

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير



بعنوان :

العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي في المؤسسات الجزائرية

"دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات

\_ تقرت \_"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية

التخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبين: اسمهان مقداد

بوقطة فاطمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 11 / 06 / 2022

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ عبد الرؤف حجاج أستاذ محاضر – أ.د -جامعة قاصدي مرباح -ورقلة رئيسا

الأستاذ / هتهات المهدي أستاذ محاضر – أ –جامعة قاصدي مرباح –ورقلة مشرفا ومقررا.

الأستاذ بن عمار الطاهر أستاذ محاضر – أ . –جامعة قاصدي مرباح –ورقلة –مناقشا .

السنة الجامعية 2021/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



بعنوان :

العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي في المؤسسات الجزائرية

"دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات

تقرت \_ "

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية

التخصص : إدارة الأعمال

من إعداد الطالب (ة): مقداد اسمهان

بوقطة فاطمة

نوقشت علنا أمام اللجنة المتكونة من السادة :

بتاريخ: 11 / 06 / 2022

الأستاذة عبد الرؤوف حجاج أستاذ محاضر - أ.د - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة رئيسا

الأستاذ / هتهات المهدي أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة مشرفا ومقررا.

الأستاذة بن عمار الطاهر أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - مناقشا .

السنة الجامعية 2022/2021

بسم الله الرحمان الرحيم .

قال الله تعالى :

{ وليعلم الذين أوتوا العلم انه الحق من ربك فيؤمنوا به فتخبت له قلوبهم وان الله لهادي الذين امنوا إلى صراط مستقيم }

(سورة الحج الآية 52)

وقال أيضا

"فتعلى الله الملك الحق ولا تجعل با لقراءن من قبل أن يقضى إليك وحيه وقل ربي زدني علما"

( سورة طه الآية 111 )

صدق الله العظيم

دعاء

اللهم علمنا ما ينفعنا بما علمتنا

أمين أمين امين يارب العالمين

## الإهداء

أولاً لك الحمد ربّي كثير فضلك وجميل عطائك وجودك ومهما حمدنا فلن نستوفي حمدك والصلاة والسلام على من لا نبي بعده الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لمهتدين لولا أن هدانا الله

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له أماله، إلى من كان جرع الكأس فارغاً لي يهديني قطرة حب وإلى من كان يدفعني قدماً نحو الأمام إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمه لي طريق العلم لنيل المبتغي إلى الإنسان الذي امتلك إلى مدرسة الأولى في الحياة، الإنسانية بكل قوة إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديس للعلم

أبي الغالي أطال الله في عمره وأدامه لي

إلى التي أهدتني نور الحياة التي صبرت على كل شيء 'إلى التي رعتني حق ، وهبت فلذة كبدها كل الحب والحنان الرعاية وكانت سندي في لشدائد ، وكانت دعاها لي بالتوفيق ، تتبعني خطوة بخطوة في الحياة ، جزاها الله عني الجزاء في الدارين

أمي الحبيبة أطال الله في عمرها وأدامها لي

إلى الذين تقاسمت معهم عبي الحياة ، حلوها ومرها ، حزنها وفرحها حفظهم الله وفاء وأولدها وليد وألاء الرحمن السيف الدين ، النور الهدى ، صلاح الدين ، نحال . إخوتي كل باسمه

إلى روح غالية التي فارقتنا يوماً وأحزننا رحيله إلى من مزقت قلوبنا بفراقها إلى من تركت فينا ثغره في حياتنا لا يملؤها سواه ربي بلل تربته بقطرات من خيرك واجعل نسائم الجنة تهب عليه اللهم أنر قبره بنورك ولاحترمه جنتك و لا رحمتك يارب إلى روح ابنتي خالتي رحمها الله

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى يبايع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ، وبرفقتهم في درب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم

و إلى من سعتهم ذكري ولم تسعهم مذكرتي إلى أرواح من رحلوا عنا وذكرهم لاتزال بيننا

إلى الأهل وأحباب وصديقاتي كل باسمها

اسمهان مقداد

## الاهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه و الأجل أن يهدى الغالي للأغلى .

هي ذي ثمرة جهدي أجنبيها اليوم هي هدية أهديها إلى قدوتي الأولى، و نبراسي الذي ينير دربي، إلى من أعطاني و لم يزل يعطيني بلا حدود، إلى من رفعت رأسي عاليا افتخارا به .....أبي العزيز أدامه الله بخرا لي

إلى التي رأني قلبها قبل عينيها ، و حضنتني أحشاؤها قبل يديها ، إلى شجرتي التي لا تدبل ، غلى الظل الذي أوي إليه في كل حين ..... أمي حبيبي حفظها الله لي

إلى الشموع التي تنير لي الطريق إخواني و أخواتي .....عبدا لله و أحمد و يوسف و إبراهيم و عبد المالك و العايش و توفيق و عبد العزيز و هاني و فريدة و مرتم و سعيدة و أحلام و سليمة الذين شجعوني وواصلوا العطاء دون مقابل

وإلى جوهرتي المضيئة و الدررة المصونة و اللؤلؤة المكنونة .....صغيرتي رهف

وإلى جدتي حفظها الله و عماتي و أعمامي و خالاتي و أخوالي

و إلى رفيقات دربي و من أحبهم قلبي و نسيم قلبي أمل و ستي و إشراق و سميرة و رملية و إكرام و إلى زوجة أخي  
أمال دحماني

لهم جميعا أهدي ثمرة جهدي ،،،

بوقطة فاطمة



## الشكر والعرفان

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه عدد خلقك ورضى نفسك وزنة عرشك ومداد كلماتك اللهم لك الحمد  
ولك الشكر عند الرضى ولك الحمد ولك الشكر دائما وأبدا على نعمتك.

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان والامتنان " **الدكتورالمهدي هنيات** " الذي تكرم بقبول الإشراف على هذه المذكرة  
وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح كما لايفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء، اللجنة المحترمين  
على عناء القراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخلص الشكر إلى مشرفتي في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت " **بن الشيخ فاطمة الزهراء**"

وكذلك نتقدم با الشكر وعرفان إلى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير بجامعة  
قاصدي مرياح -ورقلة

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد ونسال الله عز وجل أن يجعل ذلك في  
ميزان حسناتهم انه قريب مجيب

مقداد اسمهان

بوقطة فاطمة

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ظاهرة الإحترق الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت -، تمثلت عينة الدراسة في (62) عامل في السلك الطبي في المؤسسة محل الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالعينة المدروسة ، بالإضافة الى استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V 25)، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية،النسب المئوية،معاملات الارتباط،تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل وتفسير النتائج ،بحيث تم من خلال هذه الدراسة التوصل إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي . كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة للحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الاستشفائيين.

**الكلمات المفتاحية:** عدالة تنظيمية، احتراق وظيفي، مؤسسة عمومية استشفائية سليمان عميرات

### Abstract:

Cette étude vise à savoir dans quelle mesure la justice organisationnelle contribue à la prévention de l'épuisement professionnel dans l'établissement public hospitalier Suleiman Omairat - Touggourt -, l'échantillon d'étude était constitué de (62) travailleurs du corps médical de l'établissement à l'étude, et à atteindre les objectifs de l'étude le questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données Relatif à l'échantillon étudié, en plus de l'utilisation du progiciel statistique pour les sciences sociales (SPSS V 25), et basé sur des moyennes arithmétiques, des écarts-types, pourcentages, coefficients de corrélation, analyse de régression linéaire multiple pour analyser et interpréter les résultats, de sorte que grâce à cette étude, les résultats suivants ont été atteints : Il existe un effet statistiquement significatif entre la justice organisationnelle et l'épuisement professionnel. L'étude a également recommandé la nécessité de renforcer la justice organisationnelle dans ses trois dimensions pour réduire le phénomène d'épuisement professionnel des personnes hospitalisées.

**Mots-clés :** justice organisationnelle, combustion fonctionnelle, institution publique hospitalière, Suleiman Amirat



## قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
IH	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	الفهرس
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي</b>
2	تمهيد الفصل الاول
3	المبحث الأول : الإطار النظري للعدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول: الإطار النظري للعدالة التنظيمية
12	المطلب الثاني: ماهية الإحتراق الوظيفي وعلاقة بالعدالة التنظيمية
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
22	المطلب الأول : الدراسة السابقة (الوطنية وأجنبية )
27	المطلب الثاني:المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل الأول
	<b>الفصل الثاني : معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي في مستشفى سليمان عميرات في تقرت</b>
33	تمهيد الفصل الثاني
34	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة (الإجراءات الميدانية للدراسة )
43	المطلب الأول : الإطار المنهجي الدراسة
47	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
47	المبحث الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات
47	المطلب الأول:عرض وتحليل نتائج
58	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
61	خلاصة الفصل الثاني
62	خاتمة
66	المراجع
69	الملاحق
87	الفهرس

## قائمة الجدول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
27	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .....	1.1
39	يوضح مجتمع الدراسة.....	1.2
40	توزيعا الاستبائية.....	2.2
40	توزيع أفراد حسب متغير الجنس.....	3.2
42	توزيع أفراد حسب متغير السن.....	4.2
42	توزيع أفراد حسب متغير المستوى التعليمي.....	5.2
42	توزيع أفراد الدراسة بناء على متغير الخبرة .....	6.2
42	توزيع أفراد الدراسة بناء على متغير المسمى الوظيفي.....	7.2
44	العبارات التي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية.....	8.2
44	العبارات التي تقيس أبعاد الإحترق الوظيفي.....	9.2
45	معامل الثبات الكلي الاستبائية.....	10.2
46	مقياس ليكارت الحماسي.....	11.2
47	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعده العدالة التوزيعية .....	12.2
48	لقيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعده العدالة الاجرائية.....	13.2
49	قيم المتوسطات الحسابية لبعده العدالة التعاملية .....	14.2
52	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لإبعاد العدالة التنظيمية .....	15.2
54	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الإحترق الوظيفي .....	16.2
55	نتائج اختبار أختار الخطي المتعدد .....	17.2
55	يوضح نتائج اختبار Ttest الجنس .....	18.2
55	يوضح تحليل التباين الحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير السن على الإحترق الوظيفي.....	19.2
56	يوضح تحليل التباين (One Way ANOVA) لتأثير م ر المستوى التعليمي على لإحترق الوظيفي .....	20.2
57	يوضح تحليل التباين الحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير الخبرة المهنية على الإحترق الوظيفي .....	21.2
58	يوضح تحليل التباين (One Way ANOVA) لتأثير متغير المسمى الوظيفي على الإحترق الوظيفي .....	22.2

## قائمة لإشكال بيانية

رقم الصفحة	إشكال بيانية	الرقم
5	أبعاد العدالة التنظيمية.....	1.1
10	الصيغة الإدارية لتشكيل العدالة التنظيمية.....	2.1
16	مقومات العدالة التنظيمية.....	3.1
21	منحني علاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراف الوظيفي.....	1.1
36	الهيكل التنظيمي للإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.....	1.2
40	توزيع الأفراد حسب متغير الجنس.....	2.2
41	توزيع الأفراد حسب متغير السن.....	3.2
42	توزيع الأفراد حسب متغير مستوى التعليمي.....	4.2
42	توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة.....	5.2
43	توزيع الأفراد حسب متغير مسمى الوظيفي.....	6.2

## قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
69	قائمة الأساتذة المحكمين للاستلانة .....	1
69	وثائق المؤسسة .....	2
72	استمارة الاستبيان في شكلها النهائي .....	3
76	نتائج التحليل الإحصائي (SPss.25) .....	4

# مقدمة

## توطئة:

يلقي المورد البشري اليوم اهتماما بالغا من طرف العديد من الباحثين والمختصين والمفكرين لماله من أهمية كبيرة عن غيره من الموارد المختلفة في المؤسسة، سيما وان الموارد البشرية في المؤسسات وعلى اختلاف أنواعها الإنتاجية أو الخدمية وحجمها الكبيرة والصغيرة العامة أو الخاصة وغيرها من المقاييس الأخرى التي تعتبر بمثابة الحجر الأساس لتأسيس أي مؤسسة وكذا توجيه وتنظيم مواردها الأخرى فمن خلال الأساليب الإدارية يمكن للإدارة العليا تحديد السلوك التنظيمي لعمالها في نطاق العمل . كالعادلة في تقسيم الموارد المالية وأسلوب المعاملة وكذا مدى الشافية في الإجراءات المطبقة في المؤسسة كون أن بيئة العمل تتميز بعدم استقرار هذا ما يؤدي إلى نشؤ جملة من الضغوط حيث إن استمرارها يؤدي إلى ظهور بعض السلوكيات والظواهر السلبية عند العمال ومنها ظاهرة الإحتراق الوظيفي .

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 .

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

## ثانيا: إشكالية الدراسة

نظر لتزايد الأهمية الكبيرة بموضوع العدالة التنظيمية من قبل الباحثين وذلك لارتباطها بالعديد من المتغيرات التنظيمية خاصة منها التي تؤثر على الجانب النفسي للعمال وأدائها مما ينعكس سلبا عليه بالدرجة الأولى ثم على من ينسجم معهم بالدرجة الثانية ومن أهم المتغيرات التنظيمية نجد ظاهرة الإحتراق الوظيفي فهي تتأثر بدرجة كبيرة بالعدالة التنظيمية ،ومن هنا ارتأينا أنه لا بد من دراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدي عينة من الاستشفائيين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت وعلى هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية :

أين يكمن مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدي الاستشفائيين في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات \_ تقرت \_

وللإجابة على هذه الإشكالية بطريقة معمقة، ارتأينا تجزئتها إلى الاسئلة الفرعية :

ما مستوى العدالة التنظيمية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت .

1- ما درجة الإحتراق الوظيفي لدي الاستشفائيين بالمؤسسة محل الدراسة .

2- هل يوجد تأثير معنوي لأبعاد العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي لدي الاستشفائيين بالمؤسسة محل الدراسة؟



3- هل توجد فروق في اجوبة المبحوثين حول الإحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية ( الجنس, السن, المستوى التعليمي, سنوات الخبرة في العمل,المسمى الوظيفي )

#### ثالثا: فرضيات الدراسة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة وبغرض الإجابة على الاشكالية و الاسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- 1-كما يوجد مستوى مقبول للعدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية،العدالة الإجرائية،العدالة التعاملية ) في مؤسسة الاستشفة سليمان عميرات -تقرت -
- 2-هناك درجة كبيرة للإحتراق الوظيفي لدى الاستشفين بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت.
- 3- هناك تأثير للعدالة التنظيمية بأبعادها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي لدى الاستشفين في مستشفائية سليمان عميرات تقرت
- 4-يوجد فروق من وجهة نظر المبحوثين حول الإحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة،المسمى الوظيفي )

#### رابعا: اهداف الدراسة :

- 1- تجريب التعرف على محيط العدالة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت
- 2- اختبار مستويات ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدي الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة
- 3- محاولة تحديد طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية ولإحتراق الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة
- 4- توصل إلى نتائج واقترحات من شأنها تفيد المؤسسة في مستقبلا للحد وتقليل من ظاهرة الإحتراق الوظيفي

#### خامسا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين هما:

#### الجانب النظري:

- 1-سعي لتسليط الضوء على مفهوم جديد ألا وهو العدالة التنظيمية وعلاقته بالإحتراق الوظيفي
- 2-تساعد هذه الدراسة في تحديد العلاقة بين العدالة الإدارة العليا بالمؤسسة وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي للإستشفائين
- 3-تساهم هذه الدراسة في تبيان القدرات والمؤهلات الشخصية للباحث بناء على النتائج المتوصل إليها في دراسته

#### من الجانب التطبيقي :

- 1-تتيح هذه الدراسة الإدارية العليا للمؤسسة محل الدراسة في تنبؤ بظاهرة الإحتراق الوظيفي وكيفية التعامل معها مستقبلا .

2- تساعد هذه الدراسة في التشخيص واقع ودرجة العدالة التنظيمية ودورها وفي تقليل من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدي الاستشفائين للقياس حقيقيا في المؤسسة محل الدراسة

3- تساعد هذه الدراسة في الرفع من أداء المؤسسة محل الدراسة من خلال استنتاج وفهم مشاكل الأستشفائين وكيفية توجيه سلوكيهم وتطابق أهدافهم مع الأهداف الكلية للمؤسسة محل الدراسة

### سادسا:مبررات اختيار للموضوع

والمتمثلة في مبررات موضوعية ومبررات الشخصية

مبررات موضوعية: تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي

- 1- معرفة الأنماط السلوكية التي تتولد عند الموارد البشري حيال غياب للعدالة التنظيمية
- 2- نشر الثقافة لدي المؤسسات بأهمية العدالة التنظيمية ودورها للحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي .

