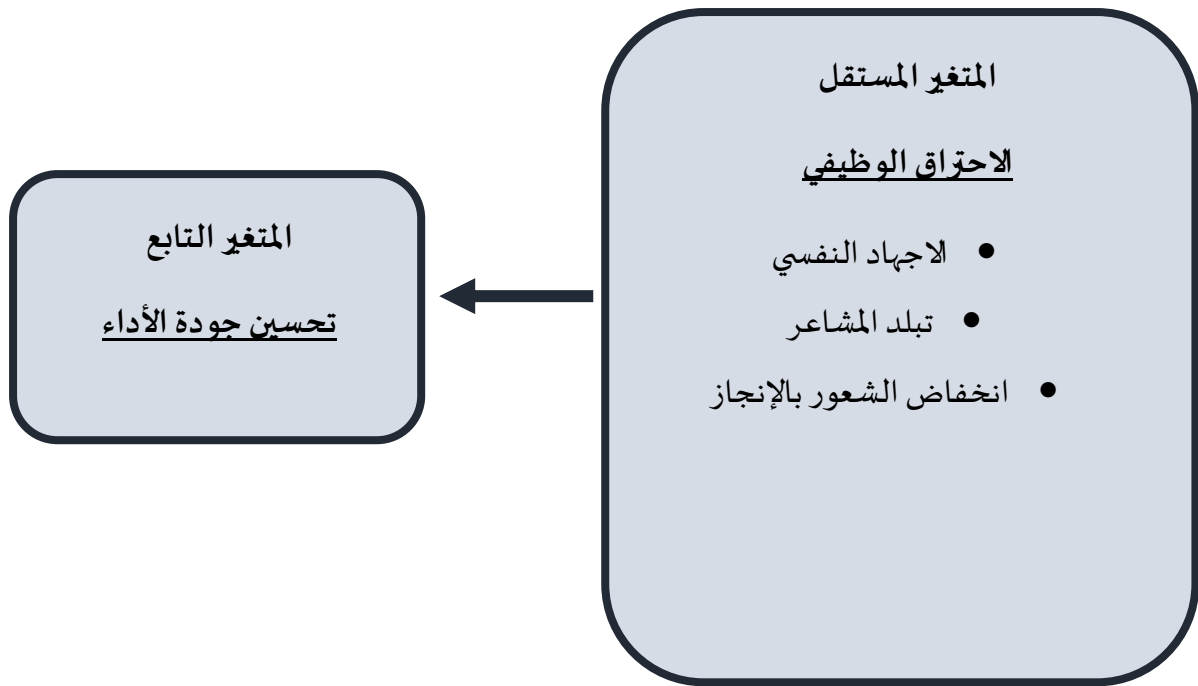
الحكومية بمكة المكرمة. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض

الشعور بالإنجاز).

– المتغير التابع: تحسين جودة الأداء بأبعاده مجمعة.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر :إعداد الباحث

## الدراسات السابقة:

دراسة (نصر، 2023) بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت

### الليبية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، وأظهرت مستوى علاقتها بالأداء الوظيفي، وتحديد أسباب انتشارها، والسبل الكفيلة للقيام بعلاجها أو السيطرة عليها، حيث تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة في تطبيق الدراسة والحصول على المعلومات عن مجتمع محل الدراسة، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من (45) عضو هيئة تدريس وقد رؤى على أن تكون حجم العينة من كلية الاقتصاد بجامعة سرت، كما تناول الباحثان الاستبانة للحصول على معلومات عن مجتمع الدراسة، والتي استقرت بأنها تناولت: الجزء الأول متمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الوظيفي، وتدني مستوى الإنجاز، وتبدل المشاعر)، أم الجزء الثاني تناول الأداء الوظيفي، وأيضا تم معالجة المعلومات أو البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكما أظهر تحليل النتائج من خلال مجموعة من التحاليل الإحصائية منها (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون) وغيرها من التحاليل التي تساعد إلى الوصول لأهداف الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود ارتباطا طرديا للإنهاك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي، أظهرت ارتباطا طرديا لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود

ارتباطاً طردياً لتبلد المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة للاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.

