

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بغنوان :

دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي

" دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان
عميرات - تقرت - "

من إعداد الطالبة: كاميليا مرابط

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 19 / 06 / 2019

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

- الأستاذ(ة) / سمية قداش (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)..... رئيسا.
الأستاذة / أسماء يوسف (أستاذ محاضر - ب - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة).... مشرفا ومقررا.
الأستاذ(ة) / أحمد بن عيشاوي (أستاذ تعليم عالي - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية 2019/2018

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان :

دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي

" دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان
عميرات - تقرت - "

من إعداد الطالبة: كاميليا مرابط

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 19 / 06 / 2019

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ(ة) / سمية قداش (أستاذ محاضر-أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)..... رئيسا.

الأستاذة / أسماء يوسف (أستاذ محاضر- ب- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة).... مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) / أحمد بن عيشاوي (أستاذ تعليم - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

{وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون}

(سورة التوبة الآية 105)

وقال أيضا:

{وليعلم الذين أوتوا العلم أنه الحق من ربك فيؤمنوا به فتخبت له قلوبهم وإن الله لهادي

الذين آمنوا إلى صراط مستقيم}

(سورة الحج الآية 54)

وقال أيضا:

{وإذنا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل إن الله نعما يعطيكم به إن الله كان سميعا

بصيرا}

(سورة النساء الآية 58)

وقال أيضا:

{وقل رببي زدني علما}

(سورة طه الآية 114)

صدق الله العظيم

دعاء:

اللهم علما ما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا

أمين آمين يا رب العالمين

الإهداء

{ الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله }.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آمالي، إلى من كان يدعوني قدما نحو الأمام
لنيل المبتغى إلى الإنسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي
بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة

أبي الغالي

إلى التي وهبت قلعة كبدها كل الحب والعنان، إلى التي صبرت على كل شيء، إلى التي
رعتني حق الرعاية وكانك سندي في الشدائد، وكانك دعواها لي بالتوفيق، تتبرعتني خطوة
بخطوة في الحياة، جزاها الله عني الجزاء في الدارين

أمي الحبيبة

إلى رفيقتي في الدرب إلى شمعة مضيئة تنير ظلمة حياتي وابنما يحيي وزوجما

أختي العزيزة

إلى الذين تقاسمت معهم عبء الحياة، طلوا ومرما، حزننا وفرحنا حفظهم الله

إخوتي كل باسمه

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم
سعدت، وبرفتهم في دروب الحياة الطوة والعزينة سررت إلى من كانوا معي على طريق

النجاح والخير إلى من عرفنت كيف أجدهم وعلموني أن لا أخضعهم

صديقاتي كل باسمها.

إلى الأهل والجيران.

إلى من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

إلى روح من رحلوا عنا وذكراهم لا تزال بيننا.

كاميليا

الشكر

قال رسول الله ﷺ { لا يشكر الله من لا يشكر الناس } .
الحمد لله على نعمه والشكر له على توفيقه ونعمته أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأن
سيدنا ونبيينا محمد ﷺ ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين .
شكري المفضل بالحب والاحترام والتقدير للوالدين الكريمان أطال الله فيهما .
كما أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المشرفة على تواضعها والتي لم تهمل عليا بالتوجيه والنصح
والإرشاد لتقديم الأفضل .
الأستاذة أسماء يوسف .
وأتوجه بالشكر لكل من الأستاذة: مناصريه رشيد ، بالأطرش حورية ، حجاج عبد الرؤوف ،
باديس بوخلوة ، سمية قداش ، أحمد بن عيشاوي .
كما لا أنسى أن أشكر كافة عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميراه - تفرغ -
وأخص بالذكر السيد محمد برهي مؤطري في التبرص .
أشكر الأخة عزيزة شاشة ، كريمة بن حامة ، بوسعيد مليكة ، شيوخ نجاة والأخوات حميتي
والأخ محمد الصديق مرابط ، الأخ فوزي بوهريرة ، وكافة معلمي و أساتذتي في مساري
الدراسي .

كاميليا

الملخص:

تهدف هذه الدراسة 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 v.22), 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.

الكلمات المفتاحية: عدالة تنظيمية, احتراق وظيفي, مؤسسة عمومية استشفائية سليمان عميرات - تقرت - .

Abstract:

This study aimed to identifying the impact of Organizational Justice on Job Burnout in public hospital Suleiman Omairat at Touggourt State - Ouargla , This study was applied random sample consisting of(100) nurse and a nurse. To achieve the objectives of the study the researcher used questionnaire to collect data, the data were analyzed by using the statistical package for social sciences (Spss .v 22). Depending on the means, standard deviation, correlations coefficient, simple linear regression. The study concluded with the following results: There is statistically significant effect between organizational justice and job burnout, this value increases the coefficient of correlation ($R=0.21$) and the relationship is opposite because the coefficient of correlation is negative and medium, and the explanatory power of the model is reached ($R^2=0.46$). The study recommended the need to strengthen organizational justice with its dimensions to reduce phenomenon of job burnout among nurses **Keywords** : Organizational Justice ,Job Burnout , Suleiman Omairat public Hospital touggourt.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
VIII	الإهداء
VIII	الشكر
VIII	ملخص الدراسة
VIII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي
10	المطلب الثاني: العدالة التنظيمية
15	المطلب الثالث: العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة (عربية و أجنبية)
19	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
20	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
24	المطلب الأول: طريقة الدراسة
31	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
34	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
52	خلاصة الفصل
54	خاتمة
58	المراجع
63	الملاحق
79	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	1.1
28	مجتمع الدراسة	1.2
28	توزيع الإستبانة	2.2
29	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	3.2
29	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر	4.2
30	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	5.2
30	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة	6.2
31	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الحالة العائلية	7.2
32	العبارات التي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية	8.2
32	العبارات التي تقيس أبعاد الاحتراق الوظيفي	9.2
32	معامل الثبات الكلي للإستبانة	10.2
33	مقياس ليكرت الثلاثي	11.2
34	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العدالة التوزيعية	12.2
35	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العدالة الإجرائية	13.2
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العدالة التعاملية	14.2
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية	15.2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الإجهاد الانفعالي	16.2
39	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده تدي الانجاز	17.2
40	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده تبلد الشعور	18.2
41	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق الوظيفي	19.2
42	مصفوفة الارتباطات	20.2
43	الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة	21.2
44	تحليل تباين خط الانحدار	22.2
45	معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise	23.2
46	اختبار t لمتغير الجنس	24.2
46	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير العمر على الاحتراق الوظيفي	25.2
47	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير المستوى التعليمي على الاحتراق الوظيفي	26.2
48	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير الخبرة على الاحتراق الوظيفي	27.2
48	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير الحالة العائلية على الاحتراق الوظيفي	28.2

قائمة الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	أبعاد الاحتراق الوظيفي	1.1
12	أبعاد العدالة التنظيمية	2.1
26	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت-	1.2
44	مدى ملائمة خط الانحدار	2.2

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
63 قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة	1
63 وثائق المؤسسة	2
66 استمارة الاستبانة في شكلها النهائي	3
69 نتائج التحليل الإحصائي (SPSS V.22)	4

مقدمة

توطئة

يلقي المورد البشري اهتماما بالغا من طرف العديد من الباحثين والمختصين والمفكرين لما له من أهمية كبيرة عن غيره من الموارد المختلفة في المؤسسة، سيما وأن المورد البشري في المؤسسات وعلى اختلاف أنواعها الإنتاجية أو الخدمية وحجمها الكبيرة والصغيرة العامة أو الخاصة وغيرها من المعايير الأخرى يعتبر بمثابة الحجر الأساس لتأسيس أي مؤسسة وكذا توجيه وتنظيم مواردها الأخرى فمن خلال الأساليب الإدارية يمكن للإدارة العليا تحديد السلوك التنظيمي لموظفيها في نطاق العمل. كالعادلة في توزيع الموارد المالية وأسلوب العاملة وكذا مدى الشفافية في الإجراءات المطبقة في المؤسسة كون أن بيئة العمل تتميز بعدم الاستقرار هذا ما يؤدي إلى نشوء جملة من الضغوط حيث أن استمرارها يؤدي إلى ظهور بعض السلوكيات والظواهر السلبية عند العمال ومنها ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

فالاحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية تصيب بدرجة كبيرة الأفراد الذين يعملون في المهن التي من طبيعتها التعامل مع الناس بصفة مباشرة أو المهن الإنسانية مثل التعليم، التمريض، المحاماة وغيرها، وتمثل ظاهرة الاحتراق الوظيفي في شعور العامل بمجموعة من الأعراض الأساسية في الظاهرة وهي: الإجهاد الانفعالي، تديني الانجاز، تبدل الشعور. كما يعد مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى تديني أدائها لما له من آثار سلبية على المنظمات والعمالين فيها.

أما بالنسبة للعادلة فهي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة بالتحديد السلوك التنظيمي، وهي ظاهرة تنظيمية تتمثل في مدى شعور العامل بالمساواة والإنصاف في مكان العمل لما لها من علاقة بأداء العمال وبالتالي على أداء المؤسسة.

أولا: إشكالية الدراسة

نظرا لتزايد الأهمية بموضوع العدالة التنظيمية من قبل الباحثين وذلك لارتباطها بالعديد من المتغيرات التنظيمية خاصة منها التي تؤثر على الجانب النفسي للعامل وأدائه مما ينعكس سلبا عليه بالدرجة الأولى ثم على من يتعامل معهم بالدرجة الثانية ومن أهم تلك المتغيرات التنظيمية نجد ظاهرة الاحتراق الوظيفي فهي تتأثر بدرجة كبيرة بالعدالة التنظيمية، ومن هنا ارتأينا أنه لا بد من دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عينة من المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت من أن يكون هذا الموظف أكثر إصابة بهذه الظاهرة وعلى هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية:

الإشكالية:

كيف تساهم العدالة التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى المرضى في المؤسسة الاستشفائية سليمان

عميرات - تقرت - ؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تجزئته إلى أسئلة فرعية وهي:

1. ما هو واقع العدالة التنظيمية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بمدينة تقرت ولاية ورقلة ؟
2. ما هي مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسة محل الدراسة ؟
3. ما هي طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسة محل الدراسة ؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نظرة المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الخبرة, الحالة العائلية) ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة وبغرض الإجابة على الأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1. تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقتر بوجود درجات متفاوتة من العدالة التنظيمية؛
2. هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة؛
3. توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة؛
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر, الجنس, المستوى التعليمي, سنوات الخبرة, الحالة العائلية).

ثالثا: أهداف الدراسة

- من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا تسعى الباحثة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:
1. محاولة التعرف على واقع العدالة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقتر.
 2. محاولة الكشف عن مستويات ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة.
 3. محاولة تحديد طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
 4. الخروج بتوصيات واقتراحات تفيد المؤسسة مستقبلا للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

رابعا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين هما:

من الجانب النظري:

1. محاولة تسليط الضوء على مفهوم جديد ألا وهو الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالعدالة التنظيمية؛
2. تساعد هذه الدراسة في تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية للإدارة العليا بالمؤسسة وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للممرضين؛
3. تساهم هذه الدراسة في تبيان القدرات والمؤهلات الشخصية للباحث بناء على النتائج المتوصل إليها في دراسته.

من الجانب التطبيقي:

1. تساعد هذه الدراسة في تنبؤ الإدارة العليا للمؤسسة محل الدراسة بظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل معها مستقبلا؛
2. تساهم هذه الدراسة في قياس وتشخيص واقع العدالة التنظيمية ودورها في التقليل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين قياسا حقيقيا في المؤسسة محل الدراسة؛

3. تساهم هذه الدراسة في الرفع من أداء المؤسسة محل الدراسة من خلال استنباط و فهم مشاكل المرضين وكيفية توجيه سلوكهم وتطابق أهدافهم مع الأهداف الكلية للمؤسسة محل الدراسة.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

والمتمثلة في مبررات موضوعية ومبررات شخصية:

مبررات موضوعية: وتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي:

1. معرفة الأنماط السلوكية التي تتولد عند المورد البشري حيال غياب للعدالة التنظيمية؛
2. نشر الوعي لدى المؤسسات بأهمية العدالة التنظيمية ودورها الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

مبررات شخصية: وتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

1. إثراء مكتبة الجامعة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية يمثل هذه المواضيع؛
2. الرغبة والميل الشخصي في تطبيق الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات؛
3. الميل الطبيعي والرغبة في الاستطلاع لمعرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي؛
4. نشر الوعي بدرجة وأهمية مثل هذه المواضيع بالنسبة للمؤسسات عامة ومؤسسات القطاع الصحي خاصة.

سادسا: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المناهج الأكثر استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وبهدف معرفة مصادر وأسباب هذه الظواهر, وتقديم الحلول المناسبة من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة لتفاديها مستقبلا, وبهدف تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على جملة من المناهج و هي:

- أ- **المنهج الوصفي التحليلي:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, لأنه الأكثر ملائمة للظواهر الاجتماعية فهو يعبر عنها بشكلين كمي وكيفي مما يوضح حجم الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى , إذ يمكننا من الجمع المنظم للمعلومات بالإضافة إلى وصف وتحليل وتقييم الظاهرة المدروسة.
- ب- **المنهج الاستقصائي:** قصد الحصول على معلومات حول عينة الدراسة تم تصميم استمارة استبيان تحتوي على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
- ت- **المنهج الإحصائي:** .يمكن هذا المنهج من اختبار صحة الفرضيات و ذلك باستخدام الأساليب و الأدوات الإحصائية في تحليل البيانات المجمع لدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي لدى عينة من مرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت.

سابعا: مصادر جمع المعلومات

اعتمدت الباحثة على مصدرين رئيسيين لجمع المعلومات حول متغيرات الدراسة وكذا المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بمدينة تقرت وهي :

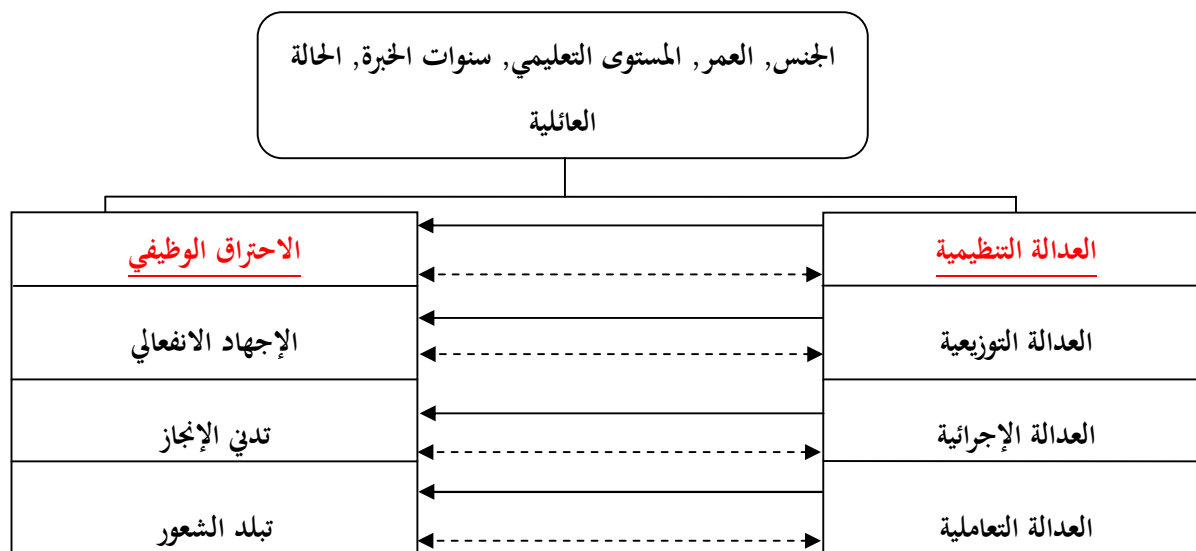
✓ **مصادر ثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية, الرسائل الجامعية والمجلات وكذا الدراسات السابقة.

✓ مصادر أولية : وتتمثل في جمع البيانات الأولية وذلك من خلال تصميم استبانته لهذا الغرض, تم توزيعها على عينة من المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

ثامنا: نموذج الدراسة

Personal and Functional Variable

المتغيرات الشخصية والوظيفية



المتغير المستقل العدالة التنظيمية : **Organizational Justice** المتغير التابع الاحتراق الوظيفي : **Job Burnout**

علاقة ارتباط : ←-----→ علاقة تأثير : ←-----

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

تاسعا: حدود الدراسة

كانت حدود الدراسة على النحو التالي :

✓ **الحدود الموضوعية** : تمثل الموضوع في دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي؛

✓ **الحدود البشرية** : تمت الدراسة على عينة من المرضى قدرها (100) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت ولاية ورقلة؛

✓ **الحدود الزمنية** : تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2019/03/05 إلى غاية 2019/04/04 تم توزيع الإستبانة على عينة من المرضى.

عاشرا: مرجعية الدراسة

تم الاعتماد على مجموعة من المراجع العربية والأجنبية(الإنجليزية).

حاديا عشر: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين بحيث يتكون كل فصل من مبحثين وذلك كما يلي:

- ❖ **الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي؛
- ❖ **المبحث الأول:** يتم عرض الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي تعريفه , أسبابه ونتائجه بالإضافة إلى مفهوم العدالة التنظيمية وأهميتها؛
- ❖ **المبحث الثاني:** عرض لبعض الدراسات التي درست العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي؛
- ❖ **الفصل الثاني:** الدراسة الميدانية؛
- ❖ **المبحث الأول:** يتم التطرق لمنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة؛
- ❖ **المبحث الثاني:** يتم عرض نتائج الدراسة , تحليلها ومناقشتها.

ثانيا عشر: صعوبات الدراسة

1. صعوبة في استرجاع الاستبيانات في المؤسسة محل الدراسة؛
2. قلة الكتب في مكتبة الكلية بخصوص الاحتراق الوظيفي.

الفصل الأول :

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة
التنظيمية والاحتراق الوظيفي

يعد مصطلح الاحتراق الوظيفي من المصطلحات الحديثة في مجال السلوك التنظيمي فهو يعبر عن الاتجاهات السلبية للعامل إذ ينشأ نتيجة تزايد أعباء الوظيفة كان أول من تناول هذا الموضوع عالم النفس الأمريكي فرويد غرنبر وكل من الباحثان ماسلاك وجاكسون. كما تعتبر العدالة التنظيمية من المواضيع التي تناولها الباحثين والدارسين لما لها من أهمية بالغة خاصة في مجال الإدارة بأبعادها الثلاثة : العدالة التعاملية, العدالة الإجرائية, العدالة التفاعلية, فقد ركز العديد من الباحثين على دراسة أبعاد هذه الأخيرة لما لها من آثار على أداء العمال اتجاه أعمالهم و زملائهم, وللتوضيح أكثر حول موضوع الاحتراق الوظيفي والعدالة التنظيمية سنتناول في هذا الفصل مبحثين نظريين أساسيين كما يلي :

1. المبحث الأول : يتضمن مفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده, أسبابه ونتائجه, وكذا العدالة التنظيمية أبعادها وأهميتها.
2. المبحث الثاني : سنتطرق فيه إلى عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي".

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

تهدف الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي, هذا من خلال عرض بعض المفاهيم المفسرة لذلك.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي.

سنتناول في هذا المطلب مفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده , أسبابه والآثار المترتبة عنه, وكذا أهم الاستراتيجيات المنتهجة للتعامل معه.

الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي (Job Burnout).