مبررات الشخصية: تتمثل المبررات الشخصية فيما يلي

- 1- تعزيز مكتبة الجامعة لكلية العلوم لاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية بمده المواضيع
- 2- الميل الطبيعي و الرغبة في الاستطلاع لمعرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي
- 3- الرغبة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات ,
- 4- نشر الوعي بدرجة وأهمية مثل هذه المواضيع بالنسبة للمؤسسات عامة ومؤسسات القطاع الصحي خاصة

### سابعا:منهج الدراسة

اعتمدنا في هذا الدراسة على المنهج الأكثر استخداما دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وبهدف معرفة مصادر هذه الظواهر ,تقدم الحلول المناسبة من خلال النتائج المتحصل عليه في الدراسة لتفاديها مستقبلا, وبهدف تحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لانه أكثر ملائمة للظواهر الاجتماعية الذي يوضح حجم الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى بالاطافة إلى أسلوب دراسة الحالة من خلال أداة الاستبيان قصد الحصول على المعلومات حول عينة الدراسة

### ثامنا:مصادر جمع المعلومات

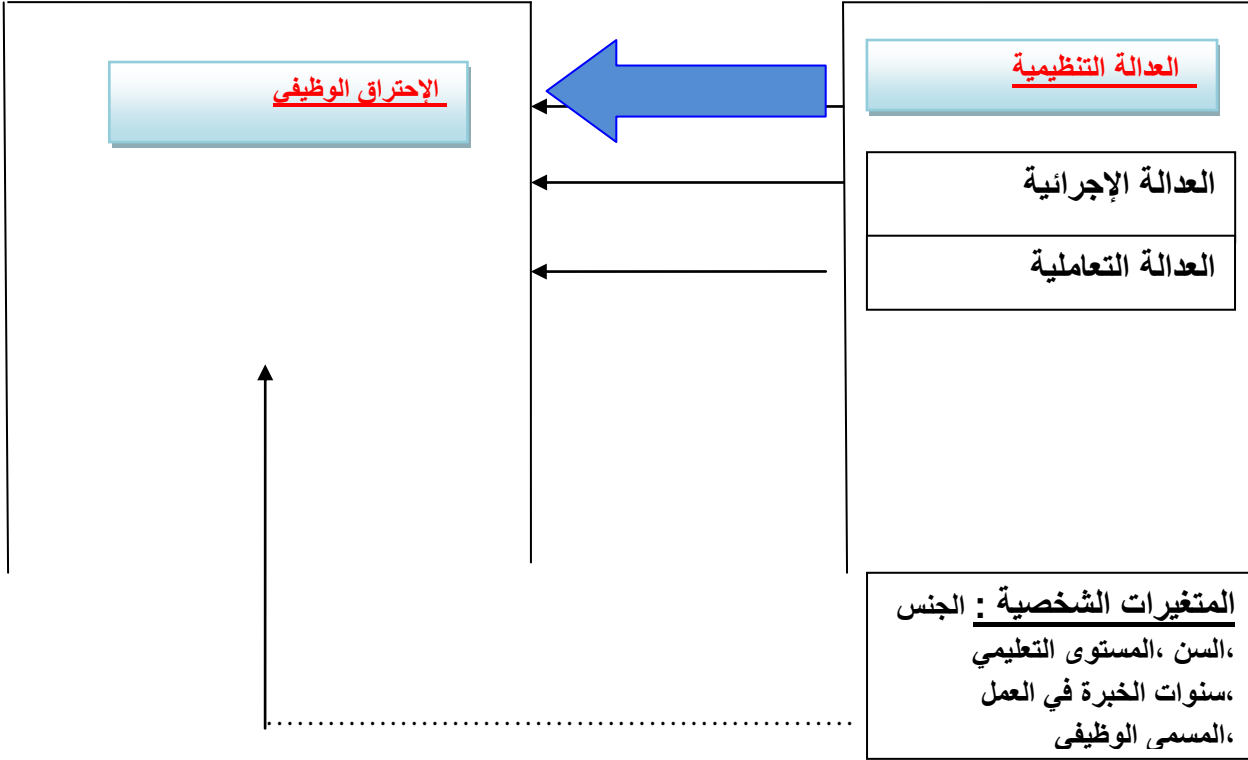
اعتمدنا على مصدرين أساسيين ورئيسين في جمع المعلومات حول متغيرات الدراسة وكذا المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بمدينة تقرت وهي

مصادر ثانوية : تتمثل في المراجع الوطنية والأجنبية ،الرسائل الجامعية ومجلات وكذا الدراسات السابقة

مصادر أولية : وهي متمثل في جمع البيانات الأولية وذلك من خلال تصميم استبيان له وتوزيعها على عينة من الأستشفائين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

الشكل : نموذج الدراسة

تاسعا: نموذج الدراسة

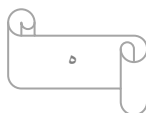


المتغير المستقل العدالة التنظيمية : Organisationnel justice المتغير التابع الإحترق الوظيفي: Burnouf job

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على ما سبق

عاشرا: حدود الدراسة كانت حدود الدراسة على النحو التالي :

- ✓ الحدود الموضوعية: تمثل الموضوع في دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي ،
- ✓ الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة من الأستشفائين قدرها (62) بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت ولاية تقرت ،
- ✓ الحدود الزمنية للدراسة الميدانية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 1مارس إلى غاية 21مارس 2022 تم توزيع الاستبيان على عينة من الاستشفائين .
- حادي عشرة: مرجعية الدراسة
- تم الاعتماد على مجموعة من المراجع العربية و الأجنبية
- ثانية عشرة: 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 والإحتراق الوظيفي
- ❖ المبحث الأول: الإطار النظري للعدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
- ❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
- ❖ الفصل الثاني: معاناة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي في مستشفى سليمان عميرات في تقرت
- ❖ المبحث الأول: نبذة تعريفية حول مؤسسة محل الدراسة
- ❖ المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

### ثالثة عشرة: صعوبات الدراسة

- 1- صعوبة في استرجاع الاستبيانات في المؤسسة محل الدراسة ،
- 2- قلة الكتب في مكتبة الكلية بخصوص الإحتراق الوظيفي ،
- 3- عدم كفاية الوقت المخصص للدراسة وجمع المعلومات نتيجة التأخر الناجم عن الظروف الصحية الخاص ب كوفيد19.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية  
والإحتراق الوظيفي

### تمهيد

تعتبر العدالة التنظيمية من المواضيع التي تناولها الباحثين والدارسين لما لها من أهمية بالغة خاضه في مجال الإدارة بإبعادها الثلاثة: العدالة التوزيعية، العدالة الاجرائية، العدالة التعاملية، فقد ركز العديد من الباحثين على دراسة أبعاد هذه الأخيرة لما لها من أثار على أداء العمال تجاه أعمالهم، وزملائهم. كما يعد مصطلح الإحتراق الوظيفي من المصطلحات الحديثة في مجال السلوك التنظيمي فهو يعبر عن الاتجاهات السلبية للعامل إذ ينشا نتيجة ترايد أعباء الوظيفة كان أول من تناول هذا الموضوع عالم النفس الأمريكي "فرويد غرنبر" وكل من الباحثان "ماسلاك وجاكسون" وللتوضيح أكثر حول موضوع العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي سنتناول في هذا الفصل مبحثين نظريين أساسيين كما يلي :

1-المبحث الأول : الإطار النظري للعدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي

2-المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي



### المبحث الأول: الإطار النظري للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي:

تعتبر العدالة التنظيمية إحدى محددات السلوك التنظيمي نظرا لعلاقتها المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية التي تؤثر على نجاح المنظمات و تطورها و قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة و فاعلية وذلك كونها تعكس الطريقة التي يحكم من خلالها فرد على المستوى الوظيفي و الإنساني الذي يعامل به من قبل مديره المباشر و نظرا للأهمية المزيدة لموضوع العدالة التنظيمية سنحاول في هذا المبحث إلقاء الضوء على مختلف جوانبها.

#### المطلب الأول: الإطار النظري للعدالة التنظيمية:

##### الفرع الأول: مفهوم و أهمية العدالة التنظيمية:

##### أولاً: مفهوم العدالة التنظيمية:

تعرف العدالة التنظيمية بأنها النشاط التنظيمي المستخدم في توزيع الموارد و المكافأة من خلال استخدام إجراءات موحدة و دقيقة و نزيهة بجانب معاملة العاملين باحترام بما يكفل المحافظة على حقوق الفردية الخاصة بهم.<sup>1</sup> أشار هذا التعريف إلى الأبعاد الثلاثة الرئيسية للعدالة التنظيمية، وهي (العدالة التوزيعية، الإجرائية، التعاملية).

كذلك ينظر على أنها هي الطريقة التي يحكم بها من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي و الإنساني و تعكس عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات.<sup>2</sup>

كما ينظر للعدالة التنظيمية هي درجة تحقيق المساواة في توزيع المخرجات، و النزاهة و الموضوعية في اتخاذ القرارات والإجراءات و إحساس الفرد لحسن المعاملة التي يعامل بها ضمن المؤسسة.

ومن خلال هذه التعريفات أن العدالة التنظيمية يعني شعور العاملين بالإنصاف فيما يحصلون عليه من مخرجات، في إدراكهم لموضوعية الإجراءات التي تحدد تلك المخرجات، بالإضافة إلى إحساسهم بعدالة التعامل مقارنة بزملائهم، مما يؤثر على العديد من المتغيرات التنظيمية ذات الصلة.

##### ثانياً: أهمية العدالة التنظيمية

تتضح أهمية العدالة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة و الفرد من خلال ما يلي:

#### 1- العدالة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة من خلال:

إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة أن النظام التوزيع للرواتب و الأجر في المؤسسة يتصل بمفهوم عدالة التوزيع.

إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية و التمكين في عملية اتخاذ القرار و تعد عدالة الإجراءات بعدا هاما في هذا الجانب.

<sup>1</sup> عمر دره، "العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة"، دار رضوان لنشر و التوزيع، حلب- سوريا، 2008، ص32

<sup>2</sup> نفس المرجع سبق ذكره ص33.

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

تتبعس العدالة التنظيمية سلوكا على حالات الرضا عن الرؤساء و نظم القرار الصادرة، و على سلوكيات المواطنة التنظيمية و الالتزام التنظيمي. إن العدالة التنظيمية تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية و المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة، و هذا يبرز دور العدالة في التعاملات. إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة و الرقابة و التقييم و القدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة بشكل يكفل جودة استدامة العمليات التنظيمية و الإنجازات عند الأعضاء في المؤسسة.<sup>1</sup>

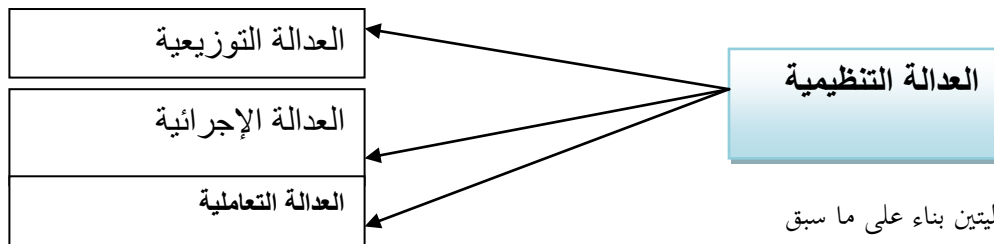
### 2-أهمية العدالة التنظيمية بالنسبة للفرد:

إن العدالة التنظيمية تبرز منظومة القيم الأخلاقية و الاجتماعية والدينية عند الأفراد، و تحدد طرق التفاعل و النضج الأخلاقي لدى أعضاء المؤسسة في كيفية إدراكهم و تصوراتهم للعدالة الشاملة في المؤسسة. تؤثر العدالة التنظيمية على روح فريق العمل و الجماعة، و ليس الفرد، حيث أن عدالة الإجراءات و التعاملات تعد وسيلة من وسائل إشاعة روح الجماعة، و هما يوجهان رسالة الفرد على أن الجماعة تقدر كل فرد فيها. تساهم العدالة التنظيمية في الحد و التقليل من سلوكيات التسبب و الانحراف و المعادة اتجاه أفراد المؤسسة نتيجة غياب العدالة.

### الفرع الثاني : أبعاد العدالة التنظيمية:

بناء على ما سبق يمكن تعريف العدالة التنظيمية على أنها مفهوم يشير إلى مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة في وظائفهم ، و التأثيرات في مخرجاتهم الناتجة عن هذا الإحساس. تشير معظم الدراسات و الأبحاث 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:<sup>2</sup>

الشكل رقم (1.1): أبعاد العدالة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطاليتين بناء على ما سبق

**الأولى: العدالة التوزيعية:** تعرف بأنها عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، كذلك عرفها (ADAMS) بأنها متعلقة بعدالة توزيع المكافآت مثل زيادة الأجر والترقية، أي أن العدالة التوزيعية تتعلق بالنتائج لما يحصل عليها الفرد من وظيفته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رفعت عبد الحليم الفاعوري و آخريين، "التنظيم الإداري بالأجهزة الحكومية و أثره على الرضا و الولاء الوظيفي "بحوث محكمة منتقاة"، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية، مصر، 2014، ص52.

<sup>2</sup> أبو رجب نصري محمد زياد، العدالة التنظيمية في بلدية خليل، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، 2016، ص16.

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

يعكس مفهوم العدالة التوزيعية شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يتحصلون عليه من عوائد قد تكون على شكل أجور وترقية وحوافز مقابل جهودهم في العمل.<sup>2</sup>

وقد حدد أرفان ثلاث قواعد للعدالة التوزيعية.<sup>3</sup>

1- **قاعدة المساواة** : وتقوم على أساس إعطاء المكافأة على أساس المساهمة ، فالشخص الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويضا أكبر من الشخص الذي يعمل بدوام جزائي، وإذا حصل العكس فهذا يعني التجاوز على قاعدة الإنصاف.

2- **قاعدة النوعية**: وتعني هذه بان كل الأفراد وبغض النظر على خصائصهم الفردية (الجنس، العرق وغيرها ) يجب أن يتساووا بفرص الحصول على المكافآت، فمثلا عندما تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية للعاملين يجب أن تشمل هذه الخدمات كل العاملين داخل المنظمة، وليس فقط الذين يعملون بجد، وإذا حصل الآخريين فان باقي العاملين سيشعرون أن هناك تجاوز على قاعدة النوعية؛

3- **قاعدة الحاجة**: هذه القاعدة على فكرة تقديم العاملين ذوي الحاجة الملحة على الآخريين، بافتراض تساوي الأشياء الأخرى. فمثلا اذا أرادت المنظمة زيادة التعويضات، وكانت هناك امرأة متزوجة ولديها أطفال وامرأة غير متزوجة، وعلى افتراض تساوي الأشياء الأخرى فان المرأة المتزوجة يجب أن تقدم على المرأة الثانية، وإذا حصل العكس فان المرأة المتزوجة تشعر بتجاوز قاعدة الحاجة.<sup>4</sup>

نستنتج مما سبق أن العدالة التوزيعية هي مقدار من 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.

### الثاني: العدالة الإجرائية:

حسب دراسة "Jeon" ترى إن هذه العدالة تهمم 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.<sup>5</sup>

وتعني إدراك الموظف لعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات، وقدرته على مناقشة الأسس و القواعد التي يتم على أساسها اتخاذ القرارات المتعلقة بالرواتب، و المكافآت، وتوزيع عبء العمل و تقييم الأداء بكل شفافية و موضوعية.

### الثالث: العدالة التعاملية:

عرفها **Robert** "بأنها درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة ( الإنسانية و التنظيمية ) التي يحصلون عليها عند تطبيقهم للإجراءات".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وليد حليم غازي ، دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضاء الوظيفي ، ط:1 الدار الجامعي ،الإسكندرية ،مصر ص96

<sup>2</sup> محفوظ جودة الأساسيات في الإدارة المعاصرة .ط1 عمان الأردن، دار وائل للنشر، ص242 عبد الباري درة سنة 2012

<sup>3</sup> شيخ سعيدة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضاء الوظيفي ،دراسة ميدانية بجامعة البويرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير ( غير منشورة )الجزائر ،ص20\_ سنة 2012

<sup>4</sup> المزاعي علي ماهر ، دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة ،مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37 العدد1، 2015، ص490-489

<sup>5</sup> عيسات فطيمة الزهرة، جميل احمد ،العدالة التنظيمية وأثرها على التمكين والاداري في المؤسسات الجزائرية، المجلة الجزائرية للوعلة والسياسات الاقتصادية ،جامعة أكلي محمد أو لحاج ، البويرة

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

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"

و تعني إدراك الموظف لعدالة المعاملة التي يحظى بها عند تطبيق بعض الإجراءات الرسمية، و يتعلق بجودة المعاملة و الموضوعية و التجرد و البناء علاقات مبنية على المحبة و الاحترام و المناقشة.<sup>2</sup>

وقد أشار عدد من الباحثين ( **Greenber, Colquit, Rego et al, Blakity et al** ) إلى أن عدالة التفاعلات تضم نوعين من العدالة هما:

**1- عدالة العلاقة الاجتماعية:** تشير إلى مدى الاحترام والتقدير الذي يتعامل فيه المدير

مع رؤوسيه

**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 ).<sup>3</sup>

وبناء على ما سبق نستنتج أن العدالة التعاملية هي شعور الأفراد بالتقدير والاحترام من طرف أرباب العمل في حالة اتخاذ القرارات وتطبيق الإجراءات في العمل .

ونستنتج كذلك أنا للعدالة التنظيمية ثلاث أبعاد رئيسية حيث لكل بعد منها جملة من القواعد التي إذا توفرت تأكيد وجود العدالة التنظيمية فهي تهدف إلى تنظيم العمل بين مختلف الوظائف والجماعات وذلك للقيام بمهامها من خلال توضيح الأسس التي على الموظفين تتبعها في مكان العمل بما يضمن لهم حقوقهم المادية والإجرائية والتفاعلية منها.

### الفرع الثالث: مقومات العدالة التنظيمية

تستند العدالة التنظيمية إلى جملة من المقومات الأساسية و الهامة تقوم على مسلمة أساسية و هي رغبة العاملين في المؤسسات بالحصول على معاملة عادلة و تركز على أن اعتقاد العامل بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين و عليه فإن مقومات و أسس العدالة التنظيمية تعتمد على حقيقة المقارنات التي يمكن بناؤها استنادا إلى مقتضيات الدافعية و التحفيز في السلوك التنظيمي و الإداري ، حيث أن هذه المقومات تصب في كيفية إدراك العاملين للعدالة التنظيمية في مؤسساتهم.