**دراسة (بيل، 2020) بعنوان:**

**الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتعمير**

**وسياسة المدينة نموذجاً**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي وزاره إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسه المدينة. والتعرف على مدى الاختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي وزاره إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسه المدينة تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات العمل، وجود الأم في الظهر، وجود تشنجات في المفاصل) ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى موظفي وزاره التعمير كان عالياً لدى أفراد العينة، وعدم وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي حسب متغير سنوات العمل أو متغير المعاناة من الأم في الظهر والتشنجات في المفاصل.

دراسة (الشهري، 2023) بعنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة

عسير بالسعودية - 1444 هـ.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي بأنه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، عن طريق جمع المعلومات والبيانات عنها وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها بهدف الوصول إلى استنتاجات أو تعميمات تساعد في تطوير الواقع الذي تتم دراسته، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (400) موظفا ممن ينتمون مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على أن هناك شعور بالإرهاك العاطفي بدرجة كبيرة، كما أكد أفراد العينة على أن الإنسانية داخل القطاع الصحي جاءت بدرجة ضعيفة، وتبين أن الإنجاز الشخصي كان بدرجة ضعيفة، وتبين أن الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير كان بدرجة متوسطة، وأخيرا بين أن هناك علاقة بين (الإرهاك العاطفي، الإنسانية، الإنجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي. وقد أفضت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات تحسين رواتب العاملين في القطاع الصحي، وتوظيف المزيد من الموظفين العاملين خاصة الممارسين، وتحفيز الموظفين ماديا ومعنويا، وعمل لجنة خاصة تهتم بالعلاقات العامة بين العاملين، وتخفيف العبء العمل على العاملين وخاصة الممارسين مرونة في العمل، بما لا يتعارض مع سير العمل.

## دراسة (بن درف، 2020) بعنوان:

علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة

العمومية بولاية مستغانم

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من 225 من الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم (128 ذكور و97 إناث) تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش واستبيان الرضا الوظيفي للمرضين (من إعداد الباحث)، فخلصت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية: - للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي. - للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي. - توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

## دراسة (جلال، 2019) بعنوان:

أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البترول

المصري

هدفت الدراسة التعرف إلى التعرف على مدى أثر الإخلال بالعقد النفسي على أبعاد الاحتراق الوظيفي في شركات البترول، وتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي

ويتمثل مجتمع البحث في شركات البترول المصري بالقطاع العام في السويس، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت 380 مفردة من العاملين. وقد توصل البحث أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإخلال بالعقد النفسي على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي، تندي الإنجاز، تبرد المشاعر، فقدان العنصر الإنساني، والسلبية في العلاقات) في شركات البترول المصري بالقطاع العام.

### دراسة (العولقي، 2022) بعنوان:

#### أثر الإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط لسلوكيات صمت الموظفين

أهتم هذا البحث بتحليل طبيعة التأثير المباشر وغير المباشر بين الإشراف التعسفي ومستوى الاحتراق الوظيفي من خلال صمت الموظفين بوصفها متغيرا وسيطا في المستشفيات بمحافظة إب اليمنية. ولتحقيق ذلك، فقد تم اختيار عينة قوامها 305 من الموظفين، وتم استخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لذلك، واختبار فرضيات البحث وصحة نموذج تم استخدام نماذج المعادلات الهيكلية، وأسلوب تحليل المسار Path Analysis، وبينت النتائج وجود تأثير إيجابي مباشر للإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي، ووجود تأثير إيجابي مباشر للإشراف التعسفي في خلق سلوكيات صمت الموظفين بالمستشفيات محل الدراسة. كما بينت النتائج أن سلوكيات صمت الموظفين تتوسط العلاقة بين الإشراف التعسفي ومستوى الاحتراق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة. وأخيرا، قدمت الدراسة توصيات عملية للإزالة أو تخفيض ممارسات الإشراف التعسفي ومنع أو تخفيض سلوكيات صمت الموظفين، وزيادة سلوكيات صوت الموظف، وتخفيض مستوى الاحتراق الوظيفي في المستشفيات محل الدراسة.