تناول العديد من الباحثين والدارسين موضوع الاحتراق الوظيفي محاولين بذلك إيجاد تفسير لمجالاته النظرية والتطبيقية كل حسب دراسته ومبادئه واختلفت تبعاً لذلك مفاهيم الاحتراق الوظيفي نذكر منها الآتي :

عرفته كل من (Maslach & Jackson) " الاحتراق الوظيفي بأنه إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي, وتبلد المشاعر, وانخفاض الانجاز الشخصي وتعرفان الإجهاد الانفعالي **Emotional Exhaustion** بأنه فقد طاقة الفرد على العمل والأداء, والإحساس بزيادة متطلبات العمل, كما تعرفان تبلد المشاعر **Depersonalization** بأنه شعور الفرد بأنه سلبى وصارم, وكذلك إحساسه بإخلال حالته المزاجية, أما انخفاض الإنجاز الشخصي **Lower of personal Accomplishment** فتعرفانه بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه, واعتقاده بأن مشاعره تذهب سدى ".¹

ركز الباحثان في التعريف على أن الاحتراق الوظيفي يتمثل في مجموعة من الأعراض وهي كالآتي:

- الإجهاد الانفعالي؛

- تبلد المشاعر؛

- انخفاض الإنجاز الشخصي.

كما يعرف بأنه : " حالة نفسية, أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين, وهؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون ".²

ركز الباحث في تعريفه على أن الاحتراق الوظيفي شعور نفسي أو عقلي يصيب الأفراد الذين طبيعة عملهم تتطلب منهم تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية والتي تركز على التعامل مع أناس كثير و بشكل مباشر لفترات زمنية طويلة.

ويضيف (Freudenberger) : بأن الاحتراق الوظيفي : " حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم ".³

¹ مسلم عياد أبو مسعود سماهر, ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية معالجتها, رسالة ماجستير "غير منشورة", تخصص إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية, غزة, 2010 ص15.

² -مسلم عياد أبو مسعود سماهر, "مرجع سبق ذكره", ص16.

³ -التلباني نهاية, الأغا مروان, سعد الله رأفت, علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة, مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية), المجلد29, العدد4, 2015, ص700.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

اعتبر الباحث هنا أن الاحتراق الوظيفي شعور الفرد بالتعب والإعياء نتيجة الأعمال الإضافية والدائمة التي تفوق طاقتهم وقدراتهم .

وعلى الرغم من اختلاف تعريفات الاحتراق الوظيفي, إلا أن هناك نقاطا تشترك فيها معظم وجهات النظر المختلفة, وهي أن الاحتراق الوظيفي:

- ظاهرة نفسية تحدث على مستوى الفرد؛

- ناتجة عن ضغوط العمل الزائدة ؛

- يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء الأفراد في المؤسسة؛

- الاتجاه السلبي نحو العمل والغير؛

- فقدان الطاقة على العمل.

مما سبق يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي على أنه حالة نفسية أو عقلية أو جسدية تتمثل في شعور الفرد باستنفاد لقواه, جراء الأعمال الزائدة التي تفوق القوة الجسدية والنفسية والفكرية والتي تنعكس سلبا على الفرد و أدائه وبالتالي على المتعاملين معه.

إذن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتصف بأنها شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات والدوافع والتوقعات , والتي من خلاله يصاب الفرد بالمعاناة, ويشعر بالألم والتعب حيث يتصف بعدة خصائص وهي:

- أعراض الاحتراق الوظيفي ترتبط بمجال العمل؛

- انخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل؛

- التركيز على الأعراض السلوكية والوظيفية أكثر من الأعراض الجسمانية؛

- تظهر أعراض الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد الذين يصابون بمشاكل نفسية أو يعانون من أمراض نفسية؛

- طبيعة ظاهرة الاحتراق الوظيفي مزمنة وليست عارضة.¹

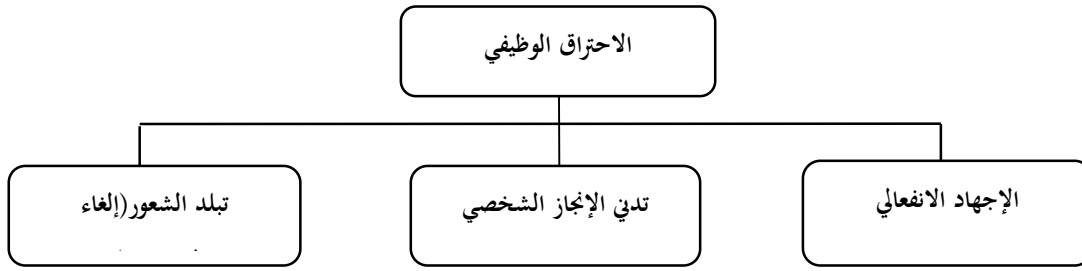
الفرع الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي.

توصلنا الباحثان **Maslach & Jackson** إلى ثلاثة أبعاد رئيسية تعكس أعراض الاحتراق النفسي, وقد سميت هذه الأبعاد أو الأبعاد باسم الباحثة ماسلاك, والموضحة من خلال الشكل الموالي:²

¹ - الكحلوت عزوعبد الفتاح, دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم, رسالة ماجستير "غير منشورة", تخصص القيادة و الإدارة, أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا و جامعة الأقصى, غزة, 2017, ص20-ص21.

² - بسام سعيد الجمل أماني, الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة, رسالة ماجستير "غير منشورة", تخصص إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية, غزة, 2012, ص39.

الشكل رقم (1.1): أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

من خلال الشكل نستنتج أن أبعاد الاحتراق الوظيفي تتمثل في:

أولاً: الإجهاد الانفعالي: (Emotional Exhaustion).

"يتمثل هذا البعد في فقدان الموظف الثقة بالذات وكذلك فقدانه للاهتمام بالزبائن, واستنفاده لكل طاقته, وهذا الشعور بالإرهاك قد يواكبه إحساس بالإحباط و الشد النفسي حينما يشعر الفرد أنه غير قادر على الاستمرار في العطاء أو تأدية المسؤوليات المطلوبة منه بنفس المستوى الذي اعتاد تقديمه سابقاً".¹

"كما يعبر عن شعور الموظف بالتعب, والعجز والقلق والعصبية, وانخفاض الروح المعنوية ونقص الاهتمام بموضوع العمل, وأن الموظف في هذه الحالة ليس لديه شيء يقدمه وأن ضغوط العمل زائدة عن طاقة الموظف".²

يتبين لنا من خلال التعريفين أن الإجهاد الانفعالي هو فقدان الاهتمام بكل من العمل والزبائن نتيجة شعوره بالتعب والقلق والعجز.

ثانياً: تدني الإنجاز الشخصي: (Lack Personal Accomplishment).

عرفته **Maslach & Jackson** " بأنه انخفاض شعور الفرد بكفاءته وإنجازته المثمر في عمله مع الناس".³

ويرى آخر أنه: " يتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً, و شعوره من خلال ذلك بالفشل, وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين".⁴

من خلال ل التعريفات السابقة يمكن القول أن تدني الإنجاز الشخصي هو شعور الفرد بعم الرضا على أدائه الشخصي ونقص إنتاجيته وإحساسه بعدم الكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين.

¹ عمورة ريم, أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل, رسالة ماجستير "غير منشورة", تخصص إدارة الأعمال, كلية الاقتصاد, جامعة دمشق, 2014, ص28-27.

² حجاج خليل جعفر, العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة, مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات للأبحاث و الدراسات, جامعة الأزهر, العدد31, الجزء 6, 2013, ص135.

³ مزباني فتيحة, مفهوم الاحتراق النفسي: أبعاده و مراحلها, مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية, الجزائر, ص 154.

⁴ كلاب يحيى, أبو موسى أنور, الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين, بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني "غير منشورة", تخصص إدارة منظمات المجتمع المدني, معهد التنمية المجتمعية, 2012/2011, ص28.

ثالثا: تبلد الشعور: (إلغاء الشخصية) **Depersonalization**.

يعرف **Dursum Yener** " التبلد في الشخصية يتميز بالمواقف السلبية وغير المناسبة تجاه العملاء وفقدان المثالية والانسحاب, سمة مميزة للتخلص من الهوية, هي النزعة إلى التقييم".¹

ويرى آخر " أن تبلد الشعور يشير اللامبالاة في التعامل مع الغير أو الاستجابة السلبية تجاه الآخرين. كما يشعر بأن كل ما يعمل له ليس له قيمة".²

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن تبلد الشعور هو تجرد الفرد من الصفات الشخصية ومشاعره الإنسانية والتي تجعل منه شخصا يسعى معاملة الآخرين ولا يهتم بهم.

على ضوء ما تم عرضه من أبعاد الاحتراق الوظيفي يتبين لنا أن لهذا الأخير ثلاث أبعاد رئيسية وهي الإجهاد الانفعالي, تدني الانجاز, تبلد الشعور, والتي تتميز بأنها مترابطة إذ أن الظاهرة تبدأ بشعور الفرد بالإجهاد الانفعالي والمتمثلة في الإرهاق البدني والتعب نتيجة الضغوط وأعباء الوظيفة اللذان يتولد عنهما تدني في الانجاز الشخصي فمع استمرار تلك الضغوط ستجعل الفرد سلبيا في تصرفاته مع الغير.

وبالإضافة إلى تلك الأبعاد السالفة الذكر ارتأت الباحثة إضافة بعد آخر والمتمثل في الغياب عن العمل فقد أضافت الباحثة هذا البعد كون أن أغلب العمال في أي وظيفة يلجئون إليه في أغلب الأحيان وهذا هو حال الموظف اليوم في المؤسسات الجزائرية.

الغياب عن العمل: إن أي فرد كان قبل شغله للوظيفية يكون له درجة عالية من المثالية والالتزام كما تكون لديه تصورات ايجابية تحفزه للقيام بتلك الوظيفة لكن بمجرد دخوله أرض الميدان سيصطدم بواقع الوظيفة والذي يخالف تصورات التي كان يرسمها في ذهنه لأنه لم يكن يدرك مدى حجم الضغوط والأعباء التي تورق كاهله وتتعبه نفسيا فسرعان ما تتلاشى تلك الأفكار مع مرور الزمن فطبيعة الوظيفة وبيئتها الضاغطة والغير مستقرة لها آثار سلبية على الجانب النفسي والبدني للموظف كل هذا يدفع به إلى التفكير في الغياب عن العمل بين فترة وأخرى وقد يكون هذا الغياب مبررا أو غير مبرر لكن الهدف واحد وهو الهروب من ضغوط العمل الزائدة و المسؤولية.

الفرع الثالث: أسباب الاحتراق الوظيفي , آثاره وطرق مقاومته.

أولا: أسباب الاحتراق الوظيفي.

أشارت كل من (**Maslach & Leiter**) إلى مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

¹ Dursum Yener, **the Effect of Burnout on Organizational Commitment in Logistics Sector**, Journal Of Business Research Turk, Vol 6, Number 2, 2014, page 16.

² - الساعدي مؤيد يوسف, عبد حسين عادل عباس, هادي الشريف زينب, **تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين**, مجلة التقني, المجلد 26, العدد 7, 2013, ص 35.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

- أ- **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم؛
- ب- **محدودية صلاحيات العمل:** إن أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف؛
- ت- **قلة التعزيز الايجابي:** عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف؛
- ث- **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض المهوم والأفراح والتنفيس. لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحسابات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة؛
- ج- **عدم الإنصاف و العدل:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة؛
- ح- **صراع القيم:** يكون الفرد أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما لا يكون ذلك متوافقة مع قيمه ومبادئه، فمثلا قد يضطر عامل مبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملابسات.¹

ويرى آخرون أن من بين أسباب ومصادر الاحتراق الوظيفي ضغوط مرتبطة بالدور نذكر من هذه الأسباب:

- أ- **غموض الدور:** ينشأ غموض الدور عندما يكون الفرد غير متأكد متمما من المهمة الموكلة إليه، ويتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد، وفي الغالب يخبر الكثير من العاملين درجة الغموض في حالات مثل: بداية عمل جديد، والترقية، والنقل ومسؤولية الإشراف لأول مرة، وإعادة تنظيم في المؤسسة وهكذا يرتبط غموض الدور بانخفاض الرضا الوظيفي وتكرار الرغبة في التعبير عن ترك العمل، ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس؛
- ب- **صراع الدور:** ينشأ صراع الدور عندما يكون هناك تباين بين مطالب العمل ومعايير شخصية أي قيمية، كما ينشأ هذا الصراع عندما تكون أنماط السلوك محددة كمطالب العمل على نحو مضاد أو معاكس لأخلاقيات الفرد أو

¹ مسلم عياد أبو مسعود سماهر، "مرجع سبق ذكره"، ص 38-39.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

قيمة و صراع الدور يحدث عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد, الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة إلى الآخر.¹

مما سبق يتبين لنا أن من أهم أسباب الاحتراق الوظيفي منها ما هو ناتج عن بيئة العمل ومنها ما هو مرتبط بالفرد ذاته ومنها ما هو مرتبط بالوظيفة لكن الملاحظ أن أغلب المصادر ناشئة من بيئة العمل من ضغوط انعدام التفاعل والمشاركة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى انعدام العدالة وهي أهم عامل يؤدي للاحتراق الوظيفي كما نجد أيضا أن من ضمن الأسباب أسباب مرتبطة بغموض وصراع الوظيفة وأسباب لا تتوافق وقيم ومبادئ الفرد.

ثانيا: آثار الاحتراق الوظيفي.

على الرغم من أهمية هذه الظاهرة وخطورتها, فإنه لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين على تحديد آثار موحدة ومحددة لهذه الظاهرة, وأهم الآثار التي افترض أنها تنتج عن الاحتراق الوظيفي, بحسب البحوث والدراسات الميدانية التي أجريت بشأن هذه الظاهرة هي :

- أ- ارتفاع مشاعر مقاومة الذهاب للعمل؛
- ب- الشعور بالتعب والإجهاد بعد العمل؛
- ت- الإحساس بالفشل والدم وتأنيب الضمير؛
- ث- الشعور بالسلبية والعزلة والانسحاب؛
- ج- فقدان المشاعر الايجابية اتجاه العاملين معه؛
- ح- فقدان التركيز والإنصات لما يقوله الغير؛
- خ- الميل إلى تعظيم اللوائح و القوانين؛
- د- الالتزام الصارم بالمستندات والتعليمات؛
- ذ- تحاشي المناقشات مع الزملاء أثناء العمل؛
- ر- الجمود في التفكير و مقاومة أي تغيير أو تطوير أو تحديث.²

ثالثا: طرق مقاومة الاحتراق الوظيفي.

نتيجة للآثار السلبية المترتبة عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي فقد سعى الباحثين إلى إيجاد طرق واستراتيجيات لمقاومته نذكر منها:

الاستراتيجيات المتعلقة بالمجال النفسي والجسدي للفرد وتمثل في:

- الاتجاه نحو وسائل التسلية والترفيه مثل برامج التسلية وممارسة الهوايات. مما يؤدي إلى تفادي حالات التوتر والقلق التي تسببها ظروف العمل اليومية؛

¹ بورزق كمال, نميش نورة, نقموش مجد الطاهر, الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة, مجلة اقتصاديات المال و الأعمال, الجزائر, العدد 6, جوان 2018, ص532.

² أبو ريا إبراهيم عباس, المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية, رسالة ماجستير "غير منشورة", تخصص التنمية المستدامة, جامعة القدس, فلسطين, 2011, ص35.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

- ممارسة الأنشطة الرياضية مما يحافظ على حيوية الفرد وتمتعه بصحة جسدية جيدة، والرياضة بذاتها تعد طريقة من طرق التفرغ النفسي، و ذلك تحافظ على الصحة النفسية للفرد؛
 - استغلال أوقات الفراغ المتمثل بكسر روتين الحياة اليومية، مثل الاشتراك في الندوات والدورات وأعمال النقابات والجمعيات الخيرية؛
 - الانسحاب العقلي و الجسدي من جو العمل لفترة معينة والتسلية بأي شيء آخر مثل قراءة كتب لا علاقة لها بالعمل؛
 - وضع أهداف واقعية تقع ضمن قدراته وإمكاناته.
- الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين وتمثل في:

- تجنب الانعزال عن الزملاء و لأصدقاء مثل الاشتراك بنشاطات جماعية معهم على أن يكون هؤلاء الزملاء من ذوي الاهتمامات التي تتفق مع اهتمامات الفرد، أي أن يكون هناك انسجام بين الفرد ومجموعة الزملاء الذين يتعامل معهم والاشتراك في أعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما يخص العمل.¹
- الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العمل وتمثل في:

- تقبل الأساليب والطرق الجديدة والإيمان بأهميتها واستخدامها؛
- الاشتراك في الندوات والدورات المتخصصة في مجال العمل؛
- الاشتراك في نشاطات التطور المهني؛
- البقاء بحالة عقلية متيقظة من الأسباب المهمة لمنع الاحتراق النفسي؛
- اللجوء إلى خلق روح الدعاية والنكته أثناء العمل؛
- تنوع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل هذا من شأنه التأثير في حيوية الفرد ونشاطه وبالتالي التأثير في مستوى أدائه.

الاستراتيجيات المتعلقة بصاحب العمل الإداري (أو الجهة المسؤولة):

- وتتمثل هذه الإستراتيجية المؤولة بالنمط الإداري الذي يتبناه القائد (المدير)، وقد أضافت الباحثة هذه الاستراتيجيات على اعتبار أنها تمثل سببا من أسباب بقاء الفرد في عمله وإلا زاد تدمره من ظروف العمل. ومن الاستراتيجيات التي وجد الباحث أنه على الإداري إتباعها:

- اختيار النمط الإداري الذي يتناسب مع الموقف؛
- أن يعمل على إشراك الموظفين في وضع الأهداف وكذلك في صنع القرارات وتنفيذها؛
- أن يستخدم أساليب التعزيز المادية والمعنوية؛
- تكوين فرق عمل للقيام بأداء وظيفة معينة؛

¹ حسن مجد منصور لنا، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية و التعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إرشاد نفسي و تربوي، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين، 2013، ص 19- ص 20 .

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

- أن يتيح الفرصة أمام الموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتوصل معهم إلى حلها؛
 - أن يعمل على تطوير العاملين معه من الناحية المهنية؛
 - أن يخلق روح الدعابة أثناء العمل حيث كشفت كارين لين عن إدراك المعلم لأسلوب من الفكاهة الأساسية من عوامل الرضا المهني عند المعلم.¹
- مما سبق نستنتج بأنه كان لازماً على المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية الأخذ بعين الاعتبار الاستراتيجيات السابقة وتطبيقها في مختلف المستويات (الإداري، العمل، الأفراد خاصة)، هذا لتفادي ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومن ثم التخلص منه، وبالتالي رفع مستوى أداء الأفراد كي يجعلهم أكثر إيجابية في العمل.

المطلب الثاني : العدالة التنظيمية وأهميتها

سيتم في هذا المطلب تقديم أهم التعريفات الواردة من أهل الاختصاص حول العدالة التنظيمية وكذا أهم أبعاده وإبراز أهميتها.

الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية

سنحاول فيما يلي تقديم أحد أهم التعريفات التي أوردها مختلف الباحثين والمختصين في مجال الإدارة إذ تعد العدالة التنظيمية إحدى أهم محددات السلوك التنظيمي وقد اختلفت تعريفاتها نذكر منها:

عرفها **Admas** " أن الفرد يقارن معدل مخرجاته إلى معدل مداخلته مع مخرجات الآخرين إلى مداخلتهم فإن تساوى المعدلان فليس هناك شعور بالظلم أو عدم المساواة، لكن هذا الشعور بعدم المساواة يحدث في حالة عدم تساوي المعدلان، مما يولد شعوراً لدى الفرد بالتوتر وعدم الارتياح، مما يدفعه لعمل شيء ما للتخلص من هذا التوتر".²

ويرى **Hopkin & Weathington** " العدالة التنظيمية هي مستوى إدراك العاملين للمساواة أو العدالة فيما يحصلون عليه من حوافز وعوائد أو إجراءات تتخذ بحقهم داخل المنظمة".³

هناك من يرى أنها " النشاط التنظيمي المستخدم في توزيع الموارد والمكافأة من خلال استخدام إجراءات موحدة ودقيقة ونزيهة، بجانب معاملة العاملين باحترام، بما يكفل المحافظة على الحقوق الفردية الخاصة بهم".⁴

من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف العدالة التنظيمية على أنها ظاهرة تنظيمية بها يدرك الفرد درجة الإنصاف والمساواة في التوزيعات والمعاملة وكذا الإجراءات المطبقة في المؤسسة اتجاه العمال بشكل يحقق رضا العمال ومنه تحقيق أهداف المؤسسة.