<sup>1</sup> دره عمر مرجع سبق ذكره ص 45

<sup>2</sup> محمد طعمنة، أحلام رجب الشاوي، "مستوى ممارسة العدالة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في وزارة التخطيط و التعاون الإنمائي العراق"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية- مصر، 2011ص8.

<sup>3</sup> السكر عبد الكريم، اثر العدالة التفاعلية في الأداء الوظيفي دراسات العلوم الإدارية، المجلد 40، العدد 2، 2013-ص414.

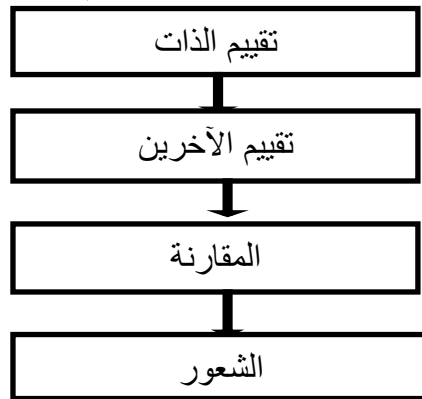
الشكل رقم (2.1): الصيغة الإدراكية لتشكيل العدالة التنظيمية



المصدر: رواية حسن السلوك التنظيمي المعاصر الدار الجامعة الاسكندرية 2002 ص 127

الشكل رقم (3.1): يوضح مقومات العدالة التنظيمية

وقد أوضح "مورمان و جريفن" أنماط السلوك التنظيمي لأعضاء المنظمة من خلال الشكل التالي :



المصدر: مورمان و جريفن أنماط السلوك التنظيمي لأعضاء المنظمة

وفي ضوء هذه الإدراكات حيال العدالة التنظيمية يحقق مقومات العدالة التنظيمية من خلال السلوكيات الآتية:

1- كل فرد في المؤسسة يحتاج إلى معرفة و فهم أساس و معيار الحصول على المكافآت فلا بد للفرد أن يعرف هل يحصل على مكافآت بناء على النوعية أم الكمية.

2- ينمي الأفراد و جهات النظر متعددة فيما يتعلق بمكافأتهم فهم يدركون نوعيات مختلفة من المكافآت بعضها مادي و بعضها الآخر معنوي.

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

3- يبي الأفراد تصرفاتهم بناء على إدراكهم للواقع سواء بالشعور بالعدالة أو عدم ذلك.

### الفرع الرابع: علاقة العدالة التنظيمية ببعض المتغيرات التنظيمية

يعد متغير العدالة التنظيمية بأبعاده الثلاث: التوزيع ، الإجراءات ، المعاملات متغيرا محوريا يتأثر بعدد من المتغيرات التنظيمية ، كما أنه يؤثر في متغيرات أخرى من أهمها ما يلي:

-**الأداء:** وفق منظور عدالة التوزيع لآدمز فإن العامل عندما يشعر بأن المداخلات تفوق العوائد

فأنه يحاول إعادة التوازن عن طريق المداخلات لتكون مكافئة للعوائد و يمثل الأداء أهم

المداخلات التي يستطيع العامل التحكم بها.

3- **إنتاجية:** الإنتاجية تعني القدرة على تحويل مداخلات عناصر الإنتاج إلى مخرجات وفقا لمواصفات محددة و في شكل معين و بتكلفة

مناسبة و بدورها إنتاجية العامل تتأثر بعدة عوامل من بينها الأجر، المكافآت، الذي يشكل الحافز الأساسي لالتحاق الأشخاص للعمل بالمؤسسة.<sup>1</sup>

3-**المواطنة التنظيمية:** تمثل المواطنة التنظيمية درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المؤسسة اختيارية أو تطوعية و يحدث أثرا إيجابيا يصب في خدمة المنظمة و زيادة قدراتها على الأداء التنظيمي دون احتساب ذلك السلوك علينا ضمن جدول المكافآت و الحوافز الرسمية.

4-**الولاء التنظيمي:** يعرف بعض الباحثين الولاء التنظيمي بأنه الرغبة في عدم العمل بالمؤسسة بالرغم من وجود حوافر خارجية وقد أكد الباحثين على وجود علاقة بين إدراك العاملين للعدالة التنظيمية و الولاء التنظيمي لدى هؤلاء العاملين.

5-**الرضا:** تشير نظرية التوقع إلى أن انخراط الشخص في العمل مبني على توقعات مستقبلية بشأن العوائد التي تشمل الأجر و المكافآت و عندما لا تتحقق التوقعات يشعر بعدم الرضا.

6 -**الإحباط و الروح المعنوية:** الإحباط هو عبارة عن حالة تأزميه نفسية يمر بها الشخص بسبب وجود عوائد أو عقبات مختلفة دون تحقيق أهدافه (المادية ، القانونية ، السلوكية ، الاقتصادية ، الاجتماعية) وعند عدم تحطيتها يميل الشخص إلى اللامبالاة و الإهمال و العدوانية و تضييع الوقت كذلك يتولد الإحباط نتيجة لعوامل كثيرة ومنها ضغوط العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بندر كريم أبو تايه، أثر العدالة على السلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 20، العدد 2، 2012، ص 164

<sup>2</sup> بندر أبو تايه، مرجع سبق ذكره، ص 165.



### المطلب الثاني: ماهية الإحتراق الوظيفي وعلاقة بالعدالة التنظيمية

الفرع الأول : مفهوم ومراحل الإحتراق الوظيفي

أولاً: مفهوم الإحتراق الوظيفي

قد حظيت ظاهرة الإحتراق الوظيفي باهتمام الباحثين في الفترة الأخير، حيث تناولتها الكثيرة من الدراسات بالبحث والاستقصاء اذأ مسي موضوع الإحتراق الوظيفي للعاملين مجال بحث واهتمام ويعد الإرهاق (الإحتراق) ظاهرة من ظواهر الإحتراق الوظيفي وأحد أكثر الموضوعات البحثية شيوعاً في علم نفس الصحة المهنية<sup>1</sup>، إلا أن تعريف الإحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه وبالرغم من الحداثة النسبية لدراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي كان هناك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعريفات متنوعة للإحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه وفيما يلي مجموعة من التعاريف

- عرفه هريون فرويد نيرجرو (H.Frudabrger) بأنه حالة من الانهك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد حساب طاقاتهم وقوتهم<sup>2</sup>
  - وعرفه كلا من ماتيسون و افسافيشن (Matte son & Lvancevich 1982,9)
- بأنه الاستجابة الفسيولوجية التي تقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية

- ❖ وعرفه (العقرباوي) بأنه حالة نفسية سلبية تصيب المديرين نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، وتنعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم، وممارساته اليومية تجاه العمل، و الأفراد الذين يعملون معهم<sup>3</sup>
- ❖ وأشار جابر إلى الإحتراق الوظيفي على انه حالة من الاجتهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي، وهذه الحالة تحدث نتيجة للتعامل مع الناس لفترة طويلة، وفي مواقف تتطلب بذل مجهود انفعالي مضاعف
- ❖ وجاء في (محمود) إلى أن الضغوط وما يترتب عليها، تعد أحد أهم التحديات التي يتعرض لها العنصر البشري في منظمة على اختلاف طبيعتها ويرى كذلك (الفهداوي، والقطاونة) أن العدالة التنظيمية في المؤسسات التعليمية تظهر منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية عند الموظفين<sup>4</sup>
- ❖ كرستين ماسلاخ بأنه "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني و لاستفاد الانفعالي والتبلد الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني .

<sup>1</sup> د. محمود إبراهيم ملحم تأثير العدالة التنظيمية في الإحتراق الوظيفي في المدرسة الحكومية الفلسطينية - جامعة القدس المفتوحة فلسطين مجلة الإسلامية الاقتصادية والإدارية تاريخ النشر 2 نوفمبر 2020 ص 61،62

<sup>2</sup> سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع --- غزة - أسبابها وكيفية معالجتها، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية نشرت 2010 ص 15

<sup>3</sup> مسلم عياد أبو مسعود سماهر "مرجع سبق ذكره" ص 16

<sup>4</sup> مرجع سبق ذكره ص 17

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

- ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات توازن والقدرات بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي لاحتراقه نفسيا<sup>1</sup>
- عرفته كل من Maslach & jaksom الاحتراق الوظيفي بأنه إحساس الفرد با الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ,وتبلد المشاعر وتعرفان الإجهاد الانفعالي بأنه فقد ضافة الفرد على العمل والأداء ,والإحساس بزيادة متطلبات العمل ,كما تعرفان تبلد المشاعر .
- 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 .
- ويضيف ( freudenberger ) : بأن الاحتراق الوظيفي "حالة من الانهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الوائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الأفراد على حساب طاقتهم و قوتهم<sup>2</sup>
- على الرغم من اختلاف تعريفات الإحتراق الوظيفي, إلا أن هناك نقاط تشترك فيها معظم وجهات النظر المختلفة, وهي أن الإحتراق الوظيفي:

- ❖ ظاهرة نفسية تحدث على مستوى الفرد, ناتجة عن الضغوط 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 انه حالة نفسية أو عقلية أو جسدية تتمثل في شعور باستنفاد لقواه. جراء الأعمال الزائدة التي تفوق القوة الجسدية و النفسية و الفكرية و التي تنعكس سلبا على الفرد و أدائه و بالتالي على المتعاملين معه.
- اذن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتصف بأنها شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات و الدوافع و التوقعات، و التي من خلاله يصاب الفرد بالمعاناة، ويشعر بالالم والتعب حيث يتصف بعدة خصائص و هي:
- الأعراض الاحتراق الوظيفي مرتبطة بمجال العمل.
- انخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل.
- التركيز على الأعراض السلوكية والوظيفية أكثر من الأعراض الجسمانية.
- تظهر أعراض الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد الذين يصابون بمشاكل نفسية أو يعانون من أمراض نفسية.
- طبيعة ظاهرة الإحتراق الوظيفي مزمنة وليست عارضة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ألاء حمدي اديس العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين فيها دراسة حالة بجامعة الخليل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسة العليا والبحث العلمي سنة 2012 ص 21

<sup>2</sup> كاميليا مرابط دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ب ورقة دراسة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 2019/06/19 ص 3

<sup>3</sup> الكحلوت عزوعبد الفتاح، دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي في وزارتي التعليم، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة 2017، ص26ص21

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

ثانيا: مراحل تطور الإحتراق الوظيفي

- 1- المرحلة التنويرية:** وفي بدايتها لم يعرف مصطلح الإحتراق الوظيفي , وإنما وجدت مصطلحات بديلة بدأت هذه المرحلة في بداية التسعينات من القرن العشرين حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع, مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية, منها التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة, ولقد أطلق على ذلك مصطلح "الوهج المنطفي" وفي بداية السبعينيات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الإحتراق الوظيفي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمة الإنسانية, ففي سنة 1974 ظهر مصطلح bun out على يد الطبيب النفسي Fneudn berger.
- ويتضح مما سبق أن النظرية العامة إلى الإحتراق الوظيفي أنه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية, حيث إنهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرض مما يترك أثرا سلبيا على الفرد,
- 2- المرحلة التجريبية:** وفيها تطورات النظرية الإحتراق الوظيفي حيث بدأت في بداية الثمانينات من القرن العشرين ,وتطور خلالها مفهوم الإحتراق من الناحية التجريبية ,فاقد أصبحت دراسات الإحتراق أكثر منهجية , كذلك للاهتمام بوضع قائمة لقياس الإحتراق الوظيفي

الفرع الثاني: العوامل و الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الإحتراق الوظيفي

- **العوامل الخاصة بالبعد الفردي:** حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وإخلاص له هو الأكثر تعرضا للإحتراق الوظيفي من غيره من العاملين, ويفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه.
  - **العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي:** تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحميل عبئ العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها.
  - **العوامل الخاصة والمتعلقة بالبعد المهني:** لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيه أتمتائه لعمله والتزامه به وبأهدافه.
- 1) المصادر الوظيفية والمؤسسة
  - 2) المصادر الشخصية
  - 3) المصادر الاجتماعية
  - 4) المصادر الطبيعية (الفيزيائية)
  - 5) المصادر الاقتصادية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مسلم عياد أبو مسعود سماهر مرجع سبق ذكره ص من 17 الى ص 28

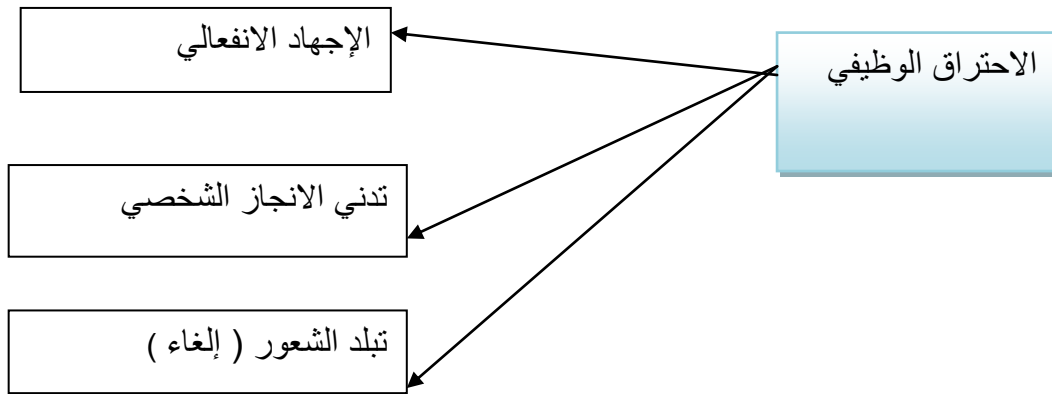
## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

الفرع الثالث :أبعاد ومراحل الاحتراق الوظيفي ووسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي

أولا :أبعاد الإحتراق الوظيفي

توصلتا الباحثتان Maslach&Jackson إلى ثلاثة أبعاد رئيسية تعكس أعراض الإحتراق النفسي ,وقد سميت هذه الأعراض أو الأبعاد باسم الباحثة ماسلاك إلى ثلاثة أبعاد رئيسية تعكس أعراض الإحتراق النفسي وقد سميت هذه الأعراض أو الأبعاد باسم الباحثة ماسلاك والموضحة من خلال الشكل الموالي<sup>1</sup>

الشكل رقم (4.1):أبعاد الإحتراق الوظيفي



المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق

أولاً: **الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion** يتمثل هذا البعد في فقدان الموظف الثقة بالذات وكذلك فقدانه للاهتمام بالزبائن ,واستفادة لكل طاقته ,وهذا الشعور بالإرهاك قد يؤكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي حينما يشعر الفرد أنه غير قادر على الاستمرار في العطاء أو تأدية المسؤوليات المطلوبة منه بنفس المستوى الذي اعتاد تقديمه سابقا "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 وان ضغوط زائدة عن طاقة الموظف ."  
يتبين لنا من خلال التعريفين أن الإجهاد الانفعالي هو فقدان الاهتمام بكل من العمل والزبائن نتيجة شعوره بالتعب والقلق والعجز .

❖ ثانيا: **تدني الانجاز الشخصي** بأنه انخفاض شعور الفرد بكفاءته وانجازته المثمر في عمله مع الناس . ويرى آخر انه : "يتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا ،وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والانجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين " .<sup>2</sup>

❖ ثالثا: **تبدل الشعور (إلغاء الشخصية )** ويعرف Dursum yen er "التبدل في الشخصية يتميز بالمواقف السلبية وغير المناسبة اتجاه العملاء وفقدان المثالية والانسحاب ,سمة مميزة للتخلص النزعة إلى التقسيم"

<sup>1</sup> بسام سعيد الجمل أماني الإحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسات الفلسطينية في قطاع غزة ,رسالة ماجستير "غير منشورة " ,تخصص إدارة أعمال ,كلية التجارة,الجامعة الإسلامية ,غزة 2012ص 39

<sup>2</sup> كاميليا مرابط مرجع سبق ذكره ص من 5الى 6

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

وير آخر "أن تلبد الشعور يشير اللامبالاة في التعامل مع الغير أو الاستجابة السلبية تجاه الآخرين . كما يشعر بان كل مايعمله ليس له قيمة " من خلال التعريف السابقين نستنتج أن تلبد الشعور هو تجرد الفرد من الصفات الشخصية ومشاعره الإنسانية والتي تجعل منه شخصا يسئ معاملة الآخرين ولايتهم بهم<sup>1</sup>

### ثانيا :مراحل الإحتراق الوظيفي

عملية الاحتراق الوظيفي تمر بثلاث مراحل وهي كالأتي :

**المرحلة الأولى :** وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد بهذه العمل

**المرحلة الثانية :** وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن ,حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب ,ولإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل

**المرحلة الثالثة :** وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه ,مثل الميل المعاملة ,الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية ,وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية ,مم ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية

وإنما ظاهرة الاحتراق لأتحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية

● **مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ,ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع الرضا في الانخفاض

● **مرحلة التبلد :** هذه المرحلة تنمو ببطء ,وينخفض فيها مستوى الرضاء عن العمل تدريجيا ,وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ,ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية , وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة ,كالهويات والاتصالات الاجتماعية وذلك أوقات فراغه

● **مرحلة الانفصال :** وفيها يدرك الفرد ما حدث ,و يبدأ في انسجام النفسي ,واعتلال الصحة البدانة والنفسية ,مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي

● **مرحلة الحرجة :** وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق ,وفيها تزداد الأعراض البدنية ,والنفسية ,والسلوكية ,سؤ وخطر ,ويختل تفكير الفرد ,نتيجة شكوك الذات ,ويصل الفرد إلى مرحلة الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار<sup>2</sup>

### ثالثا : وسائل مواجهة الإحتراق الوظيفي

نتيجة للآثار السلبية المترتبة عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي فقد سعى الباحثين إلى إيجاد طرق واستراتيجيات لمقامته نذكر منها<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Dursum yener, the Effect of Burnout on organizational commitment in logistics sector, journal of Business research Turk, vol6, Number 2, 2014, page 16

<sup>2</sup> مسلم عياد أبو مسعود سماهر مرجع سبق ذكره ص 45

<sup>3</sup> كامليا مرابط مرجع سبق ذكره ص 8

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

### - الاستراتيجيات المتعلقة بالمجال النفسي والجسد للفرد وتمثل في

- ممارسة الأنشطة الرياضية مما يحافظ على حيوية الفرد وتمتعه بصحة جسدية جيدة جدا ,والرياضة بذاتها تعد طريقة من طرق التفريغ النفسي وذلك تحافظ على الصحة النفسية للفرد

- استغلال أوقات الفراغ المتمثل بكسر روتين الحياة اليومية ,مثل الاشتراك في الندوات والدورات وأعمال النقابات والجمعيات الخيرية

- وضع أهداف واقعية تقع ضمن قدراته وإمكاناته الاستراتيجية المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين وتمثل في تجنب الانعزال عن الزملاء والأصحاب 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 يتعمل معهم والاشتراك في أعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما تحض العمل

### الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العمل وتمثل في

- تقبل الأساليب والطرق الجديدة والأيمان بأهميتها واستخدامها

- الاشتراك في الندوات المختصة في مجال العمل

- الاشتراك في نشاطات التطور المهني.