انعكاسات الهضبة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين

في المديرية العامة لتربية نينوى قسم تربية الحضر في القيارة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة التأثيرية بين الهضبة الوظيفية والاحتراق الوظيفي. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة جرى بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بالهضبة الوظيفية بأبعادها (الهضبة الهيكلية، هضبة المحتوى، الهضبة الشخصية) والمتغير المعتمد المتمثل بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الوظيفي، نقص الشعور بالإنجاز، تبلد المشاعر) وانبثقت منه مجموعة من الفرضيات التي تفترض وجود علاقة بين الهضبة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، ولغرض اختبار فرضيات الدراسة هذه تم تطبيقها على عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية نينوى - قسم تربية الحضر في القيارة باعتماد استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض ووزعت على عينة بلغ عدد أفرادها (50) شخصا يمثلون مختلف المستويات الإدارية، وتم الاستعانة بمجموعة من الوسائل الإحصائية المتقدمة لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة والوقوف على مستوى علاقات الارتباط والتأثير بينها. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن هناك حالة من الاستعداد والرغبة لدى العاملين لاكتساب مهارات وخبرات جديدة والحصول على مناصب أعلى، وأتضح وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين المتغيرين. ثم اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيراتها كان أهمها ضرورة توفير الكوادر الوظيفية المتخصصة المؤهلة والمدربة للقيام بإدارة شؤون الموظفين في المديرية المبحوثة.

## دراسة (مرباط، 2019) بعنوان:

دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية

### الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت

هدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات- تقرت- ولاية ورقلة، طبقت الدراسة على عينة بسيطة مكونة من (100) ممرض وممرضة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.v22)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار الخطي، من خلالها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي يعزز هذا قيمة معامل الارتباط ( $R=0.21$ ) والعلاقة عكسية ضعيفة لأن معامل الارتباط إشارته سالبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ( $R^2=0.46$ ). كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين.

## دراسة (فلول، 2020) بعنوان:

الإرهاب التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي: بحث تحليلي لآراء عينة من العمال في

### المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر تبسة (فترة الدراسة 2019)

تمثلت مشكلة الدراسة في تحديد مستوى الإرهاب التنظيمي والاحتراق الوظيفي في المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر، ودراسة مدى تأثير ظاهرة الإرهاب التنظيمي على الاحتراق

الوظيفي، وتم القيام بدراسة ميدانية عن طريق توجيه الاستبيان لعينة من العمال، وتبين أن العمال يوافقون على وجود ظاهرة الإرهاب الداخلي وإرهاب الإدارة والإرهاب بين العاملين للعاملين، كما تبين أن الإرهاب بين العاملين له أكثر تأثير على الاحتراق الوظيفي.

**دراسة (Obaidat, 2020) بعنوان:**

**The Impact of Mobbing on Job Burnout: The Moderating Role of Leadership: A Study among Nurses at Educational Hospitals in the Northern Region of Jordan**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر سلوك التمر الجماعي على الاحتراق الوظيفي، وقياس الدور المعدل للقيادة على العلاقة بين سلوك التمر الجماعي والاحتراق الوظيفي في المستشفيات التعليمية في المنطقة الشمالية في الأردن، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات التي تم جمعها، حيث تكونت عينة الدراسة من ٢٢٦ ممرض وممرضة من ثلاثة مستشفيات تعليمية في شمال الأردن، وبلغت الاستبيانات الصالحة للتحليل ٢٠٠ استبانة وذلك بنسبة ٨٠% من مجموع الاستبيانات الموزعة والتي بلغ عددها ٢٥٠ استبانة. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر لسلوك التمر الجماعي على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن للقيادة دورا معدلا بين سلوك التمر الجماعي والاحتراق الوظيفي. بمعنى أنه كلما ساهم سلوك التمر الجماعي في زيادة الاحتراق الوظيفي قامت القيادة في التقليل من هذا الأثر. أوصت الدراسة بالقيام بدراسات تشمل مجتمعات بحث أخرى، وأيضا بالقيام بدراسات أوسع تكشف طبيعة سلوك التمر الجماعي وتبحث في الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