¹ حسن مجد منصور لنا، "مرجع سبق ذكره"، ص 20.

² دره عمر مجد، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، حلب، 2008، ص 40.

³ أبو سمعان مجد ناصر راشد، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص 12.

⁴ دره عمر مجد، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر و التوزيع، 2008، ص 32.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

بناء على ما سبق يمكن توضيح أهمية العدالة التنظيمية من خلال المؤشرات التالية:

1. إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة وتعتبر العدالة التوزيعية في هذا الجانب بعدا هاما من الأبعاد التي يتم عبرها تقييم النظام التوزيعي والعائد المادي المعمول به في المنظمة؛
2. إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار, وتعتبر العدالة الإجرائية في هذا الجانب بعدا هاما يتحدد في ضوئها نظام العقوبات والالتزامات الوظيفية, وكيفية الأداء لبلوغ الأهداف المطلوبة في المنظمة, وكيفية حل المشكلات المترتبة؛
3. إن العدالة التنظيمية تسلط الكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة. وبالتالي بناء تصورات خاصة ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية, والتعامل معها من خلال ما تعكسه من حالات التجاوب ودرجات التفاعل التنظيمية؛
4. تنعكس العدالة التنظيمية سلوكيا على حالات الرضا عن الرؤساء ونظم القرار وعلى سلوكيات المواطنة التنظيمية, والالتزام التنظيمي؛
5. إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم, وخلق القدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة, والقدرة على إعادة تصميم التنظيم في الوظائف والأدوار التنظيمية وتصحيح الانحرافات وإقامة التصورات اللازمة بشكل يكفل وجود استدامة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة؛
6. إن العدالة التنظيمية تبرز منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية عند الأفراد وتحدد طرق التفاعل والنضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة بشكل يدل على ضوابط الأفعال للقيام بالأداء المطلوب والتفاعل الإيجابي.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن للعدالة التنظيمية دور كبير في المؤسسة, فالمؤسسة الرائدة لا تركز في أهدافها على تحقيق عدد مبيعات أكبر أو إيرادات مالية طائلة, بل تهدف إلى تطبيق العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة التي تضمن ولاء العمال واستمرار المؤسسة فمن خلالها يمكن توزيع الوظائف والصلاحيات وكذا الأجور وتوفير ظروف ملائمة للعمل قصد تحقيق الأهداف الإستراتيجية فالعدالة التنظيمية تكشف عن مدى رضا العمال على العمل إذ تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد و توجيههم.

الفرع الثاني: أبعاد العدالة التنظيمية

تشير معظم الدراسات والأبحاث إلى أن العدالة التنظيمية لها ثلاثة أبعاد (أشكال) رئيسية وأنها تختلف من حيث قوة وتأثيرها على سلوك وتوجهات العاملين في المنظمة وهذه الأبعاد موضحة في الشكل الموالي:²

¹ دره عمر مجد, "مرجع سبق ذكره", ص 56.

² أبو رجب نصري مجد زياد, العدالة التنظيمية في بلدية خليل, رسالة ماجستير "غير منشورة", تخصص إدارة الأعمال, كلية الدراسات العليا, جامعة الخليل, فلسطين, 2016, ص 16.

الشكل رقم (2.1): أبعاد العدالة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

ومنه نستنتج بأن أبعاد العدالة التنظيمية تتمثل في:

أولاً: العدالة التوزيعية (Distributive Justice)

" تشير العدالة التوزيعية إلى إدراك العامل لعدالة توزيع المخرجات و المدخلات المرتبطة بالوظيفة في المنظمة".¹

ويرى **Moorman** " أن العدالة التوزيعية هي عدالة العوائد التي يحصل عليها الفرد مقابل قيامه لعمله داخل المنظمة".²

نستنج من خلال التعريفين السابقين أن العدالة التوزيعية هي تلك المعرفة الذهنية التي بها يقيم ويقارن الفرد إنجازاته بالعوائد التي يحصل عليها.

وقد حدد (**Organ**) ثلاثة قواعد يمكن من خلالها الحكم على وجود عدالة توزيعية في منظمات الأعمال وهذه القواعد

هي:

- قاعدة المساواة: وتقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، فالعامل الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويضاً أكبر من العامل الذي يعمل بدوام جزئي على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم، وإذا حصل العكس فهذا يعني تجاوز على قاعدة المساواة؛
- قاعدة النوعية: وتعني هذه القاعدة بأن كل الناس وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، الدين.....) يجب أن يتساووا بفرض الحصول على المكافآت، فمثلاً عندما تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية للعاملين يجب أن تشمل هذه الخدمات كل العاملين داخل المنظمة، وليس فقط الذين يعملون بجد، وإذا حصل الآخرين فإن باقي العاملين سيشعرون أن هناك تجاوز على قاعدة النوعية؛
- قاعدة الحاجة: وتقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم العاملين ذوي الحاجة الملحة على الآخرين، بافتراض تساوي الأشياء الأخرى. فمثلاً إذا أرادت المنظمة زيادة التعويضات، وكانت هناك امرأة متزوجة ولديها أطفال وامرأة غير متزوجة،

¹ الخزاعي علي ماهر، دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية-سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد37، العدد1، 2015، ص 489.

² عبابنة أشرف ماجد، هياجنة قيصر علي، هاشم الوكاد لينا، مستوى العدالة التنظيمية و أثره على أداء العاملين فيه بنك تنمية المدن و القرى الأردني من وجهة نظر العاملين فيه، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 22، العدد 2، يونيو 2014، ص 199.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

وعلى افتراض تساوي الأشياء الأخرى فإن المرأة المتزوجة يجب أن تقدم على المرأة الثانية، وإذا حصل العكس فإن المرأة المتزوجة تشعر بتجاوز قاعدة الحاجة.¹

و للعدالة جانبان هما:

- جانب مادي (هيكل التوزيعات): ويعبر عن حجم ومضمون ما يحصل عليه الفرد من مكافآت؛
 - جانب اجتماعي: ويعبر عن المعاملة الشخصية للفرد الذي يحصل على المكافآت وذلك من قبل متخذي القرار.²
- نستنتج مما سبق أن العدالة التوزيعية هي مقدار المخرجات التي يحصل عليها الفرد مقابل أدائه للمهام والصلاحيات الموكلة إليه هذا مقارنة مع المخرجات التي يتقاضاها زملائهم في العمل، حيث تظهر كفاءة العدالة التوزيعية من خلال القواعد الثلاثة كونها ترتبط بالأفراد والامتيازات التي يحصلون عليها.

ثانيا: العدالة الإجرائية (Procedural Justice)

حسب دراسة "Jeon" ترى أن هذه العدالة تهتم بالأساليب والآليات والعمليات المستخدمة لتحديد النتائج أو المخرجات، وتضيف دراسة "Abu Elanain" إلى أن العدالة الإجرائية تمثل إدراك العاملين لعدالة العمليات المستخدمة في صنع قرار وتخصيص موارد المنظمة.³

يوضح الباحثين من خلال التعريفين إلى أن العدالة الإجرائية تتمثل في مدى فهم الفرد للعدالة المطبقة من خلال العمليات والأساليب والوسائل المعتمدة في اتخاذ القرارات وتخصيص موارد المنظمة إضافة إلى الاهتمام بأساليب تحديد وتقييم المخرجات.

عرف "Greenber" العدالة الإجرائية بأنها الإجراءات الرسمية العادلة المرتبطة بالتوزيع العادل للمكافآت والحوافز التي يحصل عليها العامل".

ويرى أن العدالة الإجرائية تشتمل على جانبين هما:

- الجانب المادي: ويعبر عن مدى استخدام الإجراءات الرسمية العادلة في المنظمة، ومن هذه الإجراءات: (الإجراءات المتعلقة بالأجور، الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشكاوي، الإجراءات المتعلقة بوضع معدلات الأداء وتقييمه، وإجراءات الترقية والتدريب والنقل)؛
- الجانب الاجتماعي: وهو الاحترام الذي يظهره صانع القرار لمستقبلي القرار وذلك من خلال إخباره للعاملين بمسببات القرار وخطوات اتخاذه.⁴

¹ الخزاعي علي ماهر، "مرجع سبق ذكره"، ص 489-490.

² محمد رفعت حواس أميرة، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص 47.

³ عيسات فطيمة الزهرة، جميل أحمد، العدالة التنظيمية وأثرها على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، العدد 7، 2016، ص 708.

⁴ دره عمر محمد، "مرجع سبق ذكره"، ص 45.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

وفيما يلي النموذج الذي قدمه (Leventhal) يعتبر الأساس للكثير من الدراسات التالية التي تناولت مفهوم العدالة الإجرائية . ويقوم هذا النموذج على أساس وجود ست قواعد للعدالة الإجرائية حتى يتم الحكم على أي عملية توزيعية في المنظمة على أنها عادلة وهذه القواعد هي:

- **قاعدة الاستقامة(الثبات):** تعني تطبيق القرارات على الجميع دون استثناء والثبات تعني أن تتبع تلك القرارات نفس الإجراءات كلما تم اتخاذها؛
- **قاعدة عدم التمييز:** تستوجب وجود قواعد وتعليمات تمنع الأهواء الشخصية لمتخذ القرار من التأثير على قراراته في كل مراحلها؛
- **قاعدة الدقة:** صنع القرار واتخاذ بناء على معلومات كافية ودقيقة , وأن يتخذ القرار من قبل شخص مؤهل لإتخاذ وله صلاحية إتخاذ؛
- **قاعدة القابلية للتصحيح:** إن الشخص المتأثر بالقرار يجب أن يحظى بفرصة تعديله وتغييره إن كان غير راض عنه وفي مرحلة من مراحل هذا القرار. وبمعنى آخر يجب على المنظمة إيجاد قوانين وأنظمة تكفل للأفراد العاملين حق التظلم والطعن في القرارات المتخذة بحقهم؛
- **قاعدة التمثيل:** تعني منح العاملين في المنظمة الفرصة للمشاركة في صنع القرارات التي ينجم عنها توزيع المخرجات على هؤلاء العاملين, بحيث تعكس تلك المشاركة اهتمامات ومخاوف العاملين المتأثرين بالقرار؛
- **قاعدة الأخلاق:** تعني ضرورة تطابق القرارات في المنظمة مع أعراف العاملين المتأثرين بتلك القرارات وقيمهم الأخلاقية, فالشعور بعدم عدالة التعامل يحدث عندما تخالف تلك القرارات القيم والمبادئ الأخلاقية للأفراد في المنظمة.¹

ثالثا: العدالة التعاملية (عدالة التفاعل) (Interactive Justice)

عرفها **Robert** " بأنها درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة (الإنسانية و التنظيمية) التي يحصلون عليها عند تطبيقهم للإجراءات".²

ويرى **Bies & Moaga** " أنها تعني مدى إحساس الموظفين بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات الرسمية أو معرفة أسباب تلك الإجراءات, وأثناء تعاملهم مع متخذي القرار فيما إذا كانوا يتعاملون مع الأفراد باحترام وتقدير وكرامة أم لا".

وقد أشار عدد من الباحثين (**Greenber , Colquit , Rego et al , Blakity et al**) إلى أن عدالة

التفاعلات تضم نوعين من العدالة هما:

¹ أبو تايه بندر كريم, أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن, مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية, كلية التخطيط والإدارة, جامعة البلقاء التطبيقية, المجلد 20, العدد 2, يونيو 2012, ص 151-152.

² معمري حمزة, إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالسلوك المواطنة التنظيمية, أطروحة دكتوراه "غير منشورة", تخصص علم النفس العمل و التنظيم, كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية, جامعة قاصدي مرياح ورقلة, الجزائر, 2013/2014, ص 73.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

1. عدالة العلاقات الاجتماعية: تشير إلى مدى الاحترام والتقدير الذي يتعامل فيه المدير مع مرؤوسيه؛
2. عدالة المعلومات: تركز على التوضيحات المقدمة للموظفين من خلال توصيل المعلومات الضرورية حول أسباب استخدام إجراءات معينة أو طريقة تخصيص مخرجات معينة بأسلوب موثق ومؤكد مثل: (قيام المدير بتقديم شرح حول القرارات تؤثر فيهم).¹

على ضوء ما سبق نستنتج أن العدالة التعاملية هي شعور الأفراد بالاحترام و التقدير من قبل أرباب العمل في حالة اتخاذ القرارات و تطبيق الإجراءات في العمل .

نستنتج أيضا بأن للعدالة التنظيمية ثلاث أبعاد رئيسية حيث لكل بعد منها جملة من القواعد التي إذا توفرت تؤكد وجود العدالة التنظيمية فهي تهدف إلى تنظيم العمل بين مختلف الجماعات الوظيفية و ذلك للقيام بمهامها ووظائفها من خلال توضيح الأسس التي على الموظفين تتبعها في العمل بما يضمن أهم حقوقهم المادية والتفاعلية والإجرائية منها.

المطلب الثالث: العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

قام عدد من الباحثين من خلال دراساتهم التي تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين كل من العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي, وقد توصلوا إلى نتيجة معينة وفيما يلي نتائج لبعض الدراسات التي توصلت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين :

توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة والاحتراق الوظيفي حيث كلما زادت درجة العدالة التنظيمية كلما قل الاحتراق الوظيفي.²

إن لكل من عدالة التوزيع و عدالة التعاملات و عدالة الإجراءات ارتباط تأثيري عكسي بالاحتراق الوظيفي.

فقد أثبتت الدراسات أن العدالة التنظيمية ترتبط بكل من أنظمة التقييم ومن الآثار السلبية لعدم وجود عدالة تنظيمية بالمنظمات هي الاحتراق الوظيفي الذي يؤثر بالسلب على الأداء الوظيفي حيث أن فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الموظفين ويتمثل في نزوع الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم, سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها. ويعني ذلك فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الأفراد كالأشياء وليس كبشر. وفي التشاؤم وكثرة الانتقاد, وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة ويتصف كذلك بالبرود, وعدم المبالاة, والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة وقلة العناية بهم. وقد يظهر ذلك في الانسحاب من خلال اللجوء إلى فترات فترات طويلة للراحة, أو المحادثات المطلوبة مع زملاء العمل, أو على الهاتف..... إلخ إن تجريد الصفة الشخصية من المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف والذي يؤثر على أدائه.³

¹ السكر عبد الكريم, أثر العدالة التفاعلية في الأداء الوظيفي, دراسات العلوم الإدارية, المجلد 40, العدد 2, 2013, ص 413- ص 414.

² سناء جاسم الدجاوي, دجلة جاسم الدجاوي, اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي, مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية, المجلد 13, العدد 40, 2016, ص 323.

³ علي مهدي خديجة, عبد الرحمان الشماسي أريج, أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة, مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية, المجلد 1, العدد 6, 2017, ص 78- ص 99.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي

هناك العديد من الدراسات التي بحثت في موضوع تأثير العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفي للعاملين، كما حظيت باهتمام بالغ من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة بالمؤسسات خاصة في الدول الأجنبية مقارنة بالدول العربية، ومن خلال ذلك سوف يتم التعرض لبعض هذه الدراسات التي تناولت العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي وفق تسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث ثم بعد ذلك التعليق عليها مع إبراز أهم نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية وأيضا ما تم استفادة منه من الدراسات السابقة

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية ، الأجنبية) .

الفرع الأول: الدراسات العربية.

أ- دراسة (سناء جاسم مُجّد الذبحاوي ' دجلة جاسم مُجّد الذبحاوي 2016) , بعنوان "اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي دراسة تطبيقية في المعهد التقني \كوفة" .

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي في المعهد التقني بكوفة , حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة تمثلت في (40) فردا من المدرسين في المعهد التقني بكوفة , تم تحليل البيانات المتحصل عليها باستعمال البرنامج الحاسوبي (SPSS), و قد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي :

✓ وجود عدالة تنظيمية بدرجة متوسطة ؛

✓ توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة والاحترق الوظيفي حيث كلما زادت درجة العدالة التنظيمية كلما قل الاحترق الوظيفي.

ب- دراسة (خديجة علي مهدي , أريج عبد الرحمان الشماتي 2017) , بعنوان "أثر العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفي لدى العاملين بالمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة" .

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفي بين موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة , حيث اختيرت عينة مكونة من (100) موظف . واستخدمت الدراسة الاستبيان لجمع المعلومات فيما تم تحليل المعلومات المتوصل إليها باستخدام (SPSS) , اعتمدت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

✓ وجود تأثير لكل من عدالة الإجراءات والتعاملات على الاحترق الوظيفي من خلال علاقة عكسية تظهر بين محاور الدراسة , أي أن زيادة المتغيرات المستقلة يؤدي إلى انخفاض الاحترق الوظيفي .

الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية.

أ- دراسة (2005 Carolina Moliner & al), بعنوان "Relationship Between organizational justice and Burnout at the work Unit level".

حاولت هذه الدراسة اختبار علاقة العدالة التنظيمية بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الاتصالات في فنادق اسبانيا , تمت الدراسة على عينة عشوائية حجمها (324) موظفا , اعتمد الباحثين على برنامج (spss) توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ وجود ارتباط سلمي بين الأبعاد الثلاثة للعدالة التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي ؛
- ✓ وجود ارتباط قوي بين العدالة التفاعلية والأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي .

ب- دراسة (2012 Najaf Aghaei & al), بعنوان: "Relationship between organizational justice and job burnout in employees of sport and Youth Head office of Tehran"

هدفت هذه الدراسة هو تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى موظفي مكتب طهران الرئيسي للرياضة والشباب في إيران , أجريت الدراسة على عينة حجمها (180) موظف , اعتمد الباحثين على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها بواسطة (spss) , استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة للوصول إلى النتائج , ومن أهم هذه النتائج :

- ✓ وجود علاقة سلبية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ؛
- ✓ أظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما إذا كان المديرين الإداريون يبدون إنصافهم في أدائهم, فهو يقلل من الإرهاق لدى الموظفين بالتالي تحسين بشكل فعال من فعالية وظائفهم و أدائهم الوظيفي.

ت- دراسة (2012, Ali Safari & al), بعنوان : "The effect of organizational Justice and perceived organizational Support on university staff job burnout (case of university of Isfahan)"

تناولت هذه الدراسة تأثير كل من العدالة التنظيمية و الدعم التنظيمي على الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الأقسام الإدارية جامعة أصفهان, ولمعالجة الإشكالية تم اختيار عينة تتكون من (150) موظف من الأقسام الإدارية بالجامعة, اعتمد الباحثون على الاستبيان في جمع المعلومات, تم تحليلها باستخدام طريقة نموذج المعادلة الهيكلية , و اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة فتوصلوا إلى جملة من النتائج هي:

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

- ✓ وجود عدالة تنظيمية بين موظفي الأقسام الإدارية بجامعة أصفهان بأبعادها الثلاثة: العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية , العدالة التعاملية, لها تأثير سلبي على الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ العدالة التنظيمية لها أثر إيجابي على الدعم التنظيمي كلاهم متزايدان؛
- ✓ وجود تأثير ليس بأكبر للدعم التنظيمي على الاحتراق الوظيفي وهما متغيرين مستقلين عن بعضهما البعض.

خ- دراسة (2015Wei- Min Jin & Ying Zhang & Xiao-Ping Wang) بعنوان: " Job Burnout and Organizational Justice among medical interns in Shanghai People s Republic of China)"

كان الهدف من هذه الدراسة هي تحليل علاقة العوامل المرتبطة بالاحتراق الوظيفي لدى الأطباء الصينيين المتدربين في شنغهاي و تقديم اقتراحات لتحسين التنمية المهنية الخاصة بهم, تمت اختيار عينة عشوائية مكونة من (135) طبيب متدرب, وجمع المعلومات اعتمد الباحثين على الاستبيان فيما تم تحليلها ببرنامج (SPSS), تم الوصول إلى النتيجة التالية:

✓ كان هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي مما يشير إلى وجود الاحتراق الوظيفي لدى المتدربين المشاركين.