- البقاء بحالة عقلية متيقظة من الاسباب المهمة لمنع الاحتراق النفسي.

- اللجوء إلى خلق روح الدعاية والنكته أثناء العمل .

- تنويع 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 )

- وتمثل هذه الإستراتيجية المسؤولة بالنمط الإداري الذي يتبناه القائد (المدير ) وقد تم إضافة هذه الاستراتيجية على اعتبارها أنها تمثل سببا من

أسباب بقاء الفرد في عملية و الازد تدمره من ظروف العمل .ومن الاستراتيجيات التي وجد 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.<sup>1</sup>

### الفرع الرابع: العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي

قام عدد من الباحثين من خلال دراستهم التي تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين كل من العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي , وقد توصل إلى نتيجة معينة وفيما يلي نتائج لبعض الدراسات التي توصلت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية وبأبعادها الثلاثة والإحتراق الوظيفي حيث كلما زادت درجة العدالة التنظيمية كلما قل الإحتراق الوظيفي.<sup>2</sup>

إن لكل من العدالة التوزيع وعدالة التعاملات وعدالة الإجراءات ارتباط تأثيري عكسي بالإحتراق الوظيفي فقد أثبتت الدراسات أن العدالة التنظيمية ترتبط بكل من أنظمة التقييم ومن الآثار السلبية لعدم وجود عدالة تنظيمية بالمنظمات هي الإحتراق الوظيفي الذي يؤثر بالسلب على

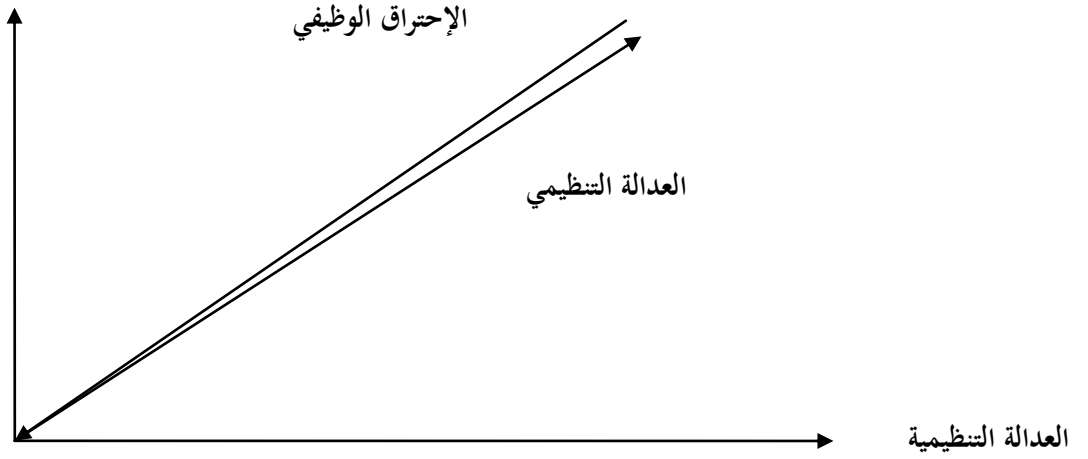
<sup>1</sup> مرجع سبق ذكره ص 9

<sup>2</sup> سناء جاسم الديجاوي ،مجلة جاسم الديجاوي ،اختيار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ،مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية ،مجلد 13، العدد40، 2016، ص 323

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحترق الوظيفي

الأداء الوظيفي حيث إن فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الوظيفين ويتمثل في نزوح الموظف 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 وكثيرة الانتقاد ونرويجه اليوم 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 طويلة للراحة، أو المحادثات المطلوبة مع زملاء العمل، أو على الهاتف..... الخ أن تجريد الصفة الشخصية من المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعره الموظف والذي يؤثر على أدائه.<sup>1</sup>

الشكل رقم (1.1) العلاقة العكسي بين العدالة التنظيمي والاحترق الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات أعله

<sup>1</sup> على مهدي خديجة, عبد الرحمان الشماسي اريج, اثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد 1, العدد 6, 2017 ص 78 - ص 99

### المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي

هناك العديد من الدراسات التي أجرت بحوث في موضوع العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي لدى المؤسسات الجزائرية، كما حظيت باهتمام بالغ من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة بالمؤسسات خاصة في الدول الأجنبية مقارنة بالدول العربية، ومن خلال ذلك سوف يتم تطرق إلى بعض هذه الدراسات التي تناولت العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي وفق تسلسل الزمني 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 :الدراسة السابقة (الوطنية ,وأجنبية )

تناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة، والتي تعرض لضغوط العمل والالتزام الوظيفي .وقدمت تقسيم هذه الدراسات لدراسات باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية، أجرى عدد من الباحثين الدراسات وأبحاث تناولت هذين المتغيرين بشكل مستقل ( العدالة التنظيمية \_ الإحتراق الوظيفي )، وههنا نسرد عددا من تلك الدراسات التي وفقنا عليها، ولكن وجد نقص في الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين :

ويمكن تقسيم هذه الأدبيات إلى :

الفرع الأول:الدراسات الوطنية

الفرع الثاني:الدراسات الأجنبية

الفرع الأول:الدراسات الوطنية

**1\_دراسة (كامليا مرابط 2019)ماستر علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال جامعة قاصدي مرباح ورقلة** بعنوان (دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي ) هدفت الدراسة إلى التعرف على محاولة الكشف عن مستويات ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الممضين بالمؤسسة محل الدراسة والخروج بتوصيات واقتراحات تنفيذ المؤسسة مستقبلا للحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي .

وقد تم اختيار عينة من 100ممرضين باعتماد على توزيع عليهم حيث تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSSV .22) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والنسب المئوية، ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار الخطي، من خلالها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية، وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي والعلاقة عكسية ضعيفة لان معامل الارتباط إشارته سالبة، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية بإبعادها الثلاثة للحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين.<sup>1</sup>

**2\_دراسة (قصة راضية، ماستر في ميدان علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018)**

بعنوان ( العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى لأستاذة كلية الرياضيات وعلوم المادة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ) علاقة ارتباطية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى أستاذة الجامعة ورقلة تكونت عينة الدراسة من (74)أستاذ، وأستاذة من جامعات ورقلة، تم

<sup>1</sup> مرابط كامليا مرجع سبق ذكره



## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

إجرائها خلال الموسم الجامعي 2017/2018 حيث ظهرت نتائج الدراسة انه ،توجد علاقة ارتباطية ايجابية بين درجة العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي ،وبين أن هناك درجة متوسطة في العدالة التنظيمية وفي مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة كما بينت الدراسة ،وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس ومتغير الخبرة المهنية ،وقد أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضاء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس والخبرة ،وعدم وجود فروق في متغير الدرجة العلمية .<sup>1</sup>

### 3\_ دراسة (علوذي عاشور \_مغار عبد الوهاب ،مقال ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية مخير جامعة مسيلة (الجزائر) \_العدد 31 ديسمبر 2017 ص 72\_79

بعنوان "علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة " ولتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في التحديد مستوى العدالة التوزيعية التي يشعر بها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي وتحديد مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تم اختيار عينة من أفراد مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة ،وقد تم توزيع (43) استبياناً ،بالاعتماد على (SPSS) بحيث تم في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لأبعاد المتوسطات الحسابية ،الانحرافات ،المعيارية ،تحليل الانحدار المعتمد، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج هما :

إلى وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيعية في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي ،هذا يدل على وجود مستويات عالية من الضغوط النفسية يعيشها مستشاري التوجيه ،مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط والقلق. وان هذه المشاعر غير السلبية تجاه الأجور (العدالة التوزيعية) نتج عنه إنحماك على مستوى الانفعالات وتبلد المشاعر غير مرضية على الانجاز والأداء الذي يقدمونه .<sup>2</sup>

### 4\_ دراسة (زروقي خولة ،مذكرة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم \_جامعة قاصدي مرباح \_ ورقة 2015)

بعنوان (إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات بتقوت )

الدراسة المتمثلة في التعرف على إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات بتقوت تم اختيار عينة من المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقوت وقد تم توزيع (80) استبيان ،بالاعتماد على SPSS بحيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ،والمتوسطات الحسابية ،الانحرافات المعيارية ،تحليل الانحدار المتعدد ،وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : مستوى العدالة التنظيمية مرتفع لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات تقوت ،ومستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات بتقوت

لا توجد علاقة بين إدراك العدالة التنظيمية بأبعادها والالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات بتقوت<sup>3</sup>

<sup>1</sup> قصة راضية العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأستاذة كلية الرياضيات وعلوم المادة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي قسم العلوم الاجتماعية التخصص علم النفس العمل والتنظيم جامعة قاصدي مرباح ورقة 2018

<sup>2</sup> علوذي عاشور ،مغار عبد الوهاب علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة مقال ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية مخير جامعة مسيلة العدد 31 ديسمبر 2017

<sup>3</sup> زروقي خولة إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات تقوت مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ميدان علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية جامعة قاصدي مرباح ورقة 2015

### الفرع الثاني :الدراسة الأجنبية

#### 1- الدراسة العربية

1-1 دراسة ( محمود إبراهيم ملحم ,مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية بفلسطين 2020), بعنوان "

تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي في المدارس الحكومية الفلسطينية " تركز الهدف الرئيس لهذا البحث في معرفة مدى تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي من وجهات نظر معلمات المدارس الثانوية في محافظة قلقيلية ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، واستخدم الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) وتكونت عينة البحث من (193) وأظهرت النتائج الدراسة الميدانية أن استجابات أفراد عينة البحث نحو مستوى العدالة التنظيمية في مدارس البنات الثانوية بمحافظة قلقيلية كانت متوسطة على البعدين (العدالة التوزيعية ،العدالة الإجرائية )، وكانت مرتفعة على البعد (العدالة التفاعلية )، في حين كانت مرتفعة جدا على البعد (العدالة الإعلامية ،والشخصية ) ؛ بين النتائج

■ عدم وجود فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي من وجهات نظر المعلمات المدارس الثانوية <sup>1</sup>.

2-1 دراسة (خديجة على مهدي ,اريج عبد الرحمان الشماتي 2017 ), بعنوان "اثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة ."

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات العدالة التنظيمية على الإحتراق الوظيفي 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 الإحتراق الوظيفي من خلال علاقة عكسية تظهر بين محاور الدراسة , أي زيادة المتغيرات المستقلة يؤدي إلى انخفاض الإحتراق الوظيفي <sup>2</sup>

3-1 دراسة (سناء جاسم محمد الذبحاوي ، دجلة جاسم محمد الذبحاوي 2016), بعنوان "اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية في معهد التقني /كوفة " .

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

■ وجود عدالة تنظيمية بدرجة متوسطة ؛

■ توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة والإحتراق الوظيفي حيث كلما زادت درجة العدالة التنظيمية كلما قل الإحتراق الوظيفي <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمود إبراهيم ملحم مرجع سبق ذكره

<sup>2</sup> خديجة على مهدي مرجع سبق ذكره

<sup>3</sup> سناء جاسم محمد الذبحاوي مرجع سبق ذكره

2- الدراسة الأجنبية

1- 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 الإحتراق الوظيفي لدى موظفي الاتصالات في فنادق اسبانيا، تمت الدراسة على عينة عشوائية حجمها (324) موظفا، اعتمد الباحثين على برنامج Spss توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ وجود هذه الدراسة اختبار علاقة العدالة التنظيمية بمستوى الإحتراق الوظيفي .
- ✓ وجود ارتباط قوي بين العدالة التفاعلية والآبعاد الثلاثة للإحتراق الوظيفي.

2- دراسة (2012 Najaf Aghaei & al) ، بعنوان: "Relatonship between orgnizational justice and jod burnout in employees of sport and youth Head office of Tehran"

هدفت هذه الدراسة هو تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي لدى مكتب طهران الرئيسي للرياضة والشباب في إيران، أجريت الدراسة على عينة حجمها (180) موظف، واعتمدت الباحثين على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها بواسطة Spss استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة للوصول الى النتائج، ومن أهم هذه النتائج:

- ❖ وجود علاقة سلبية بين العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي.
- ❖ أظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما إذا كان المداريون يبدون إدائهم، فهو يقلل من الإرهاق لدى الموظفين بالتالي تحسين بشكل فعال من فعالية وظائفهم الوظيفي.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

تهدف من خلال هذا المطلب إبراز مكانة موضوع دراستنا ضمن الدراسات السابقة التي تضمنها المطلب الأول، عبر إجراء مقارنة تشمل أبرز أوجه الاختلاف والتشابه بينهما، وذلك بناء على معايير وعوامل محددة: المنهج المستخدم، أداة الدراسة، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، بالاضافة إلى أهداف الدراسة . وهو ما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (1.1) مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الرقم	الدراسات	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الدراسات المحلية (الوطنية)			
1	دراسة (كاميليا مرابط، 2019)	تختلف الدراسات من حيث المتغير حيث اهتمت دراسة (ل كاميليا مرابط) با دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، بينما تهتم الدراسة الحالية بالعدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق	تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي و كذا الاستبيان كأداة

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

<p>لجمع المعلومات والبيانات</p>	<p>الوظيفي . _تختلف الدراسات من حيث مجتمع وعينة الدراسة حيث تكونت عينة دراسة ( كاميليا مرابط ) على (100) ممرض وممرضة من مستشفى سليمان عميرات بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على كل من المرضى، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشفائين _تختلف الدراسات من حيث الهدف ، حيث تهدف دراسة (كاميليا مرابط ) إلى التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية بين العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي لدي المرضى مستشفى سليمان عميرات ، بينما الدراسة الحالية الدراسة الحالية اهتمت بمساهمات العدالة التنظيمية من الوقاية من ظاهرة الإحتراق الوظيفي .</p>		
<p>_تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات . _وكذلك التشابه الملاحظ في الهدفين بين الدراستين كونهما لديهما نفس متغير المستقل العدالة التنظيمية .</p>	<p>_ يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير التابع ، إذ اهتمت دراسة (قصية راضية ) بدراسة الرضاء الوظيفي كمتغير تابع ، في حين دراستنا على الإحتراق الوظيفي كمتغير تابع . _ كذلك الاختلاف بين الدراستين في مجتمع وعينة الدراسة ، والذي تمثل (74) أستاذ وأستاذة في جامعة ، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية المرضى والأطباء ومساعدتهم لمستشفى ، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) الاستشفائيين .</p>	<p>دراسة (قصية راضية) 2018</p>	<p>2</p>
<p>_تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات . _با لإضافة إلى التشابه</p>	<p>_ يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير المستقل ، إذ اهتمت دراسة (علوذي عاشور ومغار عبد الوهاب ) بدراسة علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعادها كمتغير مستقل بينما ركزت دراستنا على العدالة التنظيمية ومساهمتها كمتغير مستقل . _ كذلك في ما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة، والذي تمثل في أفراد مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي</p>	<p>دراسة (علوذي عاشور مغار عبد الوهاب) 2017</p>	<p>3</p>

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

<p>الملاحظ في الهدافان إلى الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين غياب العدالة التوزيعية والعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة في مؤسساتهم</p>	<p>سكيدة حيث بلغ حجم العينة (43) مستشار . بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على الاستشافيين ، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشافيين .</p>		
<p>تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات . بالإضافة إلى التشابه بين محل الدراسة .</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير التابع ، إذ اهتمت دراسة زروقي بدراسة إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، في حين دراستنا تركز على الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع . كذلك في ما يخص عينة هذه الدراسة مكونة من (31) عاملة استقبال وسكرتيرا ربا ، بينما الدراسة الحالية من اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشافيين .</p>	<p>دراسة (زروقي خولة 2015 )</p>	<p>4</p>
<b>الدراسات الأجنبية</b>			
<p>تتفق الدراستان باعتماد المنهج التحليلي الوصفي في الدراسة ، وكذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات -تشابه الدراستان من حيث المتغير المستقل ، تأثير العدالة التنظيمية ، كما يقتربان كثير من حيث المتغير التابع وهو الاحتراق الوظيفي . كما تهدف كلا الدراستان إلى التوصل إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تحقق العدالة التنظيمية لتخفيف من الاحتراق الوظيفي .</p>	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراستين من حيث مجتمع وعينة والذي تمثل في عينة مكونة من (193_ )معلمات المدارس الثانوية بمحافظة قلقيلية بفلسطين ، وذلك في دراسة محمود إبراهيم . بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية العاملين في مؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات ففة الاستشافيين ، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشافيين .</p>	<p>-دراسة (محمود إبراهيم ملحم 2020 )</p>	<p>5</p>