دراسة (Heiba, 2023) بعنوان:

**The Role of Job Adjustment in Job Burnout with Supervisor Support as a Mediating Variable in the Relationship: Case Study of Alpha Pipe Company in the State of Ghardaia**

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التوافق الوظيفي على الاحتراق الوظيفي مع دعم المشرف كمتغير وسيط على العاملين في شركة ألفا بايب للأنايبب بولاية غرداية، وتم استخدام المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع البيانات وتحليلها في هذا المجال، وذلك بالاعتماد على دراسات سابقة للجانب النظري، والاستبانة المصممة من عدة دراسات سابقة لإظهار آراء (131) عاملا كعينة نهائية تم تحليل إجاباتهم بعدة أساليب إحصائية من خلال برمجية ( Spss v28) و (v26 و Amos) ، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن دعم المشرف يتوسط العلاقة بين التوافق مع الوظيفة والاحتراق الوظيفي، ولكن التأثير المباشر لدعم المشرف على الاحتراق الوظيفي كان له تأثير سلبي.

دراسة (Al-Halsa, 2020) بعنوان:

**Burnout and its Relationship with Organizational Culture: Case Study of the Administrative Staff in Faculty of Sciences Mutah University Jordan**

هدفت الدراسة إلى البحث في ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في الهيئة الإدارية في كلية العلوم في جامعة مؤتة. وقد تكونت عينة الدراسة في جميع الموظفين في الكلية وعددهم 55 موظفاً، وقد استخدم الباحثان مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي - مسح المدرسين (MBI ES) لقياس الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة بعدما تمت ترجمته للغة العربية، كذلك قام الباحثان

باستخدام تصنيف كوين وكامرون لتقييم الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة. ولقد أظهرت الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً تقريباً بالنسبة إلى أبعاد الإجهاد العاطفي وتبدد الشخصية بينما كان قليلاً لبعد التحصيل الشخصي المنخفض. وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من بينها توسيع عينة الدراسة لتشمل جميع الموظفين الإداريين في الجامعة.

### الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) وتأثيرها على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد تحسين جودة الأداء وكيفية تأثرها بمختلف أبعاد الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء بأبعادها مجتمعة دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

## المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية تؤكد على أن المعرفة والفهم يتم بناؤهما بشكل نشط من قبل المتعلم اعتماداً على خبراته السابقة وتفاعله مع البيئة المحيطة. في سياق هذا البحث، يمكن تطبيق هذه النظرية على فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وكيف يؤثر ذلك على تحسين جودة الأداء. وفقاً للنظرية البنائية، فإن فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي يتطلب فهم خلفية وسياق العاملين في المستشفيات الحكومية وكيف يبنون تصوراتهم ومفاهيمهم عن البيئة الوظيفية والضغوط التي يواجهونها. هذا يشمل دراسة عوامل مثل الثقافة التنظيمية، بيئة العمل، طبيعة المهام والمسؤوليات، والدعم الإداري المقدم. كل هذه العوامل تشكل إطار مرجعي يؤثر على إدراك العاملين للاحتراق الوظيفي وكيفية تأثيره على أدائهم وجودة الخدمات المقدمة.