د- دراسة (2015 Ilhami Kaygusuz Aykut Beduk) بعنوان: " The Relationship between Organizational Justice and Burnout in Professional Life : A Research on Police Officer."

سعت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي في الحياة المهنية لدى ضباط الشرطة, وتمت الدراسة على عينة بلغت 100 ضابط شرطة, تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات توصلت الدراسة إلى النتيجة التالية:

✓ وجود ارتباط كبير بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي.

ذ- دراسة (2017 Sanaz Zargar Balaye Jame & Mohammad Alimoradnori) بعنوان: " Investigating The Relationship Between Organizational Justice and its Dimensions with Job Burnout and its Dimensions in Selected Military Clinics in Tehran. "

حاولت هذه الدراسة التحقيق في العلاقة بين العدالة التنظيمية وأبعادها مع الاحتراق الوظيفي وأبعاده في العيادات العسكرية المختارة في طهران, اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الوصفي, تمثلت عينة الدراسة في (160) موظف, تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS), أظهرت النتائج ما يلي:

- ✓ لا توجد علاقة كبيرة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي؛
- ✓ وجود علاقة عكسية وسلبية بين الإجهاد الانفعالي والعدالة التنظيمية؛
- ✓ وجود علاقة عكسية سلبية بين أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي.

ر- دراسة (2017 Arnaldo & Ana Isabel Virgolion & Neuza Ribeiro) بعنوان: " The Impact of Organizational Justice Psychological Contract and the Burnout on Employee

Performance : The Moderating Role of Organizational Support in the Portuguese Context.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير تصور العدالة التنظيمية، العقد النفسي، والاحتراق الوظيفي على أداء الفرد للموظفين، دور عدالة الدعم التنظيمي في سياق البرتغالية، استخدم الباحثين الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وزع على (407) موظف، استخدمت طريقة نموذج المعادلة الهيكلية لتحليل البيانات المتحصل عليها، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ تصور العدالة التنظيمية لها آثار إيجابية على العقد النفسية والأداء الوظيفي؛

✓ العقد النفسية لها آثار سلبية على الأداء الوظيفي؛

✓ الاحتراق الوظيفي له آثار سلبية على الأداء الوظيفي.

ز- دراسة (2017 Juan Diego & Alicia Omar & Solana Salessi) بعنوان: **From Organizational**

Justice Perceptions to Turnover Intentions: The Mediating Effects of Burnout and Job Satisfaction

سعى الباحثين من خلال هذه الدراسة إلى اختبار مسلسل وساطة متعددة النموذج الذي اكتشف الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي في العلاقة بين تصور العدالة التنظيمية ونوايا الدوران لدى الموظفين الأرجنتينيين، قصد الدراسة اختيرت عينة مكونة من (408) موظف أرجنتيني، من النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

✓ تصور كل من العدالة الإجرائية والتوزيعية له آثار سلبية غير مباشرة على نوايا الدوران الرضا الوظيفي

والإرهاق الوظيفي.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

سنحاول في هذا المطلب أن نقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية و الأجنبية)، قصد استخراج كلا من

أوجه التشابه والاختلاف بينها:

أولاً: أوجه التشابه.

تتشارك الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث:

أداة جمع البيانات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان في جمع البيانات.

المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أداة تحليل المعلومات: اعتمدت كل الدراسات على البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات التي تم جمعها.

نوع القطاع: أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع العام

ثانياً: أوجه الاختلاف.

على الرغم من وجود أوجه تشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة إلا أن هناك نقاط اختلاف بينها من حيث

المكان، الزمان، عينة الدراسة، أبعاد المتغيرات:

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

الجدول رقم (1.1): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسات في بيئة مختلفة العربية منها والأجنبية و ذلك في السنوات التالية: 2004, 2012, 2015, 2016, 2017,	تمت الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت بولاية ورقلة في سنة 2019/2018.	من حيث المكان والزمان
اختلفت حجم عينات الدراسة منها ما هو أقل من الدراسة الحالية ومنها ما هو أكبر	تناولت الدراسة (100) ممرض وممرضة.	من حيث العينة
نوايا الدوران, الرضا الوظيفي, الدعم التنظيمي.	تهدف الدراسة إلى دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي.	من حيث متغيرات الدراسة
تناولت أبعاد مختلفة للمتغير المستقل.	تناولت الدراسة ثلاثة أبعاد للمتغير المستقل والمتمثل في العدالة التنظيمية وتشمل (العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية, العدالة التعاملية أو التفاعلية), وثلاثة أبعاد للمتغير التابع والمتمثل في الاحتراق الوظيفي ويشمل (الإجهاد الانفعالي, تدني الانجاز, تلبد المشاعر أو إلغاء الشخصية).	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

- ✓ تعد الدراسات السابقة المحفز والدافع في الانطلاق لانجاز الدراسة الحالية؛
- ✓ ساعدت الباحثة في تحديد كل من الإشكالية وكذا صياغة الفرضيات المناسبة للدراسة الحالية؛
- ✓ من خلال الاطلاع على الأسلوب الأمثل لجمع المعلومات والأداة الأنسب لتحليل البيانات في الدراسات السابقة مكنت الباحثة من اختيار أداة جمع المعلومات و الأداة الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات؛
- ✓ الاستفادة من بعض مراجع الدراسات السابقة مما يوفر الوقت والجهد في البحث؛
- ✓ ساعدت في بناء الجانب النظري للدراسة الحالية مما يسهل إعداد الجانب التطبيقي؛
- ✓ ساهمت في إعداد الخطة المناسبة للدراسة الحالية؛
- ✓ سهلت على الباحثة إعداد الاستبيان المناسب لمتغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بمفهوم كل من العدالة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي وأبعادهما. مما سبق وتطرقتنا إليه في الجانب النظري نستنتج بأن العدالة التنظيمية نشاط تنظيمي وهي ضرورة حتمية لابد منها في أي مؤسسة كانت كونها عامل أساسي في الحفاظ على المورد البشري وكذا استمرار المؤسسة ونجاحها لأن تحقيق هذه الأخيرة يتوقف على مدى توفر العدالة بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية, العدالة التعاملية أو التفاعلية), فبتجسيد هذه العدالة داخل المؤسسة تتمكن المؤسسة من الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد بمختلف أبعاده (الإجهاد الانفعالي, تدني الانجاز, تبلد المشاعر), هذا ما يكسب الأفراد نفسية ايجابية اتجاه وظائفهم وزملائهم بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة. وهذا ما نسعى إلى التأكد منه في دراستنا الميدانية التي سنجرىها بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات- تقرت- لولاية ورقلة.

الفصل الثاني :

دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية
والاحترق الوظيفي (دراسة على عينة من
الممرضين بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية - تقرت -)

تمهيد :

بعد تناولنا للفصل الأول والذي تضمن الجانب النظري لكل من العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي , وكذا أهم الدراسات العربية منها والأجنبية في سياق الدراسة , يأتي هذا الفصل لنحاول فيه إسقاط الجانب النظري على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقوت- للكشف عن ممارسات العدالة التنظيمية ومستويات ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة, كذا دراسة العلاقة بين العدالة لتنظيمية والاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة , وللتوضيح أكثر سنتناول في هذا الفصل مبحثين رئيسيين كالآتي:

المبحث الأول : شرح الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني : عرض النتائج , تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي قصد تنظيم المعلومات بغية الوصول إلى النتائج بالإضافة للتطرق إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يهدف دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي للممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقوت - سيتم التعرف على منهج الدراسة, مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة, كل هذا من خلال الاعتماد على البيانات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS v.22), قصد الوصول إلى نتائج تفيد المؤسسة مستقبلا.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة لظاهرة ما بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها, بناء على النتائج التي يتم التوصل إليها و لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة في دراستها على المناهج الثلاثة التالية:

أ- المنهج الوصفي التحليلي

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, لأنه الأكثر ملائمة للظواهر الاجتماعية فهو يعبر عنها بشكلين كمي وكيفي مما يوضح حجم الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى , إذ يمكننا من الجمع المنظم للمعلومات بالإضافة إلى وصف وتحليل وتقييم الظاهرة المدروسة.

ب- المنهج الاستقصائي

قصد الحصول على معلومات حول عينة الدراسة تم تصميم استمارة استبيان تحتوي على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

ت- المنهج الإحصائي

يمكن هذا المنهج من اختبار صحة الفرضيات وذلك باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات المجمعة لدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى عينة من ممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقوت -

وذلك باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومة هما:

- المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع باللغتين العربية والأجنبية, وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

- المصادر الأولية: وتتمثل في عملية جمع البيانات الأولية حول عينة الدراسة وذلك بتصميم استبيان بخصوص موضوع الدراسة تم توزيعها على عينة من ممرضين بالمؤسسة محل الدراسة.
- الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقوت -

أولاً: ماهية المؤسسة العمومية الاستشفائية تقوت

التسمية : عرفت المؤسسة سابقا بالقطاع الصحي بتقوت و حاليا تعرف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تقوت (مستشفى سليمان عميرات), وهذا ناتج لتطبيق قانون إعادة هيكلة القطاع الصحي و تحويله إلى مؤسسة استشفائية ذات طابع إداري خدماتي تلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية وفقا للقانون الرئاسي 07-140 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 33 بتاريخ 03 جمادى الأولى عام 1428 هـ الموافق ل20 ماي 2007 يتضمن إنشاء مؤسسة عمومية استشفائية ومؤسسة للصحة الجوارية.

الموقع الجغرافي: تقع المؤسسة على تراب بلدية النزلة جغرافيا وتتبع بلدية تقوت إداريا ويتوسط موقعها الطريق الرابط بين مقر دائرة تقوت ومقر بلدة تقوت.

المساحة: تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 17428 م², خصصت منها مساحة 33 مسكن وظيفي مجاور.

تاريخ التأسيس : يعود تاريخ الشروع في إنجازها إلى العهد الاستعماري في الخمسينيات وبالضبط إلى الموسم 1957/1958 من طرف شركة فرنسية وقد استغل جزء منه سابقا كمدرسة وذلك في السنوات الأولى من الستينيات.

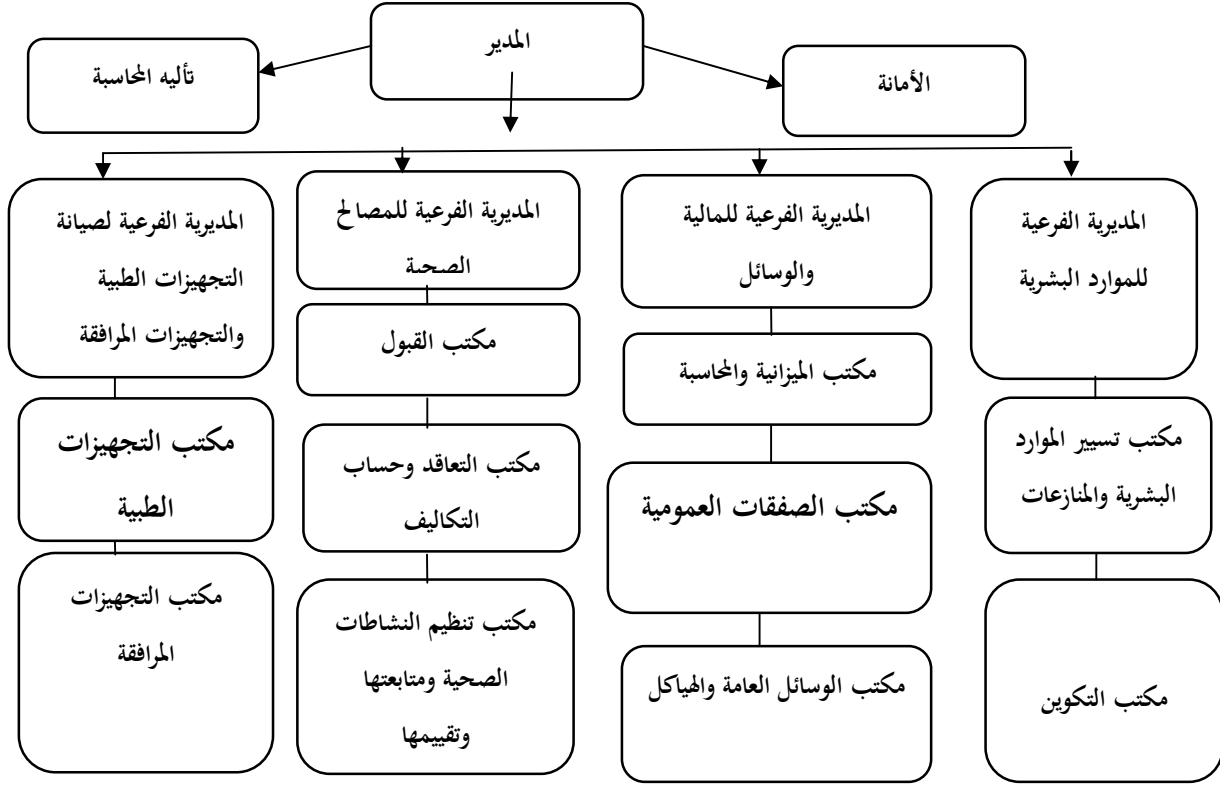
بداية الاستقبال: فتحت أبوابها لاستقبال الحالات المرضية بتاريخ 01 نوفمبر 1967 وكانت تغطي منطقة وادي ريغ الواحات ووادي سوف حتى السبعينيات وبعد التقسيمات الإدارية الأخيرة أصبحت تقتصر على الدوائر الناجمة عن التقسيمات التي وقعت في الثمانيات و التسعينيات , وهي أربعة دوائر (تقوت, المقارين, تماشين, الطيبات) بعدد 11 بلدية بتعداد سكاني للدوائر الثلاث يفوق: 302777 نسمة يضاف إليها كذلك حالات قد تكون من خارج الدوائر الأربعة ناجمة عن حوادث المرور بالطريق الوطني رقم 03 الرابط بين جامعة و تقوت و ورقلة كذلك الطريق الرابط بين تقوت و الوادي.

ثانيا: مهام المؤسسة (المهام النظرية)

- تتمثل المهام النظرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بالحاجات الصحية للسكان وهي:
- ضمان تنظيم وبرمجة وتوزيع العلاج أشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛
 - تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
 - ضمان حفظ الصحة والنقاوة و مكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية؛
 - ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم؛
 - يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقوت -

الشكل رقم (1.2): الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية - تقوت



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة.

رابعا: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

1. المدير العام للمستشفى:

هو المسؤول على سير الأمور في المستشفى وذلك بمساعدة رؤساء المصالح.¹

2. الأمانة:

هي حلقة وصل بين المدير العام والمديريات الفرعية، وكذلك مصالح المستشفى والمصالح الخارجية الأخرى، ومن المهام

التي تقوم بها:

- تسجيل البريد الصادر والوارد؛
- استقبال الأشخاص لمقابلة المدير؛
- ترتيب وحفظ المستندات والوثائق الخاصة بالإدارة لتسهيل عملية البحث عنها لاحقا؛
- إنشاء ملف تجمع فيه مختلف الوثائق الخاصة بالسجلات الموجودة على مستوى أمانة المستشفى.

¹ بن شاعة سمير، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت، مذكرة ماستر "غير منشورة"، تخصص تسيير الهياكل، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017/2018، ص79.

السجلات الموجودة على مستوى أمانة المستشفى:

- دفتر الصادرات والواردات:

حيث أن دفتر الصادرات يحتوي على كل الوثائق الصادرة من الإدارة إلى مختلف هيئات والمؤسسات العمومية, أما دفتر الواردات تسجل فيه كل الرسائل والمذكرات, والوثائق الإدارية الواردة إلى المستشفى من مختلف المؤسسات الإدارية, وهناك أيضا دفتر المداولات حيث تسجل فيه جميع المداولات التي تمت سواء في المجلس الطبي أو المجلس الإداري.

3. تالية المحاسبة.

4. المديرية الفرعية للموارد البشرية:

يتفرع منها مكتبين:

أ- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات: يقوم هذا المكتب بمتابعة الدورات المهنية للعمال إبتداء من

التوظيف إلى غاية التقاعد, ويقوم بمتابعة وضعياتهم القانونية والمهنية التي تحفظ لهم حقوقهم.

ب- مكتب التكوين: هذا المكتب تنحصر مهامه في بإجراء دورات تكوينية للعمال, لدى المؤسسة نوعان من

التكوين, تكوين قصير المدى وتكوين طويل المدى, حيث أن فترة هذا الأخير تكون بالتقريب سنتين أو ثلاثة, أما

بالنسبة للتكوين قصير المدى تقدر فترته بيوم أو يومين أو أسبوع أو شهر.

5. المديرية الفرعية للمالية والوسائل:

يتفرع من منها ثلاث مكاتب:

أ- مكتب الميزانية والمحاسبة: تكمن مهامه في ترتيب رواتب العمال, وتسيير الميزانية الخاصة بالمستشفى, وإعداد

الكشوف والفواتير, تجميع مختلف تقديرات الميزانية, ومتابعة الوضعية المالية.

ب- مكتب الصفقات العمومية: من مهام هذا المكتب إنشاء جميع الصفقات الخاصة بالمؤسسة من أدوية وأغذية,

الاستشارات..... إلخ حيث يقوم المكتب بإنشاء دفتر الشروط الخاص بالصفقة المراد عقدها وإرسالها إلى وزارة

الصحة من أجل الموافقة عليها, ويقوم بنشرها في الجريدة الرسمية ومن ثم يقوم هذا المكتب باستقبال الملفات

بمضور المدير, ثم يقوم بدراسة الملفات على مستوى موظفي المكتب, من أجل اختيار الملف المناسب وبعد

اختياره تقوم باختيار اسم الشخص للجريدة الرسمية من أجل نشره.

ت- مكتب الوسائل والهيكل العامة: يعمل هذا المكتب على الحرص والحفاظ على كل ما يتعلق بالمؤسسة وممتلكاتها,

وهو المسؤول على نظافة المستشفى وكذا حظيرة السيارات وسيارات الإسعاف..... إلخ.¹

6. المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وتتفرع منه ثلاث مكاتب وهي:

¹ - بن عائشة سمير, "مرجع سبق ذكره", ص 79-80.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي(دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت).

- مكتب القبول؛

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف؛

- مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها و تقييمها.

7. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: ويتفرع منه مكتبين هما:

أ- مكتب صيانة التجهيزات الطبية: يقوم هذا المكتب بنوعين من الصيانة هي:

- صيانة وقائية: تتمثل في المراقبة القبلية للتجهيزات الطبية تفاديا لوقوع أي عطل أو خلل؛

- صيانة علاجية: هذا بعد تعرض الآلة للعطب فانه يتم الإبلاغ عن الآلة المعطوبة ونوع العطب فيها ويكون في استمارة خاصة لذلك.¹

تعليق على الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة: من الملاحظ من خلال الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة يتكون من (17) مصلحة ذات طابع إداري, ونلاحظ أيضا بأن، الهيكل التنظيمي للمؤسسة بني على أساس وظائف إدارية.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة

الجدول رقم (1.2): يوضح مجتمع الدراسة

عدد العمال		نوع المؤسسة	تاريخ التأسيس	المؤسسة
المرضى	الإجمالي	مؤسسة عمومية ذات طابع إداري	تم تأسيسها بالضبط خلال الموسم 1958/1957.	المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
296	606			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

ثانيا: عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة انطلاقا من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة , حيث قامت الباحثة بتوزيع عينة عشوائية بلغت 100 استبيان واسترد 72 استبيان، كما هو مبين في الجدول الموالي :

الجدول رقم (2.2) : توزيع الاستبانة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الصالح للتحليل	المستبعد
النسبة	%100	%72	%28	%69	%3

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لتوزيع الاستبيان

¹ "مرجع سبق ذكره" ص 80.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من المرشحين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة

والمقصود بما البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وذلك بهدف معرفة الخصائص الديموغرافية لهم. والمتمثلة في (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الخبرة, الحالة العائلية) وذلك لمعرفة مدى تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة والموضحة كما يلي:

1- متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي أجرتها الباحثة تم استجواب أفراد عينة الدراسة فتقدموا بإجابتين اثنتين هما: إما ذكر أو أنثى و قد كانت إجاباتهم على هاذين المتغيرين كما يلي:

الجدول رقم (3.2): توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
85.5%	59	أنثى
14.5%	10	ذكر
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

يوضح الجدول أعلاه (3.2) توزيع أفراد العينة بحسب الجنس حيث نلاحظ من خلاله أن نسبة الإناث بلغت حوالي 85.5% مقارنة بنسبة الذكور والتي بلغت نسبة 14.5% حيث يتضح لنا أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور, تعزو الباحثة ذلك إلى مدى ميل الإناث إلى مهنة التمريض أكثر من الذكور وهذا ما تم تأكيده بالعين المجردة والمقابلة خلال فترة إجراء التبرص وتوزيع الاستبانة في مختلف المصالح في المؤسسة أن عدد الإناث أكبر مقارنة مع الذكور.