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

<p>- يتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبع نفس المنهج والمتمثل في المنهج الوصفي وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات .</p> <p>-بالإضافة إلى كون الدراستين استخدام برنامج الحزم الإحصائي SPSS</p>	<p>- يبرز الاختلاف الكبير بين الدراستين من حيث المكان والزمان حيث دراسة خديجة علي مهدي ،أريج عبد الرحمان في مركز الرعاية الصحية لعام 2017 اما الدراسة الحالية بمستشفى لعام 2022 واختلاف من حيث حجم العينة الدراسة السابقة (100) من موظف أما العينة الحالية (62) الاستشافيين .</p>	<p>6 -دراسة (خديجة علي مهدي ،أريج عبد الرحمان الشماتي ( 2017 )</p>
<p>-تشابه الدراستان في تتبع نفس المنهج الوصفي وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>-تشابه الدراستان في دراسة نفس المتغير التابع وهو الإحتراق الوظيفي .</p>	<p>-تختلف الدراستين من حيث المجتمع والعينة حيث اشتمل مجتمع دراسة سناء جاسم ،دجلة على المدارس في المعهد التقني بكوفة بعينة حجمها (40)مدرس .بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية كان على الاستشافيين، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشافيين .</p>	<p>7 -دراسة (سناء جاسم محمد الذبحاوي ،دجلة جاسم محمد الذبحاوي (2016)</p>
<p>- تشابه الدراستان في تتبع نفس المنهج الوصفي وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>- تشابه الدراستين استخدام برنامج الحزم الإحصائية ونفس المتغير التابع والمستقل</p>	<p>تختلف الدراستين من حيث المجتمع والعينة حيث اشتمل مجتمع دراسة في مكان الدراسة حيث كانت لموظفين الفندق في اسبانيا وحجم العينة حيث كان (324)، بينما مجتمع الدراسة الحالية كان على الاستشافيين، وذلك من خلال اختبار العينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشافيين.</p>	<p>8 "Relationship Between organizational justice and Burnout at the work Unit level".</p>
<p>- الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>تشابه الدراستين استخدام برنامج الحزم الإحصائية</p>	<p>تختلف الدراستين من حيث المجتمع والعينة حيث اشتمل مجتمع دراسة في مكان الدراسة حيث كان في وزارت الشباب والرياضة وحجم العينة حيث كان (180)، بينما مجتمع الدراسة الحالية كان على الاستشافيين، وذلك</p>	<p>9 "Relationship between orgnizational justice and jod</p>

## الفصل الأول .... الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي

من خلال اختبار العينة عشوائية بسيطة مكونة من (62) من الاستشائفين	ونفس المتغير التابع والمستقل	<b>burnout in employees of sport and youth Head office of Tehran</b>
--	------------------------------	--

المصدر : من إعداد الطلبة (بناء على المعلومات المذكورة أعلاه )

من خلال الجدول وما عرض فيه من الدراسات السابقة نجد :

إن المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة يشير إلى ندرة الدراسات التي تبحث بشكل مباشر في العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي ،فالدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا محل الدراسة (العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي ) كانت قليلة ،كما أنها إن وجدت فقد أجريت في قطاعات أخرى اغلبها قطاع التعليم والتربية ،وعلى حسب علم الباحثان أن تكون الدراسة "العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي في المؤسسة العمومية با الجزائر " من الدراسات القليلة أي ألان على أمل يراه الباحثان في أن يضيف البحث إسهامات عملية مبنية على أسس منهجية سليمة إلى البحث العلمي .

ومما وظفه واستفادة الباحثان من الدراسات السابقة ؛أنها شكلت إطارا نظريا لموضوع البحث ،بالاطلاع على جل المتغيرات التي تمت بصلة للمتغير (الإحتراق الوظيفي ) .ولذا فان الدراسة تكتسب أهميتها من كونها تركز على الاستغراقات (الإحتراق ) التي تواجه الموظفين المستشفي في محل وأثناء وظيفتهم ،وتأثير تلك الإحتراقات على مدى ارتباطهم والتزام بها .

### خلاصة الفصل الأول :

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري المتعلق ب العدالة التنظيمية ومساهمتها في الإحتراق الوظيفي حيث قسمناه إلى مبحثين أساسيين ، تناول المبحث الأول الإطار النظري للعدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي ، والذي تعتبر محصلة تفاعل لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والحياة الشخصية والعلمية للموارد البشرية والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول ، وكذا تعرفنا إلى مفاهيم حول الإحتراق الوظيفي باعتباره حالة سالبة غير ملموسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها ، حيث قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى مفهومه ومراحله ،العوامل ،أسباب ،وسائل مواجهة ،وأثاره التنظيمية على الفرد والمؤسسة ، كما تطرقنا إلى العدالة التنظيمية كعامل مؤثر في الإحتراق الوظيفي .

أما المبحث الثاني فكان عبارة عن عرض لبعض الدراسات السابقة التي عالجت المتغيرين مع أو احدهما ومقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة ، حيث كانت بمثابة معالم مضيئة أرشدتنا للقيام بهذه الدراسة .



## الفصل الثاني

معايير العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية  
من الإحتراق الوظيفي

## الفصل الثاني... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي

تمهيد :

بعد ما تناولنا في الفصل الأول والذي تضمن الجانب النظري لكل من العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي ، وكذا أهم الدراسات الوطنية والأجنبية منها في سياق الدراسة ، يأتي هذا الفصل لنحاول فيه إسقاط الجانب النظري على عينة من الأستشفائين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت- للكشف عن ممارسات العدالة التنظيمية ومستويات ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة ، **العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة محل الدراسة** ، وللتوضيح أكثر ستناول في هذا الفصل مبحثين رئيسيين كالآتي :

**المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة (الإجراءات الميدانية للدراسة )**

**المبحث الثاني :مناقشة النتائج واختبار الفرضيات**

### المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة (الإجراءات الميدانية للدراسة)

يبرز هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقدم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات ومعالجتها من أدوات إحصائية وبرامج .

#### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى دراسة محة حول مؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت-، بالإضافة إلى المنهجية المستخدمة، مع إبراز مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، كل هذا من خلال اعتماد على البيانات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS V.25)، قصد الوصول إلى نتائج تنفيذ المؤسسة مستقبلا .

أولا :نبذة تعريفية عامة للمؤسسة العمومية الاستشفائية سلمان عميرات -تقرت -

#### - ماهية المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت

التسمية :عرفت المؤسسة سابقا بالقطاع الصحي بتقرت وحاليا تعرف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية توقرت (مستشفى سليمان عميرات) وهذا ناتج لتطبيق قانون إعادة هيكلة القطاع الصحي وتحويله إلى المؤسسة الاستشفائية ذات طابع إداري خدماتي تلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية وفقا للقانون الرئاسي الصادر في الجريدة الرسمية رقم 33بتاريخ 03جمادى الأولى 1428 هـ الموافق ل20ماي 2007 يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية .

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

المساحة :تتربع المؤسسة على مساحة 17428م<sup>2</sup> خصصت منها مساحة ل 33 مسكن وظيفي مجاور .

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

بداية الاستقبال : فتحت أبوابها لاستقبال الحالات المرضية بتاريخ 01نوفمبر 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 والتسعينيات، وهي :أربعة دوائر : تقرت -المقارن -تماسين -الطيبات بعدد بلديات 11بلدية بتعداد سكاني للدوائر الثلاث يفوق :302777 نسمة يضاف إليها كذلك حالات قد تكون من خارج الدوائر الأربعة ناجمة عن حوادث المرور بالطريق الوطني رقم 03الرابط بين جامعة و تقرت و ورقة وكذلك الطريق بين تقرت و الوادي.

#### الثاني :مهام المؤسسة (المهام نظرية)

تتمثل مهام النظرية مؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان،

\* ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء ،

\* تطبيق البرامج الوطنية للصحة ،

\* ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والافاتات الاجتماعية ،

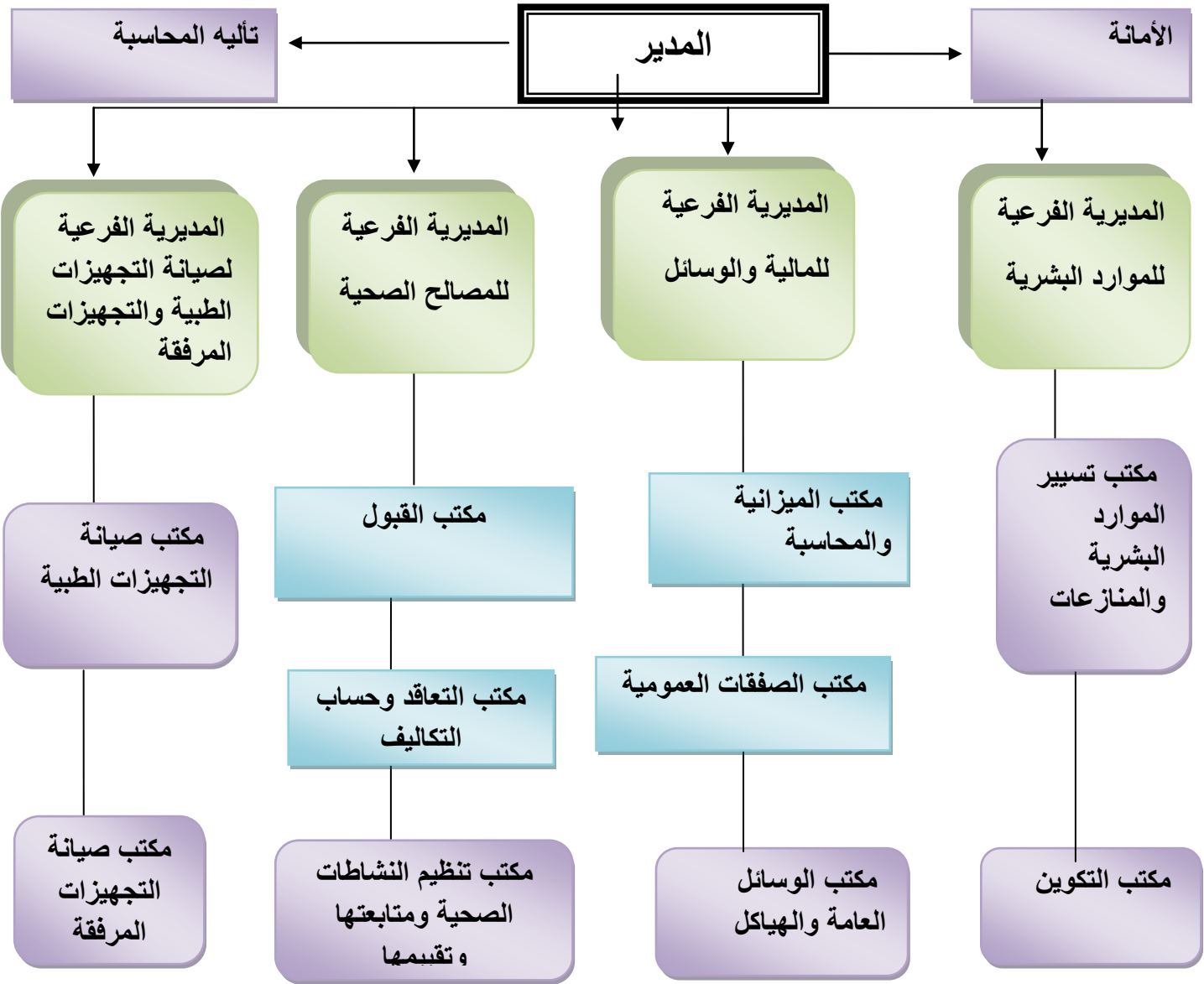
\* ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم،

\* يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه والتكوين في التسيير لاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين .

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

ثالثا: الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية - تقرت -

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



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على وثائق من المؤسسة محل الدراسة

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

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

### 1- المدير العام للمستشفى :

هو المسؤول على سير الأمور في المستشفى وذلك بمساعدة رؤساء<sup>1</sup>.

### 2- الأمانة

هي حلقة وصل بين المدير العام والمديريات الفرعية ,وكذا 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 .

السجلات الموجودة على مستوى أمانة المستشفى :

- دفتر الصادات والواردات :

حيث أن دفتر الصادات 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 المؤسسة الإدارية ،وهناك أيضا دفتر المداولات حيث فيه جميع المداولات التي تمت سواء في المجلس الطبي أو المجلس الإداري.

### 3- تالية المحاسبة .

### 4- المديرية الفرعية للموارد البشرية :

يتفرع مكتبين

أ- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات :يقوم هذا المكتب بمتابعة الدورات المهنية للعمال ابتداء من التوظيف إلى غاية التقاعد ،ويقوم بمتابعة وضعياتهم القانونية والمهنية التي تحفظ لهم حقوقهم .

ب-مكتب التكوين : هذا المكتب تنحصر مهامه في إجراء 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 :

<sup>1</sup> بن عائشة سمير، نظام المعلومات كأداة جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت ،مذكرة ماستر "غير منشور" ،تخصص تسيير الهياكل ، قسم علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ،2017/2018 ص 79.

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

يتفرع من منها ثلاث مكاتب :

أ- **مكتب الميزانية والمحاسبة** : تمكن 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 ..... الخ حيث يقوم المكتب بإنشاء دفتر الشروط الخاص بالصفقة المراد عقدها وإرسالها إلى وزارة الصحة من اجل الموافقة عليها ,ويقوم بنشرها في الجريدة الرسمية ومن ثم يقوم هذا المكتب باستقبال الملفات بحضور المدير ،ثم يقوم بدراسة الملفات على مستوى موظفي المكتب ،من اجل اختيار الملف المناسب وبعد اختياره تقوم باختيار اسم الشخص للجريدة الرسمية من اجل 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 ..... الخ.<sup>1</sup>

6- **المديرية الفرعية للمصالح الصحية** : ويتفرع منه ثلاث مكاتب وهي :

- مكتب القبول ؛

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف ؛

- مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها وتقييمها .

7- **المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة** : ويتفرع منه مكاتبين هما :

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

- صيانة وقائية : تتمثل في المراقبة القبليّة للتجهيزات الطبية تفادا لوقوع أي عطل أو أي خلل ؛

- صيانة علاجية : هذا بعد تعرض الآلة للعطب فانه يتم الإبلاغ عن الآلة المعطوبة ونوع العطب فيها ويكون في استمارة خاصة لذلك.<sup>2</sup>

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

### الفرع الثاني : منهج الدراسة

المنهج هو مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها ،من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها .ولتحقيق الأهداف المراد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يمكن من جمع البيانات والمعلومات عن موضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها حول العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت .

وذلك باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات :

**المصادر الثانوية** : تتمثل في المراجع بالغة العربية ،والمقالات وكذا الأبحاث والدراسة السابقة

<sup>1</sup> بن عائشة سمير ،"مرجع سبق ذكره" ص 79-80

<sup>2</sup> "مرجع سبق ذكره" ص 80

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

المصادر الأولية : وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصصة لهذا الغرض ،وزعت على الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت .

الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة

أولا :مجتمع الدراسة

الجدول رقم (1.2) :يوضح مجتمع الدراسة

عدد العمال		نوع المؤسسة	تاريخ التأسيس	المؤسسة
الأستشفائيين	الإجمالي	مؤسسة عمومية .	تم تأسيسها في الخمسينيات بالضبط إلى المؤسس 1958/1957 .	المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت .
330	580			

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة

ثانيا : عينة الدراسة

يتم تحديد عينة الدراسة من خلال العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة ،حيث تم توزيع مجموعة من الاستبيانات على عينة عشوائية بلغت 62 استبياناً و استرجع منه 60 استبياناً ، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم ( 2.2 ) : توزيع الاستبيانات

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الصالح التحليل	المستبعد
النسبة	% 62	% 60	%2	%57	%3

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على التوزيع الاستبيان

الفرع الرابع : خصائص عينة الدراسة

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

1- متغير الجنس :

من خلال الدراسة التي تم إجرائها تم استجواب أفراد عينة مكونة من إناث وذكور بحيث كانت نسبة كل جنس من العينة كما يلي :

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

الشكل رقم (2.2) : يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الجنس الجدول رقم (3.2): توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	20%
أنثى	44	80%
المجموعة	55	100%



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPss v.25)

يوضح الجدول أعلاه (3.2) توزيع أفراد العينة بحسب الجنس حيث نلاحظ من خلاله أن نسبة الذكور قد بلغت حوالي 20% مقارنة بنسبة الإناث والتي بلغت نسبة 80% حيث يتضح لنا أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور، يفسر ذلك كون أن الإناث تميل إلى المهنات الأستشفائية أكثر من الذكور وهذا ما تم تأكيده من خلال معاينتين مختلف المصالح المؤسسة

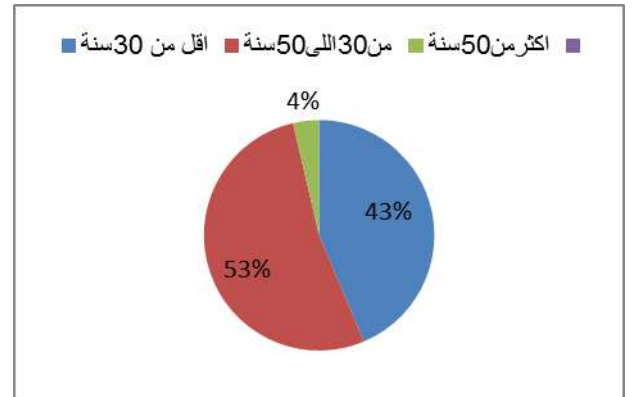
**2-** متغير السن :

وفقا لمتغير السن فان أفراد الدراسة لهم أعمار متفاوتة تختلف، فالجدول أدناه يوضح متغير السن حسب الفئات العمرية من (أقل من 30 سنة إلى الفئة العمرية (من 30-50 سنة) إلى فئة (أكثر من 50 سنة) تم توضيح ذلك في الجداول الموالي

الجدول رقم (4.2) : توزيع الأفراد حسب متغير السن

فئة السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	24	43.6%
من 30_50 سنة	29	52.7%
أكثر من 50 سنة	2	3.6%
المجموع	55	100%

الشكل رقم (3.2) : يوضح توزيع الأفراد حسب متغير السن .