وفقاً للنظرية البنائية، سيتم اتباع منهج بحثي نوعي يركز على فهم وجهات نظر العاملين في المستشفيات الحكومية واستكشاف تجاربهم الشخصية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على جودة الأداء. سيتم استخدام أساليب مثل المقابلات المتعمقة والملاحظة المباشرة للحصول على بيانات غنية ومعقدة حول الموضوع. كما سيتم تحليل الوثائق والسجلات التنظيمية ذات الصلة لفهم السياق التنظيمي والإداري. وفقاً للنظرية البنائية، سيتم تفسير النتائج من خلال التركيز على كيفية بناء العاملين في المستشفيات الحكومية لفهمهم ومعانيهم الخاصة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على جودة الأداء. سيتم إبراز الاختلافات الفردية والسياقية في تفسير هذه الظاهرة والعوامل المؤثرة عليها. كما سيتم ربط النتائج بالإطار النظري للنظرية البنائية لتوضيح كيفية بناء المعرفة والفهم من قبل العاملين.

## المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

## مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

## أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث" حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

## حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية :** اقتصرت الدراسة على التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- **حدود مكانية:** المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- حدود زمانية : تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين الإداريين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

## المراجع:

- بلبل، سناء. (2020). الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً. مجلة دفاتر مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية، ع10 ، 131 - 146.
- بن درف، سماعيل. (2020). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية بولاية مستغانم. مجلة سلوك، مج7، ع1 ، 48 - 68.
- جلال، ريهام عبدالمنعم، و رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد. (2019). أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 145 - 164.
- الشهري، أسماء محمد، أبو داهش، ريم عوض، آل سلطان، ساره حسين، عسيري، بيان عبدالله، و المالكي، جميلة سلمان. (2023). أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - 1444 هـ. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج7، ملحق ، 54 - 74.
- العولقي، عبدالله أحمد حمود، و المخلافي، عبدالملك طاهر عبده الحاج. (2022). أثر الإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط لسلوكيات صمت الموظفين. الإدارة العامة، س62، ع4 ، 1051 - 1120.

- فلفول، عبدالقادر، مجلخ، سليم، و بشيشي، وليد. (2020). الإرهاب التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي: بحث تحليلي لآراء عينة من العمال في المركب المنجمي للفوسفات بئر العائر تبسة (فترة الدراسة 2019). مجلة العلوم الإنسانية، مج7، ع3 ، 1165 - 1184.
- مرابط، كاميليا، و يوسف، أسماء. (2019). دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- نصر، فرج علي عمار، و القبي، الطيب محمد علي. (2023). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج6، ع1 ، 185 - 209.
- يوسف، سناء خضر، و عسكر، سامي شاهر. (2021). انعكاسات الهضبة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية نينوي قسم تربية الحضر في القيارة. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج11، ع1 ، 52 - 91.

- Al-Halsa, Imad Hani, and Al-Qatawneh, Ayman Suleiman Zamel. (2020). Burnout and its Relationship with Organizational Culture: Case Study of the Administrative Staff in Faculty of Sciences Mutah University Jordan. Muta Research and Studies – Humanities and Social Sciences Series, Volume 35, Issue 3, 13–40.
- Heiba, Abdel Fattah, and Mahdi, Sharqi. (2023). The Role of Job Adjustment in Job Burnout with Supervisor Support as a Mediating Variable in the Relationship: Case Study of Alpha Pipe Company in the State of Ghardaia. Journal of Economic Issue Studies, Volume 14, Issue 1, 157–172.
- Obaidat, Abeer, and Al-Mualla, Imad Muhammad Atwan. (2020). The Impact of Mobbing on Job Burnout: The Moderating Role of Leadership: A Study among Nurses at Educational Hospitals in the Northern Region of Jordan (Unpublished Master's Thesis). Amman Arab University, Amman.

**Mid–Ocean University**

**College of Management**

**Department of business administration**



**The effect of job burnout on improving the quality of  
performance, an applied study on government hospitals in  
Makkah Al–Mukarramah**

**Preparation:**

**Bandar soud almehmadi**

**241002283**

**Supervision:**

**Dr. Asmaa Abo Anzah**

**1445–2024**