2- متغير العمر:

وفقا لمتغير العمر فان أفراد الدراسة لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس لآخر, فالجدول أدناه يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية من (30 سنة أو اقل) إلى الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) تم توضيح ذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم (4.2): توزيع الأفراد حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
52.2%	36	أقل من 30 سنة
42.9%	31	من 30 إلى 50 سنة
2.9%	2	أكثر من 50 سنة
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (4.2) أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن (30 سنة) هي أكبر فئة عمرية بنسبة 52.2% وهي الفئة الشابة التي لها القدرة على أداء وظيفتها بكل لياقة بدنية كون أيضا أن طبيعة الوظيفة تتطلب نوعا من الحركة

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي(دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

خاصة في الحالات الاستعجالية والطارئة منها وهذا ما تم ملاحظته خاصة لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمؤسسة محل الدراسة. مقارنة بالفئتين العمريتين الأخيرتين حيث بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 و 50 سنة) 42.9 % تليها الفئة العمرية الأكثر (من 50 سنة) بنسبة 2.9% وهي أقل نسبة من بين الفئات العمرية الأخرى.

3- متغير المستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي عامل جد مهم في عملية التوصيف لأي وظيفة بهدف ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي:

الجدول رقم (5.2): توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي

النسب المتوية	التكرار	المستوى التعليمي
15.9%	11	ثانوي أو أقل
84.1%	58	جامعي
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (SPSS v.22)

يبين الجدول أعلاه (5.2) توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي حيث يبين أن الأفراد الذين مستواهم العلمي جامعي أكبر نسبة تقدر ب 84.1% يليها الأفراد ذو المستوى التعليمي ثانوي أو أقل قدر بنسبة بلغت 15.49% . وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المؤسسة تستقطب بنسبة كبيرة الأفراد الحاصلين على المستوى الجامعي مقارنة بالأفراد الحاصلين على المستوى التعليمي ثانوي وفقا لقوانين الاختيار والتعيين المعمول بها في المؤسسة.

4- سنوات الخبرة:

الجدول رقم (6.2): توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير الخبرة

النسبة المتوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة
30.4%	21	سنتين أو أقل
17.4%	12	من 3 إلى 5 سنوات
52.2%	36	أكثر من 5 سنوات
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

يبين لنا الجدول أعلاه (6.2) توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة في العمل. حيث يبين أن 52.2% فئة الأفراد الذين لديهم أكثر من (5 سنوات) في العمل و هذه نتيجة مرتفعة جدا وهي نتيجة منطقية وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المؤسسة لديها ممرضين ذوي خبرة في مهنة التمريض والأقدمية في المهنة بالمؤسسة، تليها الفئة العمرية من (سنتين أو أقل) بنسبة 30,4% وتأتي في الأخير الفئة العمرية من (3 إلى 5 سنوات) بنسبة 17,4% وهي أقل فئة عمرية.

5- الحالة العائلية:

تتميز الحالة العائلية بوجوده رابط عائلي قانوني فالمؤسسة تأخذه بعين الاعتبار في توزيع فترات العمل كل حسب حالته العائلية من أجل الشؤون العائلية ، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغيرات الحالة العائلية.

الجدول رقم (7.2): توزيع أفراد الدراسة وفقا للحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
46.4%	32	أعزب
52.2%	36	متزوج
1.4%	1	مطلق
00%	00	أرمل
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

نلاحظ من خلال نتائج برنامج spss المعطاة في الجدول أعلاه (7.2) أن النسبة الأكبر كانت من نصيب الفئة المتزوجين حيث قدرت ب 52.2% وهي نسبة مرتفعة جدا وتعزو الباحثة ذلك إلى أن هؤلاء الأفراد لديهم الاستعداد التام للقيام بمهنة التمريض لما لهم من الوعي بالمسؤولية نتيجة تجربتهم الأسرية وعلى الرغم من أنهم لديهم مسؤوليات بخلاف المهنة. تليها فئة العزاب بنسبة 46.4% , لتأتي بعدها فئة المطلقات والتي بلغت نسبتها 1.4% , لتأتي في الأخير حالة الأرامل بنسبة معدومة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة (دراسة سناء, دجلة جاسم محمد الدجاوي 2016), هذا بخصوص عبارات المتغير التابع الاحتراق الوظيفي. أما بالنسبة لفقرات المتغير المستقل العدالة التنظيمية فقد اعتمدت الباحثة على (دراسة بالأناوار شريفة 2018) , بالإضافة إلى دراسة (Najaf Aghaei و آخرون 2012).

وقد تم استخدام مقياس ديكارت الثلاثي كما يلي: (موافق, محايد, غير موافق), وتقسمت الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء رئيسية وذلك كما يلي :

الجزء الأول: المعلومات الشخصية وفيه (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, سنوات الخبرة, الحالة العائلية).

الجزء الثاني: ويتضمن على المتغير المستقل والمتمثل في العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية, العدالة التفاعلية), اشمل هذا الجزء على 15 عبارة بحيث لكل بعد من الأبعاد 5 عبارات قسمت وفق سلم ديكارت الثلاثي.

الجزء الثالث: ويتضمن هذا الجزء على المتغير التابع والمتمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي, تدني الإنجاز, تبدل الشعور), شمل على 15 عبارة بحيث يتكون كل بعد من 5 عبارات قسمت وفق سلم ليكارت الثلاثي.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

الجدول رقم (8.2): العبارات التي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية

رقم العبارة	البعد
(5-4-3-2-1)	العدالة التوزيعية
(10-9-8-7-6)	العدالة الإجرائية
(15-14-13-12-11)	العدالة التعاملية

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول رقم (9.2): توزيع العبارات التي تقيس أبعاد الاحتراق الوظيفي

رقم العبارة	البعد
(5-4-3-2-1)	الإجهاد الانفعالي
(10-9-8-7-6)	تدني الانجاز
(15-14-13-12-11)	تبلد الشعور

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

الفرع الثاني: صدق الأداة

الصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أن يقيسها. حيث قامت الباحثة بعرضها على الأستاذة المشرفة ومجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من أربعة أساتذة تم ذكر أسمائهم في الملحق رقم (2) وقد عملت الباحثة بالتصحيحات والتوجيهات المقدمة للخروج بالشكل النهائي للاستبانة.

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

يعني الثبات أن الاختبار سيؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره حيث قامت الباحثة بحساب معامل الثبات ألفا كرومباخ لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت يقدر ب 63.4% وهي نسبة مقبولة ذات دلالة إحصائية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل عن 62% لكي يتم الاعتماد على النتائج المتوصل إليها, والنتائج موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (10.2): معامل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرومباخ
دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي	30	63.4%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (SPSS v.22)

من خلال الجدول (10.2) نلاحظ أن قيمة ألفا كرومباخ تقدر ب(0.634) وهي نسبة أكبر من 0.62 أي قيمة الثبات الكلية للاستبانة هي (0.634) وهي تعبر عن ثبات قيمة النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مرة أخرى أي في حال ما إذا قمنا باستجواب نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف فإن (63.4%) من أفراد العينة المبحوثة تحصل على نفس النتائج وهي توضح مصداقية النتائج المتوصل إليها.

الفرع الرابع: الوثائق

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف مصالحها وكذا الإطار النظري للمؤسسة.

الفرع الخامس: أساليب المعالجة الإحصائية

قامت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

- (1) معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
- (2) مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- (3) مصفوفة الارتباط سيرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- (4) معامل الانحدار الخطي البسيط وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)؛
- (5) اختبار T-Test لاختبار تأثير متغير المستقل الجنس على المتغير التابع؛
- (6) اختبار One way ANOVA لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع؛
- (7) كما استخدمت الباحثة مقياس ليكارت الثلاثي التالي في محوري دراسته.

الجدول رقم (11.2): مقياس ليكارت الثلاثي (الرأي، الوزن، المتوسط الحسابي)

المتوسط المرجح	الرأي	الوزن
من 1 إلى 1.66	غير موافق (منخفض)	1
من 1.67 إلى 2.33	محايد (متوسط)	2
من 2.34 إلى 3	موافق (مرتفع)	3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي باستخدام برنامج spss، ص 532.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

من خلا هذا المبحث سيتم عرض النتائج المتوصل إليها بهدف اختبار مدى صحة الفرضيات التي تم صياغتها لموضوع الدراسة وتحليلها ومناقشتها وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية وكذا الانحرافات المعيارية لمختلف أبعاد كل من المتغير التابع والمتغير المستقل للدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ومن ثم تحليلها.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت بدرجات متفاوتة من العدالة التنظيمية.

ولالإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها, قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الممثلة, والتي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية موضوع الدراسة.

البعد الأول: العدالة التوزيعية

سيتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية لبعد العدالة التوزيعية

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (12.2): قيم المتوسطات الحسابية لفقرات بعد العدالة التوزيعية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية.	1.71	0.89	1	متوسط
2	يتناسب راتبك مع أدائك ومسؤولياتك في العمل.	1.53	0.85	3	منخفض
3	يتم مكافأتك على الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة.	1.40	0.69	4	منخفض
4	تحظى بمكافأة على الجهد الإضافي الذي تبذله بالنظر إلى ضغط العمل الذي تواجهه.	1.24	0.57	5	منخفض
5	تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل	1.60	0.77	2	منخفض
	المتوسط الحسابي العام لبعد العدالة التوزيعية	1.50	0.50	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (SPSS v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول (12-2) أن بعد العدالة التوزيعية في المؤسسة محل الدراسة سائد بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي (1.50) وانحراف معياري (0.50) كما يتضح من الجدول أن أكثر الفقرات أهمية الفقرة " يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية" قدر متوسطها الحسابي ب(1.71), تليها فقرة " تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل" بمتوسط حسابي بلغ(1.60), ثم تليها الفقرة " يتناسب راتبك مع أدائك ومسؤولياتك في العمل" بمتوسط

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي(دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

حسابي قدره(1.53), من ثم الفقرة "يتم مكافآتكم على الأعمال التي تساعد على نجاح المؤسسة" بمتوسط حسابي (1.40). ثم تأتي بعد ذلك فقرة "تحظى بمكافأة عن الجهد الإضافي الذي تبدله بالنظر إلى ضغط العمل الذي تواجهه" بمتوسط حسابي قدر ب(1.24) وبانحراف معياري كانت قيمته (0.57) وهي الفقرة أقل متوسط حسابي مقارنة بباقي فقرات بعد العدالة التوزيعية. مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتلقون رواتب تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية بدرجة متوسطة ولكن بدرجة منخفضة مع حصولهم على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل على الرغم من مستواهم العلمي كما أن رواتبهم تتناسب مع أدائهم و مسؤولياتهم في العمل بغض النظر عن ضغوط المهنة وهذه النتيجة تعني عدم عدالة المؤسسة محل الدراسة في توزيع الموارد المالية وهذا يعود للإدارة العليا للمؤسسة.

البعد الثاني: العدالة الإجرائية

سيتم فيما يلي عرض نتائج الفقرات التي تقيس بعد العدالة الإجرائية ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2. 13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة الإجرائية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
6	تستطيع الاتصال بالإدارة إذا ما واجهتك مشكلة في العمل.	2.40	0.87	1	مرتفع
7	تتخذ القرارات في المؤسسة بصورة موضوعية وفق معلومات صحيحة ودقيقة.	1.73	0.76	3	متوسط
8	ترى بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة.	1.46	0.65	5	منخفض
9	تشعر بجدوى مشاركتك في اتخاذ القرارات.	1.84	0.85	2	متوسط
10	تعتقد أن رؤسائك يقومون باتخاذ قرارات عادلة للتظلمات وشكاوى العمل.	1.56	0.67	4	منخفض
	المتوسط الحسابي العام لبعد العدالة الإجرائية	1.80	0.46	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من الجدول (2-13) أن العدالة الإجرائية سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (1.80) وانحراف معياري (0.46), كما يتضح من الجدول أن أكثر الفقرات أهمية هي الفقرة "تضمن لك المؤسسة حق الاتصال بالإدارة إذا ما واجهتك مشكلة في العمل" بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.87) وهي أعلى متوسط حسابي, ثم تليها الفقرة "تشعر بجدوى مشاركتك في اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي (1.84), ثم الفقرة "تتخذ القرارات في المؤسسة بصورة موضوعية وفق معلومات صحيحة ودقيقة" بمتوسط حسابي (1.73), وتأتي بعدها الفقرة "تعتقد أن رؤسائك يقومون باتخاذ قرارات عادلة للتظلمات والشكاوى في العمل" بمتوسط حسابي (1.56), وفي الأخير تأتي الفقرة "ترى بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة" بمتوسط حسابي (1.46) وهي أضعف متوسط بين الفقرات.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

هذا يعني أن أفراد عينة الدراسة على وعي بأن الإدارة تحرص على تفعيل عملية الاتصال بينها وبينهم بخصوص مهنتهم ومختلف المشاكل التي تعترضهم، وهو ما تشير إليه نتيجة المتوسط الحسابي بدرجة مرتفعة، وكما تبين من خلال النتائج على وجود عدالة إجرائية بدرجة متوسطة من موافقة أفراد عينة الدراسة هذا ما يبين مدى غموض وعدم وضوح الإجراءات والأساليب المطبقة في المؤسسة.

البعد الثالث: العدالة التعاملية

سيتم فيما يلي عرض الفقرات التي تقيس العدالة التعاملية و تم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (14.2): قيم المتوسطات الحسابية لبعد العدالة التعاملية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
11	يعاملك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة أي دور إيجابي تقوم به في العمل.	2.47	0.75	2	مرتفع
12	يتعامل معك زملائك بسلوكيات إيجابية.	2.69	0.57	1	مرتفع
13	يطلعك رئيسك بالتبديد المناسبة للقرارات التي يتخذها فيما يخص عملك.	2.10	0.87	4	متوسط
14	يحرص رئيسك المباشر على إشاعة روح التعاون في العمل.	2.27	0.82	3	متوسط
15	يتم إعلامك بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها.	1.97	0.89	5	متوسط
	المتوسط الحسابي العام لبعد العدالة التعاملية	2.30	0.53	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

يبين الجدول (2-14) أن العدالة الإجرائية سائد في المؤسسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.53) كما نلاحظ أن الفقرة الأكثر أهمية هي فقرة " يتعامل معك زملائك معك في العمل بسلوكيات إيجابية "، تليها الفقرة " يعاملك رؤساؤك بالتقدير والاحترام نتيجة أي دور إيجابي تقوم به في العمل " بمتوسط حسابي (2.47) ثم فقرة " يحرص رئيسك على إشاعة روح التعاون في العمل " بمتوسط حسابي (2.27) وتأتي بعدها فقرة " يطلعك رئيسك بالتبديد المناسبة للقرارات التي يتخذها فيما يخص عملك " بمتوسط حسابي (2.10) وفي الأخير الفقرة " يتم إعلامك عادة بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها " بمتوسط حسابي (1.97).

هذا يدل على مدى حرص المؤسسة محل الدراسة على تنمية العدالة التعاملية ذلك بأسلوب حضاري و أخلاقي لأنه من مبادئ دينا الخفيف وأن الدين المعاملة، كما أن العدالة التعاملية لا تكاد تخلو من بعض النقائص والتي بدورها تؤثر على أفراد عينة الدراسة وبالتالي على المجتمع ككل وهذا ما تظهره كلتا الفقرتين 13 و 15.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية.

سنحاول فيما يلي عرض نتائج قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (15.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	الرقم
منخفض	3	0.50	1.50	العدالة التوزيعية	1
متوسط	2	0.46	1.80	العدالة الإجرائية	2
متوسط	1	0.53	2.30	العدالة التعاملية	3
متوسط	-	0.49	1.86	المتوسط العام للعدالة التنظيمية	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (2-15) فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت تسود فيها عدالة تعاملية وعدالة إجرائية بدرجة متوسطة، في حين أن العدالة التوزيعية كانت بدرجة منخفضة وهذا دليل على أن الرواتب التي يحصل عليها أفراد العينة لا تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وأن الإجراءات الإدارية المطبقة عليهم تنصف بنوع من الحيادية. لما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة كان (1.86) بانحراف معياري (0.49).

هذا ما أثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود عدالة تنظيمية بدرجات متفاوتة في المؤسسة محل الدراسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة.

وللإجابة على هذه الفرضية من صحتها أو عدمها، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الممثلة لأبعاد الاحتراق الوظيفي موضوع الدراسة، وذلك وفق الأبعاد المكونة له وهي: الإجهاد الانفعالي، تدني الانجاز، تبلد الشعور.

البعد الأول: الإجهاد الانفعالي

سيتم عرض نتائج الفقرات التي تقيس بعد الإجهاد الانفعالي ثم سنتطرق إلى تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الإجهاد الانفعالي

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
مرتفع	2	0.81	2.44	تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد.	1
متوسط	4	0.85	2.00	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل لك ضغطاً كبيراً.	2
مرتفع	3	0.84	2.43	تشعر باستنزاف كامل لطاقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل.	3
مرتفع	1	0.54	2.82	تشعر بأنك تبذل كل ما تستطيع في عملك.	4
منخفض	5	0.75	1.52	تشعر بالإحباط في عملك.	5
متوسط	-	0.46	2.24	المتوسط الحسابي العام لبعد الإجهاد الانفعالي	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

يبين الجدول أعلاه (16.2) أن قيم المتوسطات الحسابية لبعد الإجهاد الانفعالي بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.46)، كما يبين الجدول أن أكثر الفقرات أهمية هي "تشعر بأنك تبذل كل ما تستطيع في عملك" بمتوسط حسابي (2.82)، تليها الفقرة "تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد" بمتوسط حسابي (2.44)، تليها الفقرة "تشعر باستنزاف كامل لطاقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل" بمتوسط حسابي (2.43)، لتأتي بعدها الفقرة "التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل لك ضغطاً كبيراً" بمتوسط حسابي (2.00)، وفي الأخير تأتي الفقرة "تشعر بالإحباط في عملك" بمتوسط حسابي (1.24) وهي الفقرة الأضعف متوسط حسابي بين فقرات بعد الإجهاد الانفعالي.

ويمكن تفسير ذلك بأن الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت يعانون من الاحتراق الوظيفي على هذا البعد (الإجهاد الانفعالي) لأن طبيعة المهنة تتطلب منهم بذل جهد بدني ويظهر ذلك من خلال بذلهم كل ما يستطيعون في عملهم وهذا ما يؤدي إلى شعورهم بالإرهاق عند استيقاظهم صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد هذا ما ينجر عنه استنزاف كامل لطاقتهم في اليوم الذي يقضونه في العمل.