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPss.25)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (4.2) الأفراد الذين كان أعمارهم من بين (30-50 سنة) هي أكبر فئة عمرية بنسبة 52.7% وهي الفئة التي لها القدرة على أداء وظيفتها بكل أريحية وكون أيضا أن طبيعة الوظيفة تتطلب نوعا من الحركة لان هذه الفئة تحتوي على مجموعة من الشباب



## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

كذلك، وهذا ما تم ملاحظته بالمؤسسة محل الدراسة. مقارنة بالفئتين العمريتين الأخيرتين حيث بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (اقل من 30 سنة) 43.6% تليها الفئة العمرية الأكثر من (50 سنة) بنسبة 3.6% وهي اقل نسبة من بين الفئات العمرية الأخرى.

### 3- متغير المستوى التعليمي :

يعد المستوى التعليمي من عوامل المهمة في عملية التوظيف لأي وظيفة بهدف وضع الشخص المناسب في المكان الملائم له فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي:

الشكل رقم (4.2): يوضح توزيع الأفراد حسب المتغير المستوى التعليمي الجدول رقم (5.2): توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي



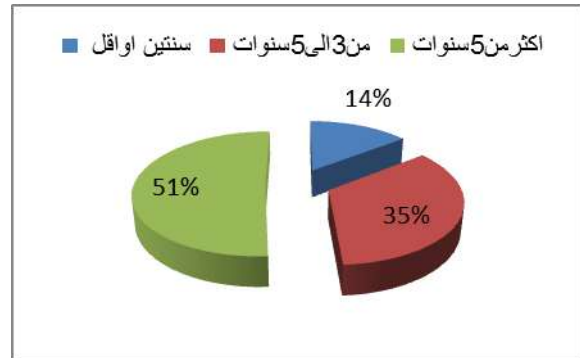
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	14	25.5%
جامعي	41	74.5%
المجموع	55	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPss.25)

يبين الجدول في أعلاه (5.2) توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي حيث يبين أن الأفراد الذين مستواهم العلمي جامعي أكبر بنسبة تقدر ب 74.5% يليها الأفراد ذو المستوى التعليمي ثانوي أو أقل يقدر بنسبة بلغت 25.5%. ونرى أن المؤسسة تستقطب بنسبة كبيرة الأفراد الحاصلين على المستوى التعليمي الجامعي مقارنة بالأفراد الحاصلين على المستوى التعليمي ثانوي وفقاً لقوانين التوظيف المعمول بها في المؤسسة الاستشفائية.

### 4- سنوات الخبرة :

الشكل رقم (5.2): يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة المهني الجدول رقم (6.2): توزيع أفراد الدراسة بناء على متغير الخبرة المهني



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPss v.25)

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

يبين لنا الجدول (6.2) توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة في العمل. حيث يبين أن الفئة 1 الذين لديهم أكثر من (5 سنوات) هي فئة أعلى نسبة ب 50.9 % في العمل وهي نتيجة منطقية، حيث نرى أن المؤسسة لديها الاستشفائيين ذو خبرة مهنية و الأقدمية في العمل بالمؤسسة، تليها الفئة العمرية من (3 إلى 5 سنوات) بنسبة 34.5% وتأتي في الأخير الفئة العمرية من (ستين أو اقل) بنسبة 14.5% وهي اقل فئة عمرية.

### متغير المسمى الوظيفي :

الشكل رقم (6.2): يوضح توزيع الأفراد حسب المتغير المسمى الوظيفي الجدول رقم (7.2): توزيع أفراد الدراسة بناء على متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
9.1%	5	طبيب عام
5.5%	3	طبيب اختصاص
76.4%	42	ممرض
9.1%	5	مساعد طبي
100%	55	المجموع



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPSS v.25)

نلاحظ من خلال الجدول (7.2) الذي يتعلق بتوزيع العمل حسب متغير الوظيفة بان اغلب أفراد العينة كانوا من الممرضين حيث يمثلون نسبة 76.4%، ثم يليها طبيب عام واختصاص بنسبة 9.1% ثم يليها مساعد طبيب بنسبة ضئيلة من العينة تقدر ب 5.5% وهو يعكس واقع المجتمع والعينة إلى حد كبير.

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

#### الفرع الأول: أداة الدراسة

تم اعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعطيات المتعلقة بسلك الميداني لهذه الدراسة بالإضافة إلى أداة الملاحظة التي تم الاعتماد عليها بصفة ثانوية لمعاينة وملاحظة الجوانب المرتبطة بهذا البحث .

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي كما يلي : ( غير موافق بشدة , غير موافق , محايد, موافق , موافق بشدة) ، قد قسم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام رئيسية وذلك كما يلي :

قسم الأول : المعلومات الشخصية وفيه ( الجنس, السن, المستوى التعليمي, سنوات الخبرة في العمل, المسمى الوظيفي).

قسم الثاني : ويحتوي على المتغير المستقل والمتمثل في العدالة التنظيمي بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية, العدالة الإجرائية, العدالة التفاعلية) ,شمل هذا الجزء على 15 عبارة بحيث لكل بعد من الأبعاد على 5 عبارات قسمت وفق سلم ليكارت الخماسي .

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

قسم الثالث : ويتضمن هذا القسم على المتغير التابع والمتمثل في الإحترق الوظيفي شمل على 15 عبارة قسمت وفق سلم ليكارت الخماسي.

الجدول رقم (8.2) العبارات التي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية

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

المصدر : من إعداد الطالبتين وفق لمعطيات الدراسة

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

البعد	رقم العبارة
الإحترق الوظيفي	(15-1)

المصدر : من إعداد الطالبتين وفق لمعطيات الدراسة

### الفرع الثاني: صدق الأداة

الصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أن يقيسها. حيث تم عرضها على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين تم ذكر أسمائهم في الملحق رقم (1) وقد تم تصحيح الاستببانه للخروج بالشكل النهائي.

### الثالث: ثبات أداة الدراسة

نقصد بالثبات أن الاختبار سيؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره حيث تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت يقدر ب 0.841 وهي قيمة مقبولة ذات دلالة إحصائية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل عن هذه القيمة لكي يتم الاعتماد على النتائج المتواصل إليها, والنتائج موضحة في الجداول التالي :

الجدول رقم (10.2): معامل الثبات الكلي الاستببانه

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي	30	.841

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPSSV.25)

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي

### الفرع الرابع: الوثائق

تم الاعتماد في دراستنا على مجموعة من الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعلومات الضرورية للبحث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف مصالحها وكذلك الإطار النظري للمؤسسة.

### الفرع خامس: أساليب المعالجة الإحصائية .

حيث تم في هذه الدراسة استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من اجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

الجدول رقم (11.2) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الخامس )

الوزن	الرأي	مجال المتوسط الحسابي المرجح
1	غير موافق بشدة	من 1 الى 1.80
2	غير موافق	من 1.80 الى 2.60
3	محايد	من 2.60 الى 3.40
4	موافق	من 3.40 الى 4.20
5	موافق بشدة	من 4.20 الى 5.00

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية 2009، ص 541

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

### المبحث الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات:

من خلال 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 وكذلك الانحرافات المعيارية بمختلف أبعاد كل من المتغير التابع والمتغير المستقل لدراسة .

### المطلب الأول : عرض وتحليل النتائج

سنتطرق إلى عرض النتائج المتعلقة فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ومن ثم تحليلها.

**النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:** تتميز المؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات بتقترت بدرجات متفاوتة من العدالة التنظيمية.

والإجابة على هذه الفرضية وتؤكد من صحتها أو عدمها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المثلة، والتي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية موضوع الدراسة.

### البعد الأول:العدالة التوزيعية

سنقوم بعرض نتائج المتوسطات الحسابية لبعد العدالة التوزيعية

### أولاً: عرض نتائج

الجدول رقم (12.2):قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة التوزيعية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب	الدرجة
1	يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية	2.14	1.28	2	غير موافق (منخفض)
2	يتناسب راتبك مع أداؤك ومسؤوليتك في العمل	2.14	1.20	2	غير موافق (منخفض)
3	يتم مكافأتك على الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة	2.20	1.09	2	غير موافق (منخفض)
4	تحضي بمكافآتك عن الجهد الإضافي الذي تبذله	2.18	1.18	2	غير موافق (منخفض)
5	تحصل على فرص لتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع وزملائك في العمل	2.29	1.13	2	غير موافق (منخفض)
	المتوسط الحسابي العام لبعد العدالة التوزيعية	2.19	0.95	-	غير موافق (منخفض)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Spssv25)

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يظهر من الجدول (12.2) أن بعد العدالة التوزيعية في المؤسسة محل الدراسة سائد بدرجة غير موافق (منخفض) و بمتوسط حسابي (2.19) بانحراف معياري (0.95) كما يتضح من الجدول أن أكثر الفقرات أهمية الفقرة "أنت تحصل على فرص لتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل" قدر متوسطها الحسابي ب (2.29) هي أعلى متوسط حسابي في حين أنت الفقرتين في نفس الرتبة "أنت يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية" والفقرة "أنت يتناسب راتبك مع أدائك و مسؤولياتك في العمل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.14) هي أدنى متوسط بين الفقرات .

### البعد الثاني: العدالة الإجرائية

سنقوم بعرض النتائج الفقرات التي تقيس بعد العدالة الإجرائية ثم تحليلها.

### 1أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (13.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدي ا و لعدالة إجرائية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
6	تستطيع الاتصال بالإدارة دائما عند مواجهتك مشكلة في العمل	3.25	1.00	3	محايد (متوسط)
7	هناك مرونة في الاتصال في حالة مواجهة مشكلة في العمل	3.14	1.04	3	محايد (متوسط)
8	وفق المعلومات صحيحة واستشفي دقيقة	3.18	0.98	3	محايد (متوسط)
9	الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة بين العمال	2.36	1.17	2	غير موافق (منخفض)
10	تعتقد أن رؤسائك يقومون باتخاذ قرارات عادلة في شؤون العمل	2.61	1.26	3	محايد (متوسط)
	المتوسط الحسابي العام لبعد العدالة الإجرائية	2.91	0.86	-	محايد (متوسط)

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء مخرجات (Spssv25)

### ثانيا: تحليل النتائج

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

يظهر من الجدول (13.2) أن العدالة الإجرائية سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة محايد (متوسط) وبتوسط حسابي قدره (2.91) وانحراف معياري قدره (0.86)، كما يتضح من الجدول أن أكثر الفقرات أهمية هي الفقرة "أنت تستطيع الاتصال بالإدارة دائما عند مواجهتك مشكلة في العمل" بمتوسط حسابي (3.25) وهي أعلى متوسط حسابي في حين الفقرة "الإجرائية الإدارية المطبق في المؤسسة تتسم بالعدالة بين العمال" في المرتب الأخيرة بمتوسط حسابي (1.17) وهي أدنى متوسط في الفقرات.

### البعد الثالث: العدالة التعاملية

سيتم فيما يلي عرض الفقرات التي تقيس العدالة التعاملية وتم تحليلها.

### اولا: عرض النتائج

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

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب	الدرجة
11	يعاملك رؤسائك بالتقدير و الاحترام نتيجة أي دور ايجابي تقوم به في العمل	3.27	1.19	3	محايد (متوسط)
12	يتعامل زملائك معك في العمل بسلوكيات ايجابية	3.76	0.96	4	موافق (مرتفع)
13	يعلمك رئيسك بتبريرات المناسبة لقرارات التي يتخذها في ما يخص العمل	3.05	1.04	3	محايد (متوسط)
14	يحرص رئيسك على إشاعة روح التعاون في العمل	3.20	1.16	3	محايد (متوسط)
15	يتم أعلمك عادة بأي نشاطات رسمية واجتماعية	2.70	1.16	3	محايد (متوسط)
	المتوسط الحسابي العام لبعد العدالة التعاملية	3.20	0.76	-	محايد (متوسط)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Spssv25)

### ثانيا: تحليل النتائج

يظهر من الجدول (14.2) أن العدالة التعاملية سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة محايد (متوسط) بمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (0.76) كما نلاحظ أن الفقرة أكثر أهمية هي الفقرة "أنت يتعامل معك زملائك معك في العمل بسلوكيات ايجابية" بمتوسط حسابي (3.76) وهي أعلى متوسط حسابي في حين الفقرة التي أتت في المرتبة الأخيرة هي الفقرة "أنت يعلمك رئيسك بالتبريرات المناسبة للقرارات التي يتخذها في ما يخص العمال" بمتوسط حسابي (3.05) وهي أدنى متوسط حسابي بين الفقرات.

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي

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

سنحاول في ما يلي عرض نتائج القيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعدها التنظيمية ثم تحليلها.

اولا: عرض النتائج

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

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	العدالة التوزيعية	2.19	0.85	2	غير موافق (منخفض)
2	العدالة الإجرائية	2.91	0.71	3	محايد (متوسط)
3	العدالة التعاملية	3.20	0.76	3	محايد (متوسط)
المتوسط العام لأبعاد العدالة التنظيمية		2.76	0.62	-	محايد (متوسط)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Spssv25)

ثانيا: تحليل النتائج

اعتماد على نتائج التي يوضحها الجدول أعلاه فإن المؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات بتقرت تسود فيها العدالة التعاملية والعدالة الإجرائية بدرجة متوسط في حين كانت العدالة التوزيعية بدرجة منخفضة وهذا دليل على أن الرواتب التي يتحصل عليها أفراد العينة لتتلاءم مع مؤهلاتهم العلمية وأنا الإجرائية الإدارية تتصف بنوع من الحيادية.لما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة أدراسة حول محور العدالة التنظيمية بإبعادها الثلاثة كان (2.76) بانحراف معياري (0.62).

هذا ما أثبات صحة الفرضية الأولى التي تنصص على وجود عدالة التنظيمية بدرجات متفاوتة في المؤسسة محل الدراسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: هناك درجة كبيرة الإحتراق الوظيفي لدى الأستشفائيين بالمؤسسة محل الدراسة.

وللإجابة على هذه الفرضية من صحتها أو عدمها، قامت لباحثين بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المثلة في بعد الإحتراق الوظيفي موضوع الدراسة.



## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

بعد الإحترق الوظيفي:

الجدول رقم (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الإحترق الوظيفي.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	اشعر بأني استنزفت عاطفيا في المؤسسة	2.83	1.27	3	محايد (متوسط)
2	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل	3.49	1.19	4	موافق (مرتفع)
3	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر في عملي	3.01	1.17	3	محايد (متوسط)
4	أشعر إنني أبذل جهد كبير أثناء تأدية مهنتي	4.00	0.98	4	موافق (مرتفع)
5	أشعر بالإحباط في عملي	2.60	1.20	2	غير موافق (منخفض)
6	أشعر بالاختناق و قرب النهاية	2.36	1.25	2	غير موافق (منخفض)
7	ستطيع أن أفهم كيف يشعر الناس اتجاه مهنتي	3.38	1.25	3	محايد (متوسط)
8	أشعر أنني من خلال عملي أثر إيجابا في الحياة الآخرين	3.94	1.07	4	موافق (مرتفع)
9	أستطيع و بسهولة تهيئه الجو المناسب للأداء عملي على أكمل وجه	3.77	1.05	4	موافق(مرتفع)
10	أشعر بالابتهاج من خلال عملي و تعامل مع الناس	3.90	.1	4	موافق (مرتفع)
11	في عملي أتعامل بمهوء تام مع المشاكل النفسية	3.81	0.91	4	موافق (مرتفع)
12	أتغير شخصيتك سلبيا منذ بدأت هذا العمل	2.61	1.33	3	محايد (متوسط)
13	أبالي ما يحدث للغير في المؤسسة أو أي مكان في العمل	3.14	1.03	3	محايد (متوسط)

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

14	تشعر بأن غيرك يلومك على المشاكل التي تحدث معهم	2.31	1.19	2	غير موافق (منخفض)
15	أتعامل مع غيري و كأهمهم جواد	2.03	1.08	2	غير موافق (منخفض)
المتوسط الحسابي العام لبعء الإحترق الوظيفي		3.15	0.50	—	موافق (مرتفع)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على لمخرجات (Spssv25)

### ثانيا: تحليل النتائج

بناء على نتائج الجدول السابق فإن الإحترق الوظيفي السائد في المؤسسة يكون بدرجة موافق (مرتفع) بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (0.50)، كما نلاحظ أن أكثر فقرة أهمية "أنا اشعر بالابتهاج من خلال عمل وتعامل مع الناس" و بمتوسط حسابي (3.90) وهي أعلى متوسط حسابي بين الفقرات وتأتي في المرتبة الأخيرة "أنا أتعامل مع غير كأهمهم جواد" بمتوسط حسابي (2.03) وهي أدنى متوسط حسابي بين الفقرات.