البعد الثاني: تدني الانجاز

سنحاول من خلال هذا البعد عرض نتائج الفقرات التي تقيس بعد العدالة التنظيمية ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (17.2): قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية لبعد تدني الانجاز

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
6	تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه.	1.71	0.85	1	متوسط
7	تشعر أنك بإمكانك التأثير إيجابيا في حياة الغير.	1.49	0.67	3	منخفض
8	حققت أشياء جديدة بالتقدير في عملك.	1.43	0.69	5	منخفض
9	تتعامل بحدوء تام مع المشاكل النفسية.	1.53	0.69	2	منخفض
10	تشعر بالسعادة من خلال عملك وتعاملك مع الغير.	1.43	0.69	4	منخفض
	المتوسط الحسابي العام لبعد تدني الانجاز	1.52	0.46	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

يوضح الجدول (17.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد تدني الانجاز بمتوسط حسابي (1.52) وانحراف معياري (0.46) , فهو يعبر عن تدني مستوى الانجاز لدى أفراد عينة الدراسة, كما يبين الجدول أن أكثر الفقرات أهمية هي الفقرة "تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه" بمتوسط حسابي (1.51) وانحراف معياري (0.83), تليها الفقرة "تتعامل بحدوء تام مع المشاكل النفسية: بمتوسط حسابي (1.53), لتأتي بعدها الفقرة "تشعر بأنك بإمكانك التأثير إيجابيا في حياة الغير" بمتوسط حسابي (1.49), بعده الفقرة "تشعر بالسعادة من خلال عملك وتعاملك مع الغير" والفقرة "حققت أشياء جديدة بالتقدير في عملك" بنفس قيمة المتوسط الحسابي والذي يقدر ب (1.43) وهما آخر الفقرتين في هذا البعد.

و يفسر ذلك بعدم شعور أفراد عينة الدراسة بالاحتراق الوظيفي على هذا البعد (تدني الانجاز) ويتبين ذلك من خلال اتجاهاتهم الايجابية والمتمثلة في القدرة على تهيئة جو مناسب للعمل والتأثير ايجابيا في حياة الغير بالاطافة لتعاملهم بكل هدوء مع المشاكل النفسية , حيث أن هذا البعد تم تفرغته على عكس الأبعاد الأخرى للدراسة .

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

البعد الثالث: تبدل الشعور

سنترك في هذا البعد إلى عرض نتائج الفقرات التي تقيس بعد تبدل الشعور ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (18.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد تبدل الشعور

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
11	أصبحت شخصا قاسيا منذ بدأت هذا العمل.	1.65	0.76	2	منخفض
12	لا تبالي بما يحدث للغير.	1.40	0.69	4	منخفض
13	تشعر بأن غيرك يلومك على المشاكل التي تحدث معهم.	1.60	0.77	3	منخفض
14	تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد.	1.18	0.49	5	منخفض
15	تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد.	1.71	1.41	1	متوسط
	المتوسط الحسابي العام لبعد تبدل الشعور	1.51	1.41	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: عرض النتائج

يتضح من الجدول (18.2) أن قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية لبعد تبدل الشعور بلغت (1.51) وانحراف معياري (1.41)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى منخفض في تبدل الشعور كما يوضح الجدول أكثر الفقرات أهمية هي "يشعرك هذا العمل بالقساوة وتبدل الشعور" بمتوسط حسابي (1.71) وانحراف معياري (0.78)، تليها الفقرة "أصبحت شخصا قاسيا منذ بدأت هذا العمل" بمتوسط حسابي (2.47)، تأتي بعدها الفقرة "تشعر بأن غيرك يلومونك على المشاكل التي تحدث معهم" بمتوسط حسابي (1.60)، لتأتي بعدها الفقرة "لا تبالي بما يحدث للغير" بمتوسط حسابي (1.40). وفي الأخير الفقرة "تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد" بمتوسط حسابي (1.18)، وهي أضعف الفقرات متوسط حسابي بين فقرات هذا البعد. هذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة يتصفون بتبدل في مشاعرهم حيث يظهر ذلك من خلال شعورهم بالقساوة وتبدل الشعور فأصبحت شخصيتهم قاسية بسبب اللوم الذي يلقيه عليهم الغير كل هذا نتيجة التعامل مع أشخاص بثقافات ودهنيات مختلفة وتعرضهم لمواقف مهنية صعبة وشديدة.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق الوظيفي

سنحاول فيما يلي عرض نتائج قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية ثم تحليلها.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (19.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق الوظيفي

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعباري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	الرقم
متوسط	1	0.78	2.24	الإجهاد الانفعالي	1
منخفض	2	0.46	1.52	تدني الانجاز	2
منخفض	3	0.53	1.51	تبلد الشعور	3
متوسط	-	0.34	1.76	المتوسط الحسابي العام للاحتراق الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (19.2) فإن الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بمدينة تقوت يعانون بدرجة متوسطة من الإجهاد الانفعالي مع ذلك يتميزون بدرجة منخفضة من تدني الانجاز وتبلد في الشعور. أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة بلغ (1.76) وانحراف معباري (0.3479).

قد ترجع أسباب ذلك إلى ظروف العمل وكذا طبيعة المهنة وما ينتج عنها من ضغوط متتالية والتي بدورها تؤدي لحدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي تشكل لديهم ما يسمى بالإجهاد الانفعالي والذي يؤثر على أدائهم ومشاعرهم. هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية والتي تقول بأن الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة.

1. العلاقة الإرتباطية بين جميع المتغيرات

من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (20.2): لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي

		المتغير التابع الاحترق الوظيفي	
Rho de Spearman	أولا: العدالة التوزيعية.	Coefficient de corrélation	-.212-
		Sig. (bilatérale)	.080
		N	69
	ثانيا: العدالة الإجرائية	Coefficient de corrélation	-.135-
		Sig. (bilatérale)	.269
		N	69
	ثالثا: العدالة التعاملية (التفاعلية).	Coefficient de corrélation	-.185-
		Sig. (bilatérale)	.128
		N	69
	المتغير المستقل العدالة التنظيمية	Coefficient de corrélation	-.236-
		Sig. (bilatérale)	.050
		N	69
	أولا: الإجهاد الانفعالي.	Coefficient de corrélation	.793**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	69
	ثانيا: عدم الانجاز الشخصي	Coefficient de corrélation	.646**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	69
	ثالثا: تلبد المشاعر (إلغاء الشخصية).	Coefficient de corrélation	.716**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	69

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (SPSS v.22)

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول أعلاه رقم (20.2) بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية) والاحترق الوظيفي كمتغير تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي ككل 23.6-% وهي قيمة سالبة وضعيفة تبين مدى الارتباط السلبي العكسي لأبعاد العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي، حيث كان أكبر ارتباط بين بعد العدالة التوزيعية والاحترق الوظيفي بنسبة 21.2-%، بعدها بعد العدالة التعاملية بلغت نسبة الارتباط بينها وبين الاحترق الوظيفي 18.5-%، ليأتي بعد العدالة الإجرائية بأقل نسبة والمقدرة بنسبة 13.5-%.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

مما سبق يتبين لنا أن كل أبعاد العدالة التنظيمية لها ارتباط سلبى بالاحترق الوظيفي والأقوى ارتباطا بينها بالاحترق الوظيفي هي البعدين العدالة التوزيعية والعدالة التعاملية هذا لا يعني أن بعد العدالة الإجرائية غير مهم بل بالعكس لدى على المؤسسة إعادة النظر في توزيع رواتب العمال والعمل على تحسين أسلوب المعاملة بينها وبين عمالها كما يجب توضيح الإجراءات للعمال وبصفة عامة على المؤسسة تغيير الإجراءات التي من شأنه أن تحقق العدالة بجميع أبعادها وبالتالي التقليل من شعور الممرض بالاحترق الوظيفي.

2. تحليل الانحدار الخطي باستعمال طريقة المربعات الصغرى

يمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن المتغيرات المستقلة (العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية, العدالة التعاملية) والمتغير التابع الاحترق الوظيفي, والجدول التالي يوضح ذلك:

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (21.2) : يوضح الارتباط الخطي بين متغيرات المستقل (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع (الاحترق الوظيفي)

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.215 ^a	.046	.032	.33864
a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العدالة المستقل المتغير				
b. Variable dépendante : الوظيفي الاحترق التابع المتغير				

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

من الجدول رقم (21.2) نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين العدالة التنظيمية كمتغير مستقل والاحترق الوظيفي كمتغير تابع هو 21.5% أي أن هناك ارتباط ضعيف وبلغت نسبة R _deux 46% والتي تبين مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في تقدير الاحترق الوظيفي للممرض, أي أن 46% من الاحترق الوظيفي يعود لأبعاد العدالة التنظيمية, والنسبة المتبقية 54% ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3. تبين خط الانحدار

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (22.2) : يوضح تحليل تبين خط الانحدار

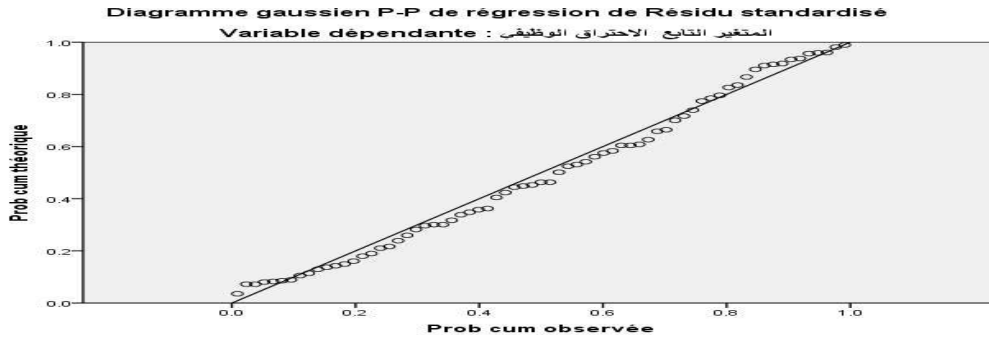
ANOVA ^b						
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Regression	.373	1	.373	3.252	.076 ^a
	Residual.	7.683	67	.115		
	Total	8.056	68			
a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العدالة المستقل المتغير,						
b. Variable dépendante : الوظيفي الاحتراق التابع المتغير						

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.373 ومجموع مربعات البواقي يساوي 7.682 والمجموع الكلي للمربعات يساوي 8.056؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 67؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.373 ومعدل مربعات البواقي 0.115؛
- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هي 3.252؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.076 أكبر من مستوى الدلال في الدراسة 0.5، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (2.2): مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

4. دراسة معاملات خط الانحدار

أولاً: عرض النتائج

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم (23.2): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Entry

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.114	.200		10.547	.000
المتغير المستقل العدالة التنظيمية	-.189-	.105	-.215-	-1.803-	.076

a. Variable dépendante : الوظيفي الاحتراق التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا (spss v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (23.2) نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 2.114 الذي يمثل a من معادلة $Y = a + Bx$, أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل, كما نلاحظ أن إشارة معامل Beta هي سالبة للدلالة على العلاقة العكسية بين أبعاد العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة للعدالة التنظيمية قل الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين والعكس صحيح.

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل (العدالة التنظيمية (X)) بالمتغير المستقل (الاحتراق

الوظيفي للممرضين (Y)) كالآتي :

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي(دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

$$Y = a + bx$$
$$Y = 2.114 - 0.189x$$

حيث:

- X_i : تمثل المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)؛

- Y_i : تمثل المتغير التابع (الاحترق الوظيفي).

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة التي تنص على وجود علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحترق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل والحالة العائلية).

لاختبار هذه الفرضية تقوم الباحثة بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يحتمل على إجابتين واختبار ANOVA في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين.

1. متغير الجنس

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (24.2): يوضح نتائج اختبار T test للعينات المستقلة

الرقم	المتغير	F	T	SIG
01	الجنس	0.003	1.466	0.956

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات (SPSS V.22)

ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن للعينتين (الذكور- الإناث) هي 0.956 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T قد بلغ 1.466 و هي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس بخصوص علاقة العدالة التنظيمية بالاحترق الوظيفي.

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

2. متغير العمر

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (25.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الممرضين

لأبعاد الاحتراق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.064	1	.064	.536	.467
Intra-groupes	7.992	67	.119		
Total	8.056	68			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS v.22)

ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير العمر هي $\text{sig} = 0.467$ وهي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والاحتراق الوظيفي، ومنه متغير العمر لا يؤثر على الاحتراق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

3. متغير المستوى التعليمي

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (26.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الممرضين

لأبعاد الاحتراق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.085	2	.042	.351	.706
Intra-groupes	7.971	66	.121		
Total	8.056	68			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS v.22)

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت كانت قيمة $Sig=0.706$ وهي أكبر من القيمة المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والاحتراق الوظيفي ومنه المستوى التعليمي لا يؤثر على الاحتراق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

4. متغير الخبرة

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (27.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الممرضين لأبعاد الاحتراق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.081	2	.040	.335	.716
Intra-groupes	7.975	66	.121		
Total	8.056	68			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

ثانيا: تحليل النتائج

نتيجة تحليل التباين لمتغير عدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة كانت $sig=0.716$ وقيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والاحتراق الوظيفي , ومنه فإن متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على الاحتراق الوظيفي, أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

5. متغير الحالة العائلية

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (28.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الممرضين لأبعاد

الاحتراق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.035	2	.018	.144	.866
Intra-groupes	8.021	66	.122		

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات (spss v.22)

ثانيا: تحليل النتائج

يبين لنا الجدول أعلاه نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة العائلية للمستجوبين بلغت $sig=0.866$ وهي أكبر من القيمة المعنوية 0.05 ومنه يتبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة العائلية والاحتراق الوظيفي, وبالتالي فإن متغير الحالة العائلية لا يؤثر على الاحتراق الوظيفي ومنه لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى.

أثبتت الدراسة أن هناك عدالة تنظيمية سائدة بدرجة متوسطة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت ولاية ورقلة, من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد العدالة التنظيمية على النحو التالي (العدالة التوزيعية بمتوسط حسابي 1.50), و(العدالة الإجرائية بمتوسط حسابي 1.80), و(العدالة التعاملية بمتوسط حسابي 1.30) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للعدالة التنظيمية والمقدر ب (1.86), تتفق هذه النتائج مع نتائج (دراسة سناء, دجلة جاسم الدجاوي 2016).

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على وجود عدالة تنظيمية بدرجات متفاوتة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

اختبار صحة الفرضية الثانية :

أثبتت الدراسة أن هناك احتراق وظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت ولاية ورقلة ذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد الاحتراق الوظيفي على النحو التالي (الإجهاد الانفعالي بمتوسط حسابي 2.24), و(تدني الإنجاز بمتوسط حسابي 1.51), و(تبلد الشعور بمتوسط حسابي 1.51), وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للاحتراق الوظيفي والبالغ قيمته (1.76), تتفق هذه النتيجة مع (دراسة Wei-Min Jin وآخرون).

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود مستويات متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بمدينة تقوت.

اختبار صحة الفرضية الثالثة :

العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

من خلال الجدول رقم (21.2) الذي يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين العدالة التنظيمية كمتغير مستقل بأبعادها (العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية, العدالة التعاملية) والاحتراق الوظيفي كمتغير تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

حدى, وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ككل (23.6%) وهي قيمة سالبة تبين العلاقة العكسية بين متغيرات الدراسة, تتفق هذه النتائج مع نتائج (دراسة علي مهدي خديجة 2017) و (دراسة (Najaf and other 2017).

دراسة معاملات خط الانحدار:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.373 ومجموع مربعات البواقي يساوي 7.682 والمجموع الكلي للمربعات يساوي 8.056؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 67؛
 - معدل مربعات الانحدار هو 0.373 ومعدل مربعات البواقي 0.115؛
 - قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هي 3.252؛
 - مستوى دلالة الاختبار 0.076 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها, وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك, حسب الرسم لا توجد مشكلة فالتنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.
- من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط بين العدالة التنظيمية كمتغير مستقل والاحتراق الوظيفي متغير تابع هو (21.5%) أي أن هناك ارتباط ضعيف, وبلغت نسبة ارتباط R –deux (46%) والتي تبين مدى دقة أبعاد العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي, أي أن نسبة (46%) من أسباب الاحتراق الوظيفي يعود لأبعاد العدالة التنظيمية, والنسبة المتبقية (54%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.
- يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي وفق المعادلة التالية:

$$Y=2.114 - 0.189x$$

حيث أن :

- X_i : المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)؛

- Y_i : (الاحتراق الوظيفي).

هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على وجود علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى

الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الرابعة :

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال ANOVA- TESTE (T) وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول العدالة التنظيمية وفي مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الخبرة والحالة العائلية) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو (0.956) وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد, وأن مستوى متغير العمر كان مستوى الدلالة المحسوب (0.467) وهو أكبر

الفصل الثاني: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت).

من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد, وكذا متغير المستوى التعليمي كان مستوى الدلالة المحسوب (0.706) وهي قيمة أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية, وأيضاً متغير الخبرة في العمل كان مستوى الدلالة المحسوب (0.716) بالمقارنة فإنه أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية, كما أن متغير الحالة العائلية كان مستوى الدلالة المحسوب قد بلغ (0.866) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد.

و هذا ما ينفي صحة الفرضية والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الخبرة والحالة العائلية).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع العدالة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت لولاية ورقلة، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب(100) ممرضة وممرض، وذلك من خلال تحليل الاستبانة باستعمال البرنامج الإحصائي (spss) النسخة (22) ثم تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

- وجود عدالة تنظيمية بدرجات متفاوتة في المؤسسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- وجود احتراق وظيفي بدرجة متوسطة لدى الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية للإدارة العليا و الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الخبرة, الحالة العائلية).

خاتمة

إن المورد البشري وعلى غرار الموارد الأخرى في المؤسسة يعتبر بمثابة الحجر الأساس لها، فالاستخدام الأمثل والعقلاني له وبالأخص مراعاة الجانب النفسي له فهو مفتاح نجاحه الشخصي وأدائه و بالتالي نجاح المؤسسة هذا في ضل الممارسات الإدارية الغير عادلة وذلك بالعدل في توزيع الموارد المالية، شفافية ونزاهة الإجراءات المطبقة في المؤسسة، العدل في أساليب المعاملة، لأن غياب هذه العدالة ينجم عنه ظهور ظواهر سلبية لدى العمال منها الاحتراق الوظيفي للعمال لأنه يعتبر من المظاهر السلبية الناتجة عن عدم العدالة والذي يتجسد في صورة شعور العامل بالإجهاد الانفعالي إذ يؤثر سلبا على أدائه وعلاقته بغيره في مكان العمل وهو الأمر الذي دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية :

كيف تساهم العدالة التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية سليمان

عميرات -تقرت- ؟

لدى قمنا بهذه الدراسة للإجابة عليها، حيث تبرز هذه الدراسة أبعاد العدالة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بمدينة تقرت، إذ أن هذه الدراسة في منطقتها تعتبر دراسة إحصائية وصفية للعدالة التنظيمي السائدة في المؤسسة محل الدراسة من حيث التعرف على أبعادها، بالإضافة إلى مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين فيها وهي دراسة ارتباطية كونها تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة ارتباطيه بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي .

تم صياغة فرضيات لهذه الدراسة، كما أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية والمتمثلة في (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، معامل الارتباط)، بأن العدالة التنظيمية سائدة بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة قدرت بمتوسط حسابي (1.86)، تميزت هذه الدالة بتوفر عدالة تعاملية بدرجة متوسطة قدرت ب(2.30)، تليها العدالة الإجرائية بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (1.80)، لتأتي العدالة التوزيعية في الرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة و بمتوسط حسابي قدره (1.50).

أما الجانب الثاني من الدراسة فيتعلق بالاحتراق الوظيفي فقد كانت نتائجه متوسطة حيث قدر متوسطه الحسابي ب (1.76)، كما تميز بوجود إجهاد انفعالي بدرجة متوسطة و بمتوسط حسابي قدر ب (2.24)، بعد تدني في الانجاز بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي قدره (1.52)، ليأتي في الأخير تبلد الشعور بدرجة منخفضة و بمتوسط حسابي قدره (1.51). أما الدراسة الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي فقد بينت وجود علاقة عكسية ضعيفة بين أبعاد العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي قدرت ب (0.236-%) حيث كلما زادت العدالة التنظيمية قل مستوى الاحتراق الوظيفي وذلك من خلال توفير عدالة توزيعية، وكذا عدالة إجرائية ، وأيضاً عدالة تعاملية والعكس صحيح.