وتعود أسباب الارتفاع الكبير للإحترق الوظيفي إلى طبيعة المهنة وظروف العمل وما ينتج عنها من ضغوطات متتالية والتي تؤثر على أدائهم في العمل.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص بان الأستشفائيين بالمؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات بتقترت يعانون بدرجة مرتفعة من الإحترق الوظيفي.

### النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

و يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على نحو التالي:

### 1 تحليل الانحدار الخطي باستعمال طريقة المربعات الصغرى

**H1:** تطبق المؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات تقترت العدالة التنظيمية؛ **H0:** لا تطبق المؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات تقترت العدالة التنظيمية.

لاختبار هذه الفرضية سيتم الاعتماد على اختبار الانحدار الخطي المتعدد، حيث يكون هناك تطبيق لعدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، إذا كان مستوى المعنوية اقل من 0.05، أما إذا كان هذا الأخير أكبر من 0.05 فيدل على عدم وجود تطبيق للعدالة التنظيمية، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي

الجدول (17.2) نتائج اختبار الانحدار الخطى المتعدد

ANOVA <sup>a</sup>						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1.557	3	.519	2.204	.099 <sup>b</sup>
	de Student	12.011	51	.236		
	Total	13.567	54			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Spssv25)

بما أن درجة الدلالة أكبر من 0.05 فإن الانحدار غير معنوي ومنه نقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها والاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة .

وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك تأثير للعدالة التنظيمية بأبعادها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي لدى الاستشفائيين في مستشفى سليمان عميرات تقرت.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

لاختبار هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (t) Teste في حالة المتغير يحتمل على إجابتين و اختبار ANOVA في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين.

### 1. متغير الجنس

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (18.2): يوضح نتائج اختبار T test للعينات المستقلة لمتغير الجنس

الرقم	المتغير	F	T	SIG
01	الجنس	.000	1.836	0.984

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات (Spssv25)

ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من خلال الجدول في أعلى لاختبار T أن مستوى المعنويات الاختبار ليفن لعينتين

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

( الذكور - الإناث) هي 0.984 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T قد بلغ 1.836 و هي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص علاقة العدالة التنظيمية بالإحترق الوظيفي.

### 2. متغير السن

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (19.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الاستشفائيين لمتغير السن لإبعاد الإحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الإحترق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.313	2	.156	.613	.545
Intragruppes	13.255	52	.255		
Total	13.567	54			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات (Spssv25)

#### ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل تباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير السن هي Sig=0.545 و هي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي عدم وجود علاقة إحصائية بين متغير السن و الإحترق الوظيفي، و منه المتغير السن لا يؤثر على الإحترق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

### 3. متغير المستوى التعليمي

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (20.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة الفروق متوسطات نظرة الاستشفائيين لمتغير المستوى التعليمي لأبعاد الإحترق الوظيفي

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

ANOVA					
الإحتراف الوظيفي					
	Somme des carr	D0.062dl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.868	1	.868	3.623	.062
Intragruppes	12.699	53	.240		
Total	13.567	54			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات (Spssv25)

### ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي الأستشفائيين بالمؤسسة الأستشفائية سليمان عميرات تقرت كانت قيمته  $Sig= 0.62$  وهي أبر من القيمة المعنوية  $0.05$  و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي و الاحترق الوظيفي و منه المستوى التعليمي لا يؤثر على الإحترق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

### 4. متغير الخبرة المهنية

#### أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (21.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الاستشفائيين لمتغير الخبرة المهنية لإبعاد الإحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير تابع الإحترق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.899	2	.449	1.845	.168
Intragruppes	12.668	52	.244		
Total	13.567	54			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات (Spssv25)

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

نتيجة تحليل تباين متغير عدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة كانت  $Sig = 0.168$  وقيمة أكبر من القيمة المعنوية  $0.05$  وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والإحترق الوظيفي، ومنه فان متغير الخبرة للمبحثن لا يؤثر على الإحترق الوظيفي، ومنه لا توجد فروق بين إجابات المبحثن

### 5. متغير المسمى الوظيفي

#### أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (22.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة الاستشفائيين المسمى الوظيفي لأبعاد الإحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الإحترق الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.820	3	.273	1.094	.360
Intragroupes	12.747	51	.250		
Total	13.567	54			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات (Spssv25)

### ثانيا: تحليل النتائج

بين لنا الجدول أعلاه نتيجة تحليل التباين لمتغير المسمى الوظيفي للمستجوبين بلغة  $Sig=0.360$  وهي أكبر من القيمة المعنوية  $0.05$  ومنه يتبين أنها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المسمى الوظيفي والإحترق الوظيفي، وبالتالي فان متغير مسمى الوظيفي لا يؤثر على الإحترق الوظيفي ومنه لا توجد فروق بين إجابات المبحثن.

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى:

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي

أثبتت الدراسة أن هناك عدالة تنظيمية سائدة بدرجة محايد (متوسط) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات ولاية تقرت، من خلال المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد العدالة التنظيمية على النحو التالي (العدالة التوزيعية بمتوسط حسابي 2.19)، و(العدالة الإجرائية بمتوسط حسابي 2.91)، و(العدالة التعاملية بمتوسط حسابي 2.30) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للعدالة التنظيمية و المقدر ب (2.76)، وتتفق 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 بتقرت.

اختبار صحة الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك إحترق وظيفي لدى الاستشفائيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات ولاية تقرت وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي لبعده الإحترق الوظيفي بمتوسط حسابي (3.15)

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن هناك درجة كبيرة الإحترق الوظيفي لدى الاستشفائيين بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت .

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال الارتباط الخطي المتعدد و أثبتت الدراسة أنه لا يوجد علاقة بين لعدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي حيث نجد أن مستوى الدلالة هو (0.099) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد.

هذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك تأثير للعدالة التنظيمية بأبعادها في الوقاية من الإحترق الوظيفي لدى الاستشفائيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت ويعود ذلك إلى وجود أسباب خارجية تؤثر على العمل في المؤسسة مثال كوفيد 19، مشاكل الشخصية، الوضع الاقتصادي المتذبذب.

اختبار صحة الفرضية الرابعة :

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال ANOVA-TESTE(T) وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق في نظر الباحثين حول الإحترق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو (0.984) وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، و إن مستوى متغير السن كان مستوى الدلالة المحسوب (0.545) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذا متغير المستوى التعليمي كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.062) وهي قيمة أكبر (0.05) مستوى الدلالة المعنوية، وأيضا متغير الخبرة المهنية كان مستوى الدلالة المحسوب (0.168) بالمقارنة فإنها أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، كما أن متغير المسمى الوظيفي كان مستوى الدلالة المحسوب (0.360) وهو أكبر (0.05) الدلالة المعتمدة .

وهذا ما ينفي صحة الفرضية والتي تنص على وجود فروق في نظر الباحثين حول الإحترق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية ( الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والمسمى الوظيفي )

## الفصل الثاني ... معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحتراق الوظيفي

### خلاصة الفصل الثاني :

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع العدالة التنظيمية و علاقتها بالاحترق الوظيفي بالمؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات بولاية تقرت، من خلال إعداد استبانة و اقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب (62) من إستشفائيين، و ذلك من خلال تحليل الاستبانه باستعمال برنامج (SPSS) النسخة (25) ثم تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها و في الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو النفي فرضيات الدراسة.

-هناك مستوى مقبول للعدالة التنظيمية بأبعادها؛

-هناك درجة كبيرة للإحتراق الوظيفي لدى الاستشفائيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت؛

-هناك تأثير للعدالة التنظيمية بأبعادها في الوقاية من الاحترق الوظيفي لدى الاستشفائيين في المؤسسة العمومية الأستشفائية سليمان عميرات تقرت؛

-يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في نظر الباحثين حول الإحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي).



خاتمة

## خاتمة

يعد موضوع العدالة التنظيمية ومساهمته في الوقاية من الإحترق الوظيفي من المواضيع التي حظت في الآونة الأخيرة، باهتمام كبير باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح المؤسسة ألقاها تمس بشكل مباشر العنصر البشري. وبالتالي نجاح المؤسسة يعتمد اعتماد شبه كل على الجانب البشري لمؤسسة وبالأخص مراعاة الجانب النفسي له فهو مفتاح نجاحه الشخصي وأدائه وبالتالي نجاح المؤسسة و هذا في ضل الممارسات الإدارية الغير عادلة وذلك بالعدل في توزيع الموارد المالية، شفافية ونزاهة الإجراءات المطبقة في المؤسسة، العدل في أساليب المعاملة، لان غياب هذه العدالة ينجم عنه ظهور ظواهر سلبية لدى العمال منها الإحترق الوظيفي للعمال لأنه يعتبر من المظاهر السلبية الناتجة عن انعدام العدالة والذي يجسد صورة شعور العامل بالإجهاد الانفعالي إذ يؤثر سلبا على دائه وعلاقته بغيره في مكان العمل وهو الأمر الذي دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية:

**أين يكمن مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الاستشفائيين في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت-؟**

وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، حيث تم تقسيم الموضوع إلى جانب نظري الذي تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي إضافة إلى بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

أما في القسم الثاني فحخص للدراسة الميدانية للتعرف على مستوى العدالة التنظيمية ومساهمته في الوقاية من الإحترق الوظيفي لدى مستشفى سليمان عميرات في تقرت من وجهة نظرهم مع مناقشة النتائج حسب الواقع.

## أولاً: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد مستوى متوسط للعدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة ، وذلك من خلال تشخيص واقع هذه الظاهرة في المؤسسة الاستشفائية بتقرت ، بحيث تم التوصل الى ان العدالة التنظيمية في بعديها ( الاجراءات و التعاملات) لهم نفس المستوى ، في حين البعد الثالث و المتمثل في العدالة التوزيعية فإنها تتسم بمستوى منخفض نظرا لعدم ملائمة النظام التوزيعي المعتمد في المستشفيات ولا سيما في المؤسسة الاستشفائية بتقرت.
- يوجد إحترق وظيفي لدى الاستشفائيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت- بمستوى مرتفع نظر لضغوط العمل وما يترتب عنه.
- لا يوجد تأثير كل من أبعاد العدالة التنظيمية ( التوزيعية، الاجرائية، التعاملية ) على الإحترق الوظيفي و ذلك يعود إلى أسباب خارجية عن المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت.
- لا يوجد فروق في وجهة نظر الباحثين حول الإحترق الوظيفي تعزى لمتغيرات الدراسة ( الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي )

## ثانياً: توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة ، تقترح بعض التوصيات التي تتعلق بالعدالة التنظيمية ، بإضافة إلى بعض الجوانب التي تساهم في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الاستشفائيين لمؤسسة العمومية سليمان عميرات بتقرت لولاية تقرت. وفقا لرؤى إدارية سليمة يمكن تلخيص التوصيات فيما يلي:

- ❖ تعزيز مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة ، و بالخصوص فيما يتعلق بالشق التوزيعي .
  - ❖ إعادة النظر في توزيع الموارد والأدوات اللازمة للعمل بطريقة عادلة في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت- للوصول إلى تحقيق العدالة التنظيمية؛
  - ❖ إعادة النظر في طريقة التقييم للممرضين والأطباء والمساعدين بالشكل العادل الذي يرضي الجميع؛
  - ❖ النظر في تطبيق القرارات على جميع عمل سلك الأستشفائي والإبعاد عن الذاتية والتحيز؛
  - ❖ التأني في اتخاذ القرارات وذلك بالاعتماد على معلومات دقيقة .
  - ❖ الحرص على تطبيق الإجراءات العادلة في المستشفى ككل .
  - ❖ ضرورة توفير أجهزة الأمن والسلامة في المستشفى لضمان امن العمل ؛
  - ❖ ضرورة توفير أدوات وجاهزات العمل المتطور من اجل الحفاظ على صحة العمل ؛
  - ❖ على الإدارة العليا للمؤسسة التخلص من الأساليب والمبادئ الإدارية التقليدية وتفعيل أبعاد العدالة التنظيمية بأسلوب إداري يساعد ويساهم في تهيئة بيئة عمل إيجابي،
  - ❖ مراعاة الجانب النفسي للعامل لأنه جانب جد حساس فهو الدافع والمحفز الأول على العمل؛
  - ❖ على المؤسسة توفير ظروف جيدة للعمال من خلال بعض الأنشطة الرياضية والثقافية والترفيهية؛
  - ❖ ضرورة تحسين أسلوب المعاملة مع العمال وذلك باطلاع العمال على مختلف القرارات المتخذة بخصوص العمل الذي يخصهم وإعلامهم بأي نشاط آخر بخلاف هذا من شأنه توطيد العلاقة بين العمل ورب العمل؛
  - ❖ حث الإدارة على معاملة جميع العمال بعدل وموضوعية؛
- تجسيد و إزالة كل العوامل التي تؤثر في العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة وظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة .

### ثالثا : أفاق الدراسة

إن موضوع العدالة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي يبقى مفتوحا لدراسات وأبحاث من شأنها أن تساعد في تطوير المؤسسة في الجانب البشري في المؤسسة العمومية الجزائرية ؛

- ✚ الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء المهني للعاملين في المؤسسات الجزائرية .
- ✚ العلاقة بين العدالة التنظيمية وضغوط العمل .
- ✚ نظام المكافآت دوره في التقليل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية
- ✚ معوقات ومتطلبات ارساء العدالة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية .

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### أ-المجلات العلمي

- 1عمر دره،"العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة"،دار رضوان لنشر و التوزيع ،حلب- سوريا ،2008،
  - 2 رفعت عبد الحليم الفاعوري و آخريين،"التنظيم الإداري فالأجهزة الحكومية و أثره على الرضا و الولاء الوظيفي "بحوث محكمة منتقاة"، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية،مصر،
  - 3 وليد حليم غازي ، دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضاء الوظيفي ، ط:1 الدار الجامعي ،الإسكندرية ،مصر
  - 4 محفوظ جودة الأساسيات في الإدارة المعاصرة .ط1 عمان الأردن،دار وائل للنشر الباري داري
  - 5 السكر عبد الكريم، ثر العدالة التفاعلية في الأداء الوظيفي دراسات العلوم الإدارية،لمجلد 40 ،العدد 2،.2003
  - 6شيخ سعيدة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضاء الوظيفي ،دراسة ميدانية بجامعة البويرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،رسالة ماجستير ( غير منشورة )الجزائر
  - 7 الخزاعي علي ماهر , دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة ,مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية
  - 8سلسلة سماهر مسلم عياد أبو مسعود, ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الادارين العاملين وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع -- غزة-أسبابها وكيفية معالجتها, رسالة ماجستير "غير منشورة" ، تخصص أدرة أعمال ،كلية التجارة،جامعة الإسلامية نشرة 2010 .
  - 9العلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 37العدد1،2015،
  - 10عيسات فطيمة الزهرة،جميل احمد ،العدالة التنظيمية وأثرها على التمكين والاداري في المؤسسات الجزائرية،المجلة الجزائرية للعبولة والسياسات الاقتصادية،جامعة أكلي محمد أو لحاج ،لبويرة ،العدد 7،2003
  - 11 محمد طعامنة، أحلام رجب الشاوي،"مستوى ممارسة العدالة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في وزارة التخطيط و التعاون الإنمائي العراق"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية- مصر،.2011
  - 12بندر كريم أبو تايه،أثر العدالة على السلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن،مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 20،العدد2، 201،
  - 13 د. محمود إبراهيم ملحم تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي في المدرسة الحكومية الفلسطينية -جامعة القدس المفتوحة فلسطين مجلة الإسلامية الاقتصادية والإدارية تاريخ النشر 2نوفمبر2020
  - 14سناء جاسم الديجاوي ،جاسم الديجاوي ،اختيار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، لة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية ،مجلد 13،العدد40، 2016،
  - 15على مهدي خديجة ،عبد الرحمان الشماسي اريج ،اثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة, مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد1 ،العدد6 , 2017
  - 16 علوضي عاشور ،مغار عبد الوهاب علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة مقال ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية مخبر جامعة مسيلة العدد 31 ديسمبر 2017
- أ-البحوث الجامعية
- أ- مذكرة ماجستير
- 17 محمد ناصر راشد أبو سمان، "محددات العدالة و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة-،1436هـ-2015م،

## قائمة المراجع

18 أبو رجب نصري محمد زياد، العدالة التنظيمية في بلدية خليل، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، 2009

19 ألاء حمدي ادعيس العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين فيها دراسة حالة بجامعة الخليل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسة العليا والبحث العلمي سنة 2012

20 بسام سعيد الجمل أماني الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2012

21- الكحلوت عزوعبد الفتاح، دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي في وزارتي التعليم، رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا وجامعة الأقص، غزة 2017، ص26ص21

### ب- مذكرة ماستر

22 كاميليا مرابط دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ب ورقة دراسة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 2019/06/19

23 قصة راضية العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضاء الوظيفي لدى الأستاذة كلية الرياضيات وعلوم المادة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي قسم العلوم الاجتماعية التخصص علم النفس العمل والتنظيم جامعة قاصدي مرياح ورقة 2018

24 زروقي خولة إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضين مستشفى سليمان عميرات تقرت مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ميدان علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية جامعة قاصدي مرياح ورقة 2015

25 بن عائشة سمير، نظام المعلومات كأداة جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، مذكرة ماستر "غير منشور"، تخصص تسيير الهياكل، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس،

مستغانم، 2018/2017

بالغة الفرنسية

Dursum yener, the Effect of Burnout on organizational commitment in logistics sector, 26  
journal of Business research Turk, vol6, Number 2, 2014, page 16