نتائج الدراسة:

الفرضية الأولى.

أثبتت الدراسة أن هناك عدالة تنظيمية سائدة بدرجة متوسطة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت ولاية ورقلة، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد العدالة التنظيمية على النحو التالي(العدالة التوزيعية بمتوسط

حسابي (1.50)، و(العدالة الإجرائية بمتوسط حسابي 1.80)، و(العدالة التعاملية بمتوسط حسابي 1.30) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للعدالة التنظيمية والمقدر ب (1.86) .

الفرضية الثانية.

أثبتت الدراسة أن هناك احتراق وظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقريت ولاية ورقلة ذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد الاحتراق الوظيفي على النحو التالي (الإجهاد الانفعالي بمتوسط حسابي 2.24)، و(تدني الإنجاز بمتوسط حسابي 1.51)، و(تبلد الشعور بمتوسط حسابي 1.51)، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للاحتراق الوظيفي والبالغ قيمته (1.76).

الفرضية الثالثة.

أثبتت الدراسة أن العلاقات الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين العدالة التنظيمية كمتغير مستقل بأبعادها (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية) والاحتراق الوظيفي كمتغير تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ككل (23.6%) وهي قيمة سالبة تبين العلاقة العكسية بين متغيرات الدراسة.

كما توصلت الدراسة إلى معادلة خط الانحدار من الشكل التالي : $Y=2.114 - 0.189x$

حيث :

- X_i : المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)؛

- Y_i : المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي).

الفرضية الرابعة.

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال ANOVA- TESTE (T) وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول العدالة التنظيمية وفي مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة والحالة العائلية) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو (0.956) و هي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأن مستوى متغير العمر كان مستوى الدلالة المحسوب (0.467) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذا متغير المستوى التعليمي كان مستوى الدلالة المحسوب (0.706) وهي قيمة أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية، وأيضا متغير الخبرة في العمل كان مستوى الدلالة المحسوب (0.716) بالمقارنة فإنه أكبر من (0.005) مستوى الدلالة المعنوية، كما أن متغير الحالة العائلية كان مستوى الدلالة المحسوب قد بلغ (0.866) و هو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد.

وهذا ما ينفي صحة الفرضية والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة والحالة العائلية).

توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه النتائج واستكمالاً لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها ، فإن الباحثة تقترح بعض التوصيات التي تتعلق بالعدالة التنظيمية ، بإضافة إلى بعض الجوانب التي تساهم في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى المرضين في المؤسسة العمومية سليمان عميرات بتقرت لولاية ورقلة. وفقا لرؤى إدارية سلمية يمكن تلخيص التوصيات فيما يلي:

- على الإدارة العليا للمؤسسة التخلص من الأساليب و المبادئ الإدارية التقليدية وتفعيل أبعاد العدالة التنظيمية بأسلوب إداري يساعد ويساهم في تهيئة بيئة عمل إيجابية؛
- ضرورة إعادة النظر في هيكل توزيع الأجور نظرا لحصول العدالة التوزيعية على درجة منخفضة من موافقة أفراد عينة الدراسة و ذلك بتقديم رواتب تتناسب والمؤهلات العلمية ومستوى الأداء؛
- على الإدارة العليا الالتزام بالشفافية والنزاهة في الإجراءات الإدارية المطبقة على العمال وذلك بتطبيق واتخاذ إجراءات وقرارات عادلة التي من شأنها تحقيق عدالة الإجراءات؛
- ضرورة تحسين أسلوب المعاملة مع العمال وذلك بإطلاع العمال على مختلف التبريرات المتخذة بخصوص العمل وإعلامهم بأي نشاط آخر بخلاف العمل هذا من شأنه توطيد العلاقة بين العامل ورب العمل وبالتالي تحقيق رضا العامل؛
- مراعاة الجانب النفسي للعامل لأنه جانب جد حساس فهو الدافع و المحفز الأول على العمل؛
- على المؤسسة توفير ظروف جيدة للعمال من خلال بعض الأنشطة مثل الأنشطة الرياضية والترفيهية؛
- تم التوصل إلى أن 46% من التغيرات التي تحدث في ظاهرة الاحتراق الوظيفي ترجع إلى أبعاد العدالة التنظيمية والباقي يرجع إلى عوامل أخرى لذا نوصي المؤسسة بالعمل على إجراء دراسات وبحوث ميدانية بهدف معرفة و استكشاف المصادر و الأسباب الأخرى التي تتسبب في ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

أفاق الدراسة:

من خلال التحليل النظري والميداني الذي تم التركيز عليه في هذه الدراسة، ظهرت العديد من المواضيع الجديدة بمواصلة البحث فيها لأهميتها النظرية والميدانية منها:

- أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء المهني؛
- الاحتراق الوظيفي و أثره على أداء الموارد البشرية؛
- العلاقة بين ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي.

قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب

1- دره عمر مُجد، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، سوريا، 2008.

ب- المجلات العلمية

1. أبو تاية بندر كريم، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، كلية التخطيط والإدارة، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 20، العدد 2، 2012، 176.

2. بورزق كمال، نميش نورة، نقموش مُجد الطاهر، الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 6، 2018.

3. التلباني نهاية، الأغا مروان، سعد الله رأفت، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، بالجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الأزهر، المجلد 29، العدد 4، 2015.

4. جاسم مُجد الدجاوي خديجة، جاسم مُجد الدجاوي سناء، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الفرات الأوسط، المجلد 13، العدد 40، 2016.

5. حجاج جعفر خليل، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، المجلد 6، العدد 31، 2013.

6. الخزاعي علي ماهر، دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، المجلد 37، العدد 1، 2015.

7. الساعدي مؤيد يوسف، هادي الشريف زينب، عبد حسن عادل عباس، تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين، مجلة التقني، المعهد التقني، المجلد 26، العدد 7، 2013.

8. السكر عبد الكريم، أثر العدالة التفاعلية في الأداء الوظيفي، دراسات العلوم الإدارية، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، المجلد 40، العدد 2، 2013.

9. عبابنة أشرف ماجد، هيا جنة قيصر علي، هاشم الوكاد لينا، مستوى العدالة التنظيمية وأثره على أداء العاملين في بنك تنمية المدن و القرى الأردني من وجهة نظر العاملين فيه، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 2، يونيو 2014.

10. علي مُجدي خديجة , الشماسي عبد الرحمان أريج, أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة, مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية, كلية الاقتصاد والإدارة, جامعة الملك عبد العزيز, المجلد 1, العدد 6, 2017.
11. عيسات فاطمة الزهراء, جميل أحمد, العدالة التنظيمية وأثرها على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية, المجلة الجزائرية للعلامة والسياسات الاقتصادية, جامعة أكلي محند أولحاج, العدد 7, 2016.
- ت- البحوث الجامعية
- أ- أطروحة دكتوراه
1. الشكرجي أسماء طه نور, تأثير كل من العدالة والثقة التنظيمية على الاحتراق النفسي للعاملين, أطروحة دكتوراه "غير منشورة", تخصص فلسفة في علوم الإدارة العامة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة بغداد, العراق, 2008.
2. معمري, حمزة, إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها لسلوك المواطنة التنظيمية, أطروحة دكتوراه "غير منشورة", تخصص علم النفس العمل والتنظيم, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, الجزائر, 2012/2013.
- ب- مذكرات ماجستير
1. أبو رجب نصري مُجد زياد, العدالة التنظيمية في بلدية الخليل, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال, كلية الدراسات العليا, جامعة الخليل, فلسطين, 2016.
2. أبو ريا عباس إبراهيم, المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية, رسالة ماجستير "غير منشورة" في التنمية الريفية المستدامة, جامعة القدس, 2011.
3. أبو سمعان مُجد ناصر راشد, محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية, غزة, 2015.
4. أبو موسى أنور, كلاب يحيى, الاحتراق الوظيفي و تأثيره على أداء العاملين, بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني, معهد التنمية المجتمعية, 2011/2012.
5. أماني بسام سعيد الجمل, الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة أعمال, قسم إدارة أعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية غزة, 2012.
6. حسن مُجد منصور لنا, الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل, رسالة ماجستير "غير منشورة" في التربية تخصص إرشاد نفسي وتربوي, كلية الدراسات العليا, جامعة القدس, 2013.

7. حمدي إدعيس آلاء, العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال, كلية الدراسات العليا والبحث العلمي, جامعة الخليل, 2012.
8. دره محمد عمر, أثر العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة أعمال, قسم إدارة أعمال, كلية التجارة, جامعة عين شمس, 2008.
9. عمور ريم, أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال, كلية الاقتصاد, جامعة دمشق, 2014.
10. الكحلوت عبد الفتاح عزو, دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة و التعليم, رسالة ماجستير "غير منشورة" في القيادة والإدارة, أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة, 2017.
11. محمد رفعت حواس أميرة, أثر الالتزام والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال, قسم إدارة الأعمال, كلية التجارة, جامعة القاهرة, 2003.
12. مسلم عياد أبو مسعود سماهر, ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها, رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال, قسم إدارة أعمال, كلية الدراسات العليا, الجامعة الإسلامية- غزة, 2010.

ت- مذكرات الماجستير

1. بالأنوار شريفة, أثر العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي, "غير منشور", تخصص إدارة الموارد البشرية, قسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, الجزائر, 2018/2017.
2. بن شاعة سمير, نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية, مذكرة ماستر "غير منشورة", تخصص الهيكل الاستشفائية, قسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة عبد الحميد بن باديس, مستغانم, 2018/2017.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Aghaei najaf, moshiri keiven, shahrbanian shahnnaz, Relationship between organizational justice and job burnout in employees of sport and youth head office of Tehran, advances in applied sciene research, vol 3, no 4, 2012.
2. Alimoradnori mohamad, sanaz zargar balaye jame, investigating the relationship between organizational justice and its dimensions with job burnout and its dimensions in selected military clinics in tehran, paramedical sciences and military health, vol 12, no 4, 2018.

3. Ilhami Kaygusuz Aykut Beduk ,**The Relationship between Organizational Justice and Burnout in Professional Life : A Research on Police Officer.**
4. Moliner Carolina, and other, **relationship between organizational justice and burnout at the work – unitlevel**, international journal of stress management, vol 12, no 2, 2005.
5. Omar Alicia, vaamond juan diego, salessi Solana, **from organizational justice perceptions to turnover intentions: the mediating effects of burnout and job satisfaction**, eropes journal of psyvhology, vol 14, no 3, 2018.
6. Safari ali, tamazifar maryam,jannati ali rreza, **the effecte of organizational justice and perceived organizational support on university staff job burnout (case of university staff of Isfahan)**, australina journal of basic and applied sciences, vol 6, no 7,2012.
7. Virgolina ana Isabel, Coelho arnaldo, ribeiro neuza, **the impact of perceived organizational justice, psychological cotracte, and the burnout on employee performance: the moderating rol of organizational support, in the Portuguese context**, international journal of academic research in business and social sciences, vol 7, no 1,2017.
8. Wei-min jin, ying zhang, xiao- ping wang, **job burout and organizational justice among medical interns in shanghai, peoples republic of china**, advances in medical education and practicemvom2016.
9. Yener dursun, oskaybas kader, dursun tolga, **the effects of burnout on organizational commitment in logistics sector**, journal of business research turk, vol 6, no 2,2014.

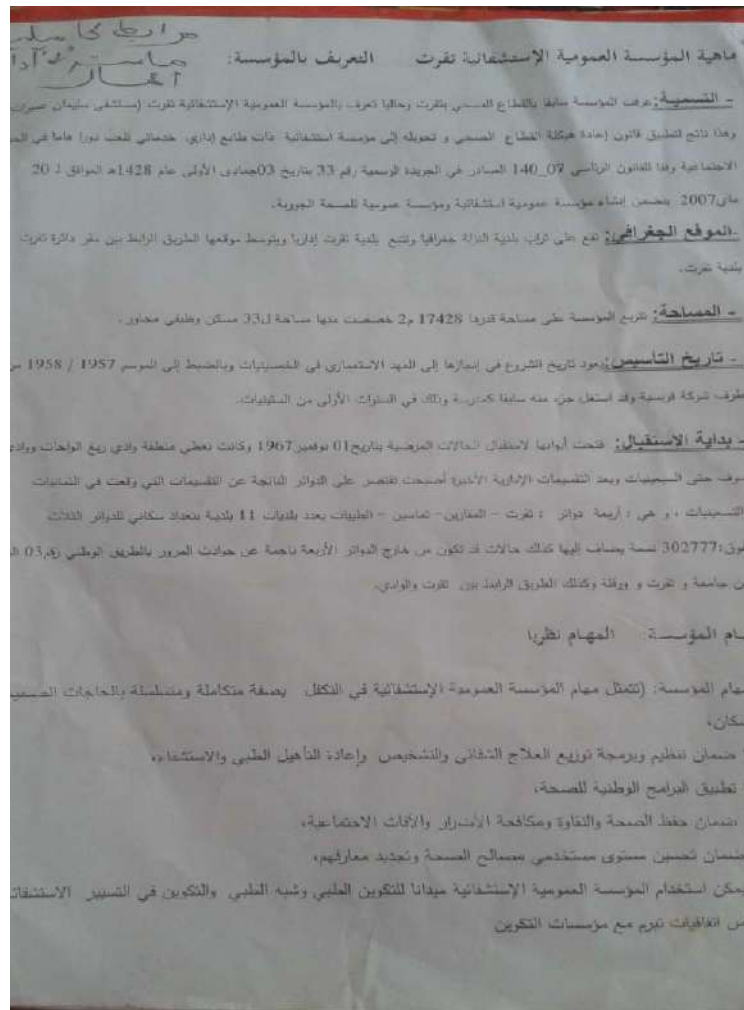
الملاحق

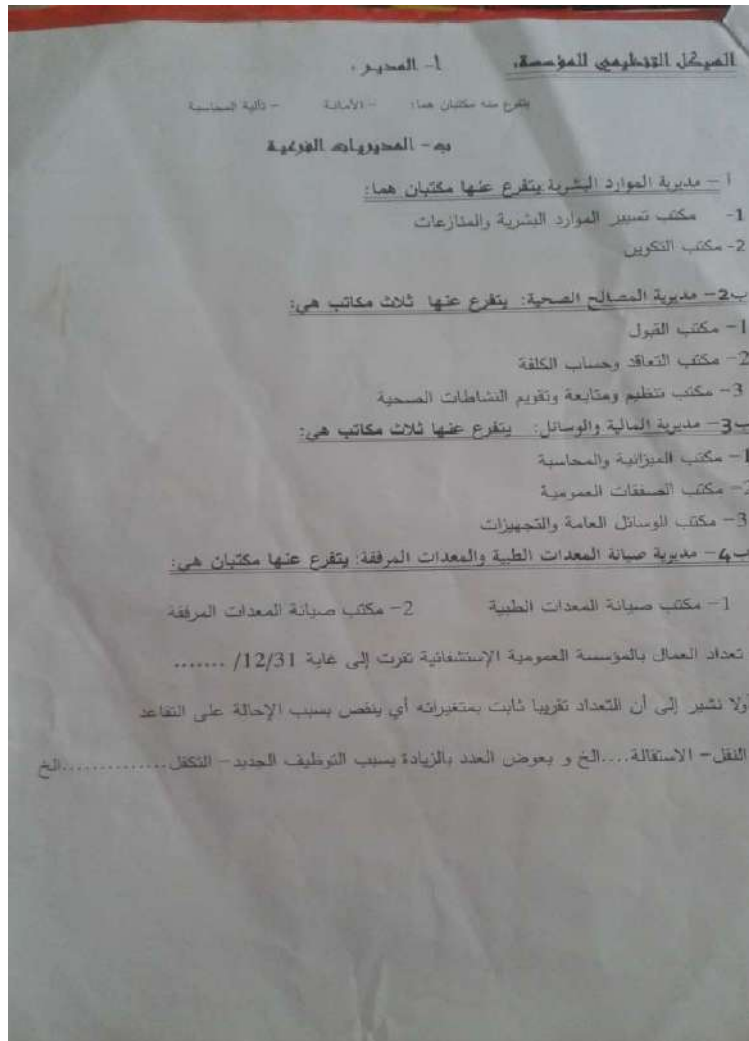
الملحق رقم (1): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة

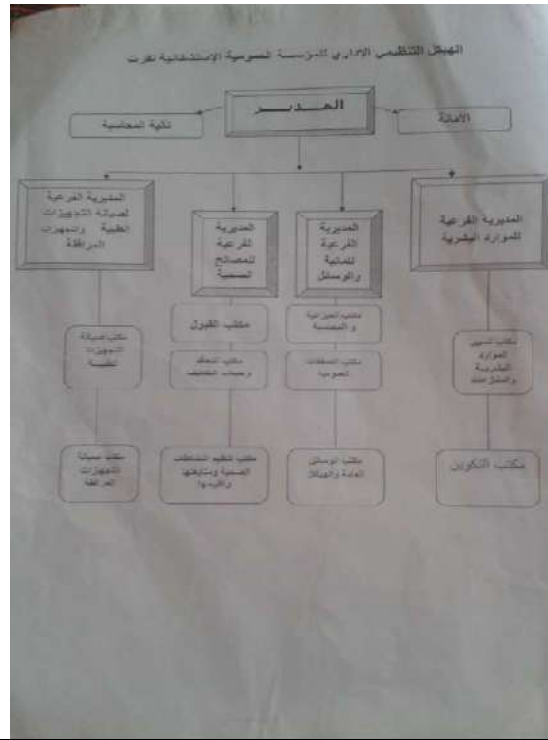
الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	باديس بوخلوة	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
02	حورية بالأطرش	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
03	رشيد مناصريه	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
04	عبد الرؤوف حجاج	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

المصدر: من إعداد الطلبة

الملحق رقم (2): وثائق المؤسسة







الملحق رقم (3): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ماستر إدارة الأعمال

إشراف الأستاذة: أسماء يوسف

الطالبة : كاميليا مرابط

استمارة الاستبيان

السيد المدير / أخي الممرض، أختي الممرضة

تحية طيبة و بعد؛

تقوم الباحثة بإعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال الموسومة ب "دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية _تقرت_ " حول موضوع يُبين جوانب الاهتمام بالموارد البشرية والذي يعكس اهتمام الباحثين والمختصين، ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها، نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي يتحوي مجموعة من الأسئلة التي نود أن تجيبوا عليها، بدقة وموضوعية. ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تتسم بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. نشكركم

أولا : البيانات الشخصية

الجنس:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
السن:	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 إلى 50 س	<input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المستوى التعليمي:	<input type="checkbox"/> ثانوي أو أقل	<input type="checkbox"/> جامعي		
سنوات الخبرة في العمل:	<input type="checkbox"/> سنتين أو أقل	<input type="checkbox"/> إلى 5 سنوات	<input type="checkbox"/> أكثر من 5 س	
الحالة العائلية:	<input type="checkbox"/> أعزب(ة)	<input type="checkbox"/> متزوج(ة)	<input type="checkbox"/> أرمل(ة)	<input type="checkbox"/> مطلق

ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

أولاً: أبعاد العدالة التنظيمية

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً : العدالة التوزيعية.				
1	يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية؛			
2	يتناسب راتبك مع أدائك ومسئولياتك في العمل؛			
3	يتم مكافأتك على الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة؛			
4	تحظى بمكافأة عن الجهد الإضافي الذي تبدله بالنظر إلى ضغط العمل الذي تواجهه؛			
5	تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل .			
ثانياً: العدالة الإجرائية.				
1	تستطيع الاتصال بالإدارة إذا ما واجهتك مشكلة في العمل؛			
2	تتخذ القرارات في المؤسسة بصورة موضوعية وفق معلومات صحيحة ودقيقة؛			
3	الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة بين العمال؛			
4	أشعر بجدوى مشاركتي في اتخاذ القرارات؛			
5	تعتقد أن رؤساءك يقومون باتخاذ قرارات عادلة في شؤون العمل.			
ثالثاً: العدالة التعاملية (التفاعلية).				
1	يعاملك رؤساءك بالتقدير والاحترام نتيجة أي دور إيجابي تقوم به في العمل؛			
2	يتعامل زملائك معك في العمل بسلوكيات إيجابية؛			
3	يطلعك رئيسك بالتبريرات المناسبة للقرارات التي يتخذها فيما يخص عملك؛			
4	يحرص رئيسك على إشاعة روح التعاون في العمل؛			
5	يتم إعلامك عادة بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها .			

ثالثا: أبعاد الاحتراق الوظيفي

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً: الإجهاد الانفعالي.				
1	تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد؛			
2	تعاملت المباشر مع الناس يشكل لك ضغوطاً نفسية شديدة؛			
3	تشعر باستنزاف كامل لثقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل؛			
4	تشعر بأنك تبدل ما تستطيع في عملك؛			
5	تشعر بالإحباط بسبب ممارستك هذه المهنة.			
ثانياً: تدني الانجاز الشخصي.				
1	تستطيع و بكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه؛			
2	تستطيع التأثير ايجابيا في حياة الآخرين؛			
3	حققت أشياء جديدة بالتقدير في عملك؛			
4	تتعامل بجدوء تام مع المشاكل النفسية؛			
5	تشعر بالسعادة من خلال عملك وتعاملت مع الغير.			
ثالثاً: تبدل المشاعر (إلغاء الشخصية).				
1	تغيرت شخصيتك سلبيا منذ بدأت هذا العمل؛			
2	لا تبالي بما يحدث للغير في المؤسسة أو في مكان آخر؛			
3	تشعر بأن غيرك يلومونك على المشاكل التي تحدث معهم؛			
4	تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد؛			
5	يشعرك هذا العمل بالقساوة وتبدل في مشاعرك.			

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

نشكركم علي حسن التعاون

الملحق رقم (4) : نتائج التحليل الإحصائي spss v.22

معلم اتساق ألفا كرونباخ :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.634	30

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا :

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	10	14.5	14.5	14.5
انثى	59	85.5	85.5	100.0
Total	69	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 30 سنة	36	52.2	52.2	52.2
من 30 إلى 50 سنة	31	44.9	44.9	97.1
اكثر من 50 سنة	2	2.9	2.9	100.0
Total	69	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي او اقل	11	15.9	15.9	15.9
جامعي	58	84.1	84.1	100.0
Total	69	100.0	100.0	

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنتين او اقل	21	30.4	30.4	30.4
من 3 إلى 5 سنوات	12	17.4	17.4	47.8
أكثر من 5 سنوات	36	52.2	52.2	100.0
Total	69	100.0	100.0	

الحالة العائلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide اعزب	32	46.4	46.4	46.4
متزوج	36	52.2	52.2	98.6
مطلق	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Statistiques descriptive

	N	Moyenn e	Ecart type
يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية.	69	1.71	.893
يتناسب راتبك مع أدائك ومسؤولياتك في العمل.	69	1.5362	.85025
يتم مكافأتك على الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة.	69	1.4058	.69280
تحظى بمكافأة عن الجهد الإضافي الذي تبذره بالنظر إلى ضغط العمل الذي تواجهه.	69	1.2464	.57919
تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل .	69	1.6087	.77112
تستطيع الاتصال بالإدارة إذا ما واجهت مشكلة في العمل.	69	2.4058	.87982
تتخذ القرارات في المؤسسة بصورة موضوعية وفق معلومات صحيحة ودقيقة؛	69	1.7391	.76027
الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة بين العمال.	69	1.4638	.65484
أشعر بجدوى مشاركتي في اتخاذ القرارات.	69	1.8406	.85101
تعتقد أن رؤساءك يقومون باتخاذ قرارات عادلة في شؤون العمل.	69	1.5652	.67472
يعاملك رؤساءك بالتقدير والاحترام نتيجة أي دور إيجابي تقوم به في العمل.	69	2.4783	.75943
يتعامل زملائك معك في العمل بسلوكيات إيجابية.	69	2.6957	.57661
يطلعك رئيسك بالتبويرات المناسبة للقرارات التي يتخذها فيما يخص عملك.	69	2.1014	.87691
يحرص رئيسك على إشاعة روح التعاون في العمل.	69	2.2754	.82040
يتم إعلامك عادة بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها .	69	1.9710	.89065
تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحا لمواجهة يوم عمل جديد.	69	2.4493	.81414

تعاملت المباشر مع الناس يشكل لك ضغوطا نفسية شديدة.	69	2.0000	.85749
تشعر باستنزاف كامل لطلقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل.	69	2.4348	.84850
تشعر بأنك تبدل ما تستطيع في عملك.	69	2.8261	.54115
تشعر بالإحباط بسبب ممارستك هذه المهنة.	69	1.5217	.75943
تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه.	69	1.7101	.85923
تستطيع التأثير إيجابيا في حياة الآخرين.	69	1.4928	.67787
حققت أشياء جديدة بالتقدير في عملك.	69	1.4348	.69617
تتعامل بحدوء تام مع المشاكل النفسية.	69	1.5362	.69831
تشعر بالسعادة من خلال عملك وتعاملك مع الغير.	69	1.4348	.69617
تغيرت شخصيتك سلبيا منذ بدأت هذا العمل.	69	1.6522	.76362
لا تبالي بما يحدث للغير في المؤسسة أو في مكان آخر.	69	1.4058	.69280
تشعر بأن غيرك يلومونك على المشاكل التي تحدث معهم.	69	1.6087	.77112
تتعامل مع غيرك وكأنهم حماد.	69	1.1884	.49335
يشعرك هذا العمل بالقساوة وتبذل في مشاعرك.	69	1.7101	1.41527
أولا: العدالة التوزيعية.	69	1.5014	.50831
ثانيا: العدالة الإجرائية	69	1.8029	.46715
ثالثا: العدالة التعاملية (التفاعلية).	69	2.3043	.53645
المتغير المستقل العدالة التنظيمية	69	1.8696	.39115
أولا: الإجهاد الانفعالي.	69	2.2464	.46545
ثانيا: عدم الانجاز الشخصي	69	1.5217	.46931
ثالثا: تلبذ المشاعر (إلغاء الشخصية).	69	1.5130	.53300
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	69	1.7604	.34420
N valide (listwise)	69		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات :

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (العدالة التنظيمية)

والمتغير التابع هو (الاحتراق الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل العدالة التنظيمية	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الوظيفي الاحتراق التابع المتغير :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.215 ^a	.046	.032	.33864

a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العدالة المستقل المتغير

b. Variable dépendante : الوظيفي الاحتراق التابع المتغير

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.373	1	.373	3.252	.076 ^a
Résidu	7.683	67	.115		
Total	8.056	68			

a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العدالة المستقل المتغير

b. Variable dépendante : الوظيفي الاحتراق التابع المتغير

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.5464	1.9124	1.7604	.07406	69
Résidu	-.61143-	.78147	.00000	.33614	69
Erreur Prévision	-2.890-	2.053	.000	1.000	69
Erreur Résidu	-1.806-	2.308	.000	.993	69

a. Variable dépendante : الوظيفي الاحتراق التابع المتغير

Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع الاحتراق الوظيفي :

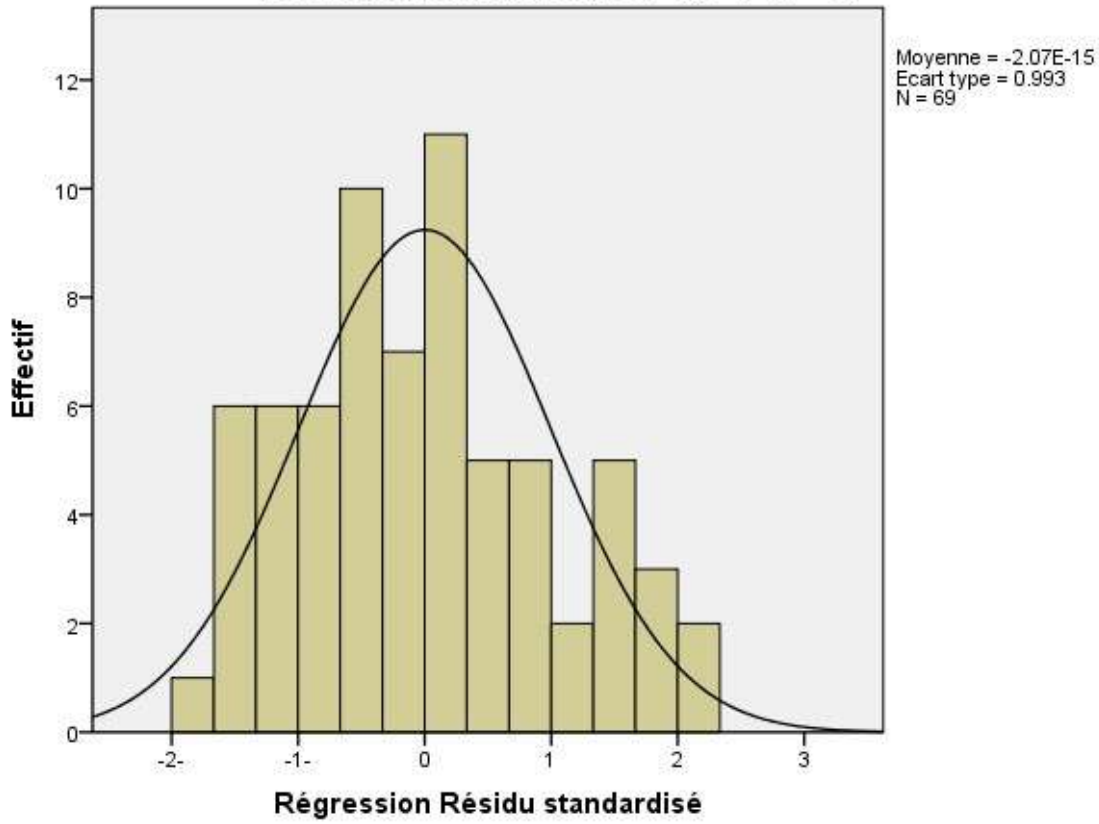
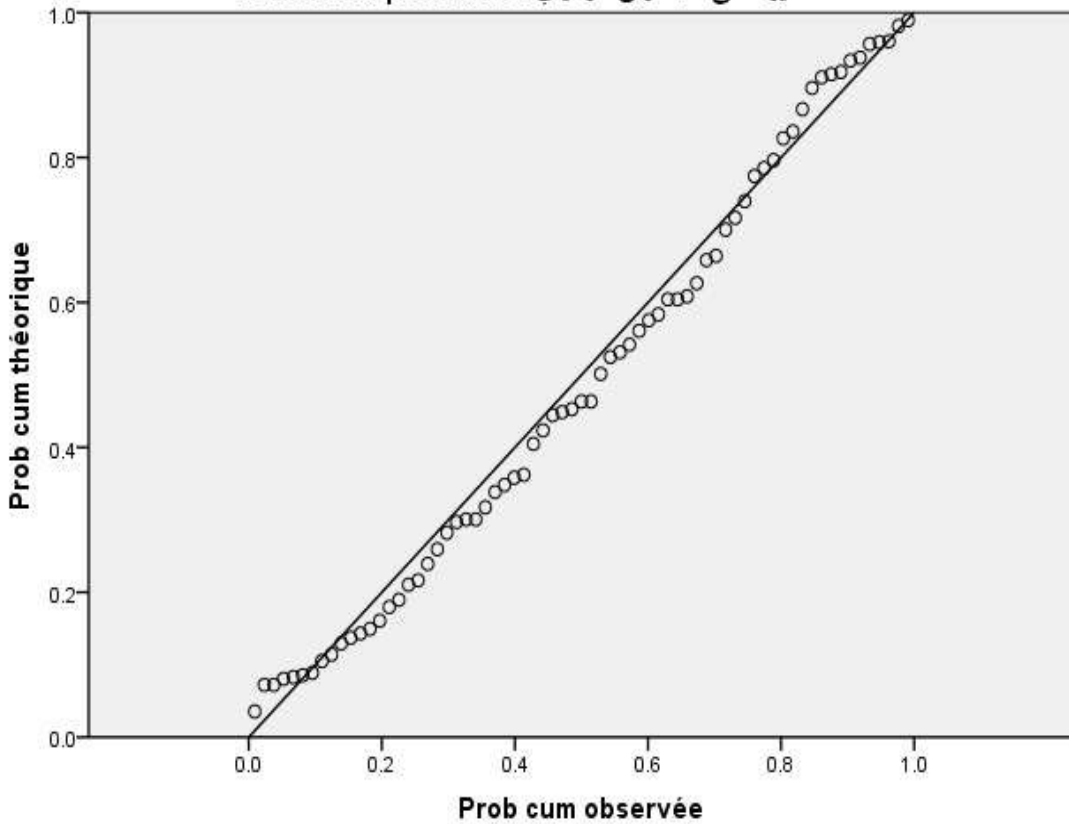


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الاحتراق الوظيفي



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

مصفوفة الارتباطات :

		المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	
Rho de Spearman	أولاً: العدالة التوزيعية.	Coefficient de correlation	-.212-
		Sig. (bilatérale)	.080
		N	69
	ثانياً: العدالة الإجرائية	Coefficient de correlation	-.135-
		Sig. (bilatérale)	.269
		N	69
	ثالثاً: العدالة التفاعلية (التفاعلية).	Coefficient de correlation	-.185-
		Sig. (bilatérale)	.128
		N	69

المتغير المستقل العدالة التنظيمية	Coefficient de correlation	-.236-
	Sig. (bilatérale)	.050
	N	69
أولاً: الإجهاد الانفعالي.	Coefficient de correlation	.793**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69
ثانياً: عدم الانجاز الشخصي	Coefficient de correlation	.646**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69
ثالثاً: تبدل المشاعر (إلغاء الشخصية).	Coefficient de correlation	.716**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69

الانحدار المتدرج :

Avertissements
Aucune variable n'a été saisie dans l'équation .

اختبار تي تاست **T test** الخاص ب الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للجنس :

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي				
ذكر	10	1.9067	.37078	.11725
انثى	59	1.7356	.33653	.04381

Test d'échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence

									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	.003	.956	1.466	67	.147	.17107	.11673	-	.40406
	Hypothèse de variances inégales			1.367	11.653	.198	.17107	.12517	-	.44470

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
أولا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر :

ANOVA

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.064	1	.064	.536	.467
Intra-groupes	7.992	67	.119		
Total	8.056	68			

ثانيا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.085	2	.042	.351	.706
Intra-groupes	7.971	66	.121		
Total	8.056	68			

ثالثا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	.081	2	.040	.335	.716
Intra-groupes	7.975	66	.121		
Total	8.056	68			

رابعا الحالة العائلية علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	.035	2	.018	.144	.866
Intra-groupes	8.021	66	.122		
Total	8.056	68			

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
V	الإهداء
VI	الشكر
VII	ملخص الدراسة
VIII	قائمة المحتويات
79	قائمة الجداول
79	قائمة الأشكال البيانية
79	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي
3	الفرع الأول : مفهوم الاحتراق الوظيفي
4	خصائص الاحتراق الوظيفي
4	الفرع الثاني : أبعاد الاحتراق الوظيفي
5	أولا : الإجهاد الانفعالي
5	ثانيا : تدي الإنجاز
6	ثالثا : تبلد الشعور
6	الفرع الثالث : أسباب الاحتراق الوظيفي, آثاره وطرق مقاومته
6	أولا : أسباب الاحتراق الوظيفي
8	ثانيا : آثار الاحتراق الوظيفي
8	ثالثا : طرق مقاومة الاحتراق الوظيفي
10	المطلب الثاني : العدالة التنظيمية
10	الفرع الأول : مفهوم العدالة التنظيمية
11	أهمية العدالة التنظيمية
11	الفرع الثاني : أبعاد العدالة التنظيمية
12	أولا : العدالة التوزيعية
13	ثانيا : العدالة الإجرائية

14	ثالثا : العدالة التعاملية
15	المطلب الثالث : العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
16	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
16	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة (العربية, الأجنبية)
16	الفرع الأول : الدراسات العربية
17	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية
19	المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
19	أولا : أوجه التشابه
19	ثانيا : أوجه الاختلاف
20	المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي (دراسة على عينة من ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت)	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
24	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
24	الفرع الأول: منهج الدراسة.....
24	أ. المنهج الوصفي التحليلي.....
24	ب. المنهج الاستقصائي.....
24	ت. المنهج الإحصائي.....
25	الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.....
25	أولا: ماهية المؤسسة الاعمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت.....
25	ثانيا: هام المؤسسة (المهام النظرية).....
26	ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.....
26	رابعا: شرح الهيكل التنظيمي.....
28	الفرع الثالث: مجتمع و عينة الدراسة.....
28	أولا: مجتمع الدراسة.....
28	ثانيا: عينة الدراسة.....
28	الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة.....
29	1. متغير الجنس.....

29	2. متغير العمر.....
29	3. متغير المستوى التعليمي
31	4. متغير الخبرة.....
31	5. متغير الحالة العائلية.....
31	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
32	الفرع الأول: أداة الدراسة.....
32	الفرع الثاني: صدق الأداة.....
33	الفرع الثالث: ثبات الأداة.....
33	الفرع الرابع: الوثائق.....
33	الفرع الخامس: أساليب المعالجة الإحصائية.....
34	المبحث الثاني: النتائج و المناقشة.....
34	المطلب الأول: عرض و تحليل النتائج.....
34	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
34	البعد الأول: العدالة التوزيعية.....
34	أولاً: عرض النتائج.....
34	ثانياً: تحليل النتائج.....
35	البعد الثاني: العدالة الإجرائية.....
35	أولاً: عرض النتائج.....
35	ثانياً: تحليل النتائج.....
36	البعد الثالث: العدالة التعاملية.....
36	أولاً: عرض النتائج.....
36	ثانياً: تحليل النتائج.....
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية.....
37	أولاً: عرض النتائج.....
37	ثانياً: تحليل النتائج.....
37	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
37	البعد الأول: الإجهاد الانفعالي.....
37	أولاً: عرض النتائج.....
38	ثانياً: تحليل النتائج.....
38	البعد الثاني: تدني الانجاز.....

38	أولاً: عرض النتائج.....
39	ثانياً: تحليل النتائج.....
39	البعد الثالث: تبدل الشعور.....
40	أولاً: عرض النتائج.....
40	ثانياً: تحليل النتائج.....
40	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق الوظيفي
41	أولاً: عرض النتائج.....
41	ثانياً: تحليل النتائج.....
41	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
41	1. العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

42	أولاً: عرض النتائج.....
42	ثانياً: تحليل النتائج.....
43	2. تحليل الانحدار الخطي.....
43	أولاً: عرض النتائج.....
43	ثانياً: تحليل النتائج.....
43	3. تبين خط الانحدار.....
44	أولاً: عرض النتائج.....
44	ثانياً: تحليل النتائج.....
45	4. دراسة معاملات الارتباط.....
45	أولاً: عرض النتائج.....
45	ثانياً: تحليل النتائج.....
46	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....
46	1. تحليل اختبار (T) teste) لمتغير الجنس.....
46	أولاً: عرض النتائج.....
46	ثانياً: تحليل النتائج.....
46	2. تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر.....
46	أولاً: عرض النتائج.....
47	ثانياً: تحليل النتائج.....
47	3. تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى التعليمي.....

47	أولاً: عرض النتائج
47	ثانياً: تحليل النتائج
47	4. تحليل التباين الأحادي لمتغير الخيرة
47	أولاً: عرض النتائج
48	ثانياً: تحليل النتائج
48	5. تحليل التباين الأحادي لمتغير الحالة العائلية
48	أولاً: عرض النتائج
49	ثانياً: تحليل النتائج
49	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
49	اختبار صحة الفرضية الأولى
49	اختبار صحة الفرضية الثانية
50	اختبار صحة الفرضية الثالثة
51	اختبار صحة الفرضية الرابعة
52	خلاصة الفصل
54	خاتمة
58	المراجع
63	الملاحق
79	الفهرس