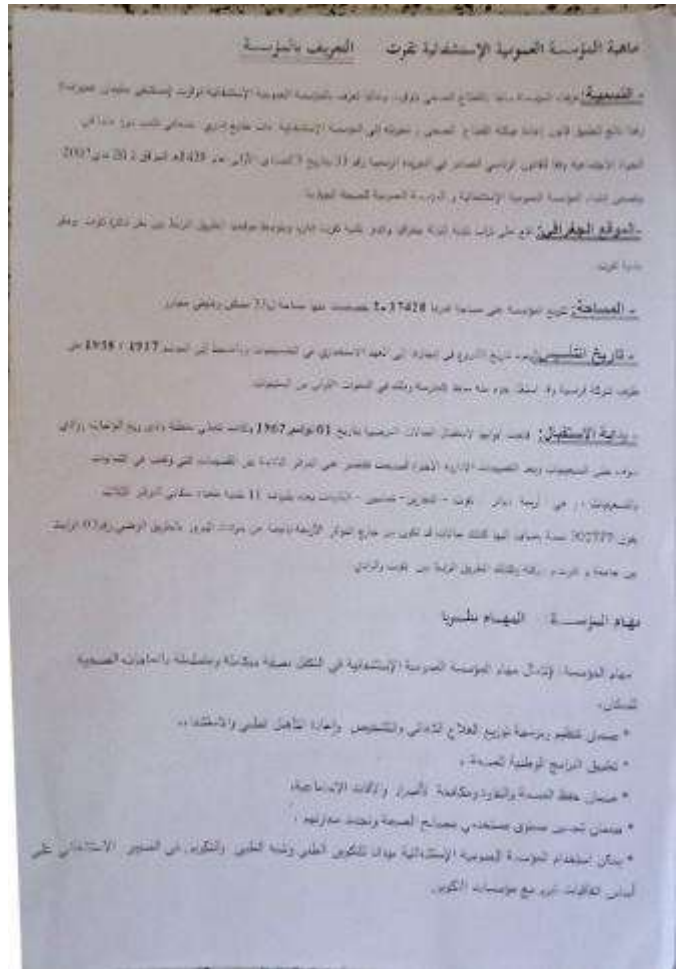
الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيانة

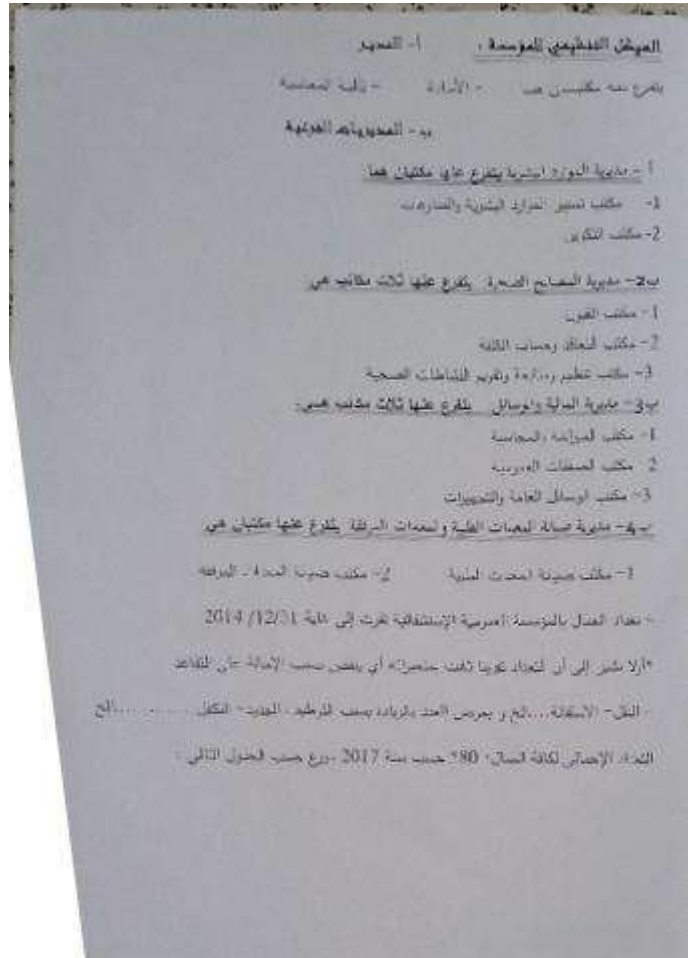
الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
1	هتهات المهدي	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
2	تيشات سلوي	أستاذة محاضرة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبتين

الملحق رقم (2): وثائق المؤسسة











جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: التسيير

التخصص: ماستر إدارة الأعمال



اشرف: د. هتهات المهدي

الطالبتين : مقداد اسمهان

بوقطة فاطمة

البريد الالكتروني: [zaynounafatouma@gmail.com](mailto:zaynounafatouma@gmail.com)

[Ismahane19941992@gmail.com](mailto:Ismahane19941992@gmail.com)

استمارة الاستبيان

تحية طيبة وبعد

نقوم في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الجزائرية دراسة مداينة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - تقرت-نتقدم إلى سيدتكم هذه الاستبيان التي تحتوي مجموعة من الأسئلة التي نلتمس منكم الإجابة، بدقة وموضوعية. ونؤكد لكم إن الآراء التي ستدولون بها سوف تتسم بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي

نأمل من سيادتكم التكرم بمساعدتنا في انجاز هذه الدراسة التي تعتمد في نتائجها على صدق ودقة إجاباتكم نشكركم على حسن تعاونكم معنا ،،،

أولا: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر  أنثى

السن: اقل من 30 سنة  من 30-50 سنة  أكثر من 50 سنة

المستوى التعليمي : ثانوي أو اقل  جامعي

سنوات الخبرة في العمل: سنتين أو اقل  من 3 إلى 5 سنوات  أكثر من 5 سنوات

المسمى الوظيفي: طبيب عام (ة)  طبيب اختصاص (ة)  ممرض (ة)

مساعد طبي (ة)

أولا: أبعاد العدالة التنظيمية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-------	---------	----------------	-----------	-------	-------	------------

العدالة التوزيعية

1	يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية					
2	يتناسب راتبك مع أدائك ومسؤولياتك في العمل					
3	يتم مكافأتك على الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة					
4	تحظى بمكافأة عن الجهد الإضافي الذي تبذره					
5	تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل					

ثانيا: العدالة الإجرائية.

1	تستطيع الاتصال بالإدارة دائما إذا واجهتك مشكلة في العمل					
2	هناك مرونة في الاتصال في حالة مواجهة مشكلة في العمل					
3	وفق المعلومات صحيحة واستشفي دقيقة					
4	الاجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة بين العمال					
5	تعتقد إن رؤساءك يقومون باتخاذ قرارات عادلة في شؤون العمل					

ثالثا: العدالة التعاملية (التفاعلية)

1	يعاملك رؤساءك بالتقدير والاحترام نتجة أي دور ايجابي تقوم به في العمل					
2	يتعامل زملائك معك في العمل بسلوكيات ايجابية					
3	يعلمك رئيسك بالبريرات المناسبة للقرارات التي يتخذها فيما يخص العمال					
4	يجرص 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 بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	اشعر بأنني استنزفت عاطفيا في المؤسسة						
2	اشعر بالإرهاق حينما أضحو في الصباح لمواجهة يوم عمل						
3	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر في عملي						
4	اشعر إنني أبدل جهد كبير أثناء تأدية مهنتي						
5	اشعر بالإحباط أثناء مزاوله وظيفتي						
6	اشعر بالاحتناق وقرب النهاية						
7	استطيع أن افهم كيف يشعر الناس اتجاه مهنتي						
8	اشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين						
9	استطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب الأداء عملي على أكمل وجه						
10	اشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعامل مع الناس						
11	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية						
12	تغيرات شخصيتك سلبيا منذ بدأت هذا العمل ,						
13	لا أبا لي بما يحدث للغير في المؤسسة أو في مكان العمل						
14	تشعر بان غيرك يلوموك على المشاكل التي تحدث معهم						
15	أتعامل مع غيري وكأنهم جماد،						

الملحق رقم (4) : نتائج التحليل الإحصائي Spss25

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.841	30

مقياس الإحصاء وذلك لوصف عينة الدراسة و إظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة

الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا:

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	11	20.0	20.0	20.0
	أنثى	44	80.0	80.0	100.0
Total		55	100.0	100.0	

## السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	من أقل 30 سنة	24	43.6	43.6	43.6
	من 30-50	29	52.7	52.7	96.4
	من أكثر 50 سنة	2	3.6	3.6	100.0
Total		55	100.0	100.0	

## المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أو ثانوي أقل	14	25.5	25.5	25.5
	جامعي	41	74.5	74.5	100.0
Total		55	100.0	100.0	

## سنوات\_الخبرة\_في\_العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	سنتين أو أقل	8	14.5	14.5	14.5
	من 3 إلى 5 سنوات	19	34.5	34.5	49.1
	أكثر من 5 سنوات	28	50.9	50.9	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

## المسمى\_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	طبيب عام	5	9.1	9.1	9.1
	طبيب اختصاص	3	5.5	5.5	14.5
	ممرض	42	76.4	76.4	90.9
	مساعد طبي	5	9.1	9.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Statistiques descriptive			
	N	Moyenn e	Ecart type
يتناسب راتبك مع مؤهلاتك العلمية	55	2.1455	1.28263
يتناسب راتبك مع أدائك ومسؤولياتك في العمل	55	2.1455	1.20828
يتم مكافآتكم على الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة	55	2.2000	1.09545
تحظي بمكافأة عن الجهد الإضافي الذي تبذره	55	2.1818	1.18776
تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل	55	2.2909	1.13321
تستطيع الاتصال بالإدارة اداما وجهتك مشكلة في العمل ,	55	3.2545	1.00403
أهناك مرونة في الاتصال في حالة مواجهة مشكلة في العمل	55	3.1455	.98302
وفق المعلومات صحيحة واستشفي دقيقة ,	55	3.1818	1.17637
الاجراءت الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة بين العمال ,	55	2.3636	1.26916
تعتقد إن رؤساءك يقومون باتخاذ قرارات عادلة في شؤون العمل	55	2..6182	1.19349
يعاملك رؤساءك بالتقدير والاحترام نتجة أي دور ايجابي تقوم به في العمل	55	3.2727	.96155
يتعامل زملائك معك في العمل بسلوكيات ايجابية	55	3.7636	1.04382
يعلمك رئيسك بالتبريرات المناسبة للقرارات التي يتخذها فيما يخص العمال	55	3.2000	1.16110
يجرص رئيسك على إشاعة روح التعاون في العمل	55	79091.2	1.16544
يتم إعلامك عادة بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها	55	2.8364	1.27314
اشعر باي استنزفت عاطفينا في المؤسسة	55	3.4909	1.27314
اشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل	55	3.0182	1.19989



	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر في عملي	55	4.0909	1.17837
	اشعر إنني أبدل جهد كبير أثناء تأدية مهنتي	55	2.6545	98644.
	اشعر بالإحباط أثناء مزاولة وظيفتي	55	2.3636	1.20521 1
	اشعر بالاختناق وقرب النهاية	55	3.3818	1.25261
	ستطيع أن افهم كيف يشعر الناس اتجاه مهنتي	55	3.9444	.079971
	اشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين	55	2.3636	1.05360
	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب الأداء عملي على أكمل وجه	55	3.7778	1.00314
	اشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعامل مع الناس	55	3.9074	91669.
	في عملي أتعامل بجدوء تام مع المشاكل النفسية	55	3.8148	91268.
	تغيرات شخصيتك سلبيا منذ بدأت هذا العمل ,	55	2.6111	1.33765
	لا أبالي بما يحدث للغير في المؤسسة أو في مكان العمل	55	3.1481	1.03536
	تشعر بان غيرك يلوموك على المشاكل التي تحدث معهم	55	2.3148	1.19471
	أتعامل مع غيري وكأهمهم جماد،	55	2.0370	1.0893
	أولا: العدالة التوزيعية	55	2.1927	85285.
	ثانيا: العدالة الإجرائية	55	2.9127	.71984
	ثالثا: العدالة التعاملية	55	3.2000	.76206
	المتغير المستقل العدالة التنظيمية	55	2.7685	.62167
	المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	55	3.1333	.50125
	N valide (listwise)	55		

## اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقلة هي (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع هو (الاحتراق الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابع :

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العدالة التعالمية, العدالة الاجرائية, العدالة التوزيعية <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي

b. All requested variables entered.

## Model Summary

Mode	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.282 <sup>a</sup>	.080	7.46908

a. Predictors: (Constant), العدالة التعالمية, العدالة الاجرائية, العدالة التوزيعية

## Model Summary

Mode	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.282 <sup>a</sup>	.080	7.46908

a. Predictors: (Constant), العدالة التعالمية, العدالة الاجرائية, العدالة التوزيعية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	246.236	3	82.079	1.471	.233 <sup>b</sup>
	Residual	2845.146	51	55.787		
	Total	3091.382	54			

a. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي

b. Predictors: (Constant), العدالة التوزيعية, العدالة الاجرائية, العدالة التعاملية, (Constant)

اختبار تي تأسست T test الخاص ب الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس:

### Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاحتراق ذكر	11	3.4000	.45995	.13868
الوظيفي أنثى	44	3.0963	.49744	.07499

### Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
F	Sig.	T	Ddl

الاحتراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	.000	.984	1.836	53
	Hypothèse de variances inégales			1.926	16.378

### Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الاحتراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	.072	.30371	.16538
	Hypothèse de variances inégales	.072	.30371	.15766

### Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

Intervalle de confiance de la  
différence à 95 %

		Inférieur	Supérieur
الاحتراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	-.02800-	.63541
	Hypothèse de variances inégales	-.02989-	.63730

تحليل التباين لآحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

أولا علاقة لسن لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً لسن

### ANOVA

الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergrup es	.313	2	.156	.613	.545
Intragrup es	13.255	52	.255		
Total	13.567	54			

ثانيا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً لمستوى التعليمي

### ANOVA

الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergrup es	.868	1	.868	3.623	.062
Intragrup es	12.699	53	.240		
Total	13.567	54			

## ثالثا علاقة بالخبرة المهنية لا توجد فروق بين إجابات العمال

## ANOVA

الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.899	2	.449	1.845	.168
Intragroupes	12.668	52	.244		
Total	13.567	54			

## رابعا علاقة المسمى الوظيفي لا توجد فروق بين إجابات العمال في محل الدراسة

## ANOVA

الاحتراق الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.820	3	.273	1.094	.360
Intragroupes	12.747	51	.250		
Total	13.567	54			

# الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IH	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول: الإطار النظري لعدالة التنظيمية
3	الفرع الأول : مفهوم العدالة التنظيمية
5	الفرع الثاني : أبعاد العدالة التنظيمية
9	الفرع الثالث : مقومات العدالة التنظيمية
10	الفرع الرابع: علاقة العدالة التنظيمية ببعض المتغيرات
12	المطلب الثاني: ماهية الإحتراق الوظيفي وعلاقتها بالعدالة التنظيمية
12	الفرع الأول : مفهوم ومراحل الإحتراق الوظيفي
15	الفرع الثاني: العوامل وأسباب التي تؤدي إلى حدوث الإحتراق الوظيفي
18	الفرع الثالث : أبعاد ومراحل الإحتراق الوظيفي ووسائل مواجهة الإحتراق الوظيفي
20	الفرع الرابع : علاقة العدالة التنظيمية بالإحتراق الوظيفي
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي
22	المطلب الأول : الدراسة السابقة (الوطنية وأجنبية)
22	الفرع الأول : الوطنية
25	الفرع الثاني: الأجنبية
27	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل الأول



	الفصل الثاني : معاينة مستوى العدالة التنظيمية ومساهمتها في الوقاية من الإحترق الوظيفي في مستشفى سليمان عميرات في -تقرت -
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة (الإجراءات الميدانية للدراسة )
34	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
34	الأول : تعريف بمؤسسة
35	1- ماهية المؤسسة العمومية
36	الثاني : مهام المؤسسة (المهام النظرية)
37	الثالث: الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت
39	رابعاً: شرح الهيكل
39	الفرع الثاني: المنهج الدراسة
39	الفرع الثالث: المجتمع وعينة الدراسة
40	أولاً: مجتمع الدراسة
40	الثاني: عينة الدراسة
40	الفرع الرابع : خصائص العينة
41	1 -متغير الجنس
42	2- متغير السن
42	3-متغير المستوي التعليمي
43	5-متغير الخبرة المهنية
43	6-متغير المسمى الوظيفي
43	المطلب الثاني : أدوات المستخدمة في الدراسة
43	الفرع الأول: أدوات الدراسة
44	الفرع الثاني: صدق الأداة
45	الفرع الثالث : ثبات الأداة
45	الفرع الرابع: الوثائق
45	الفرع الخامس :أساليب المعالجة الإحصائية
47	المبحث الثاني: مناقشة النتائج واختيار الفرضيات
47	المطلب الأول :عرض وتحليل النتائج
47	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
47	البعد الأول : العدالة التوزيعية
47	أولاً:عرض النتائج

48	ثانيا : تحليل النتائج
49	البعء الثاني : العءالة الإءرائفة
49	أولا: عرض النتائج
40	ثانيا - تحليل النتائج
50	البعء الثالث : العءالة التعلفمفة
50	أولا : عرض النتائج
51	ثانيا: تحليل النتائج
50	قفم المتوسطات الحساففة والانءرافات المعبارفة لإءاباب أفراء عفةة لإبعاء العءالة التنفظفمفة
50	أولا: عرض النتائج
51	الثافف :تحلل النتائج
52	النتافف المتعلقة بالفرضفة الثانية
52	بعء :الإءءراق الوظففف
52	أولا:عرض النتائج
53	الثافف :تحلل النتائج
53	النتافف المتعلقة بالفرضفة الثالثة
53	1.تحلل الانءءار الءطف
53	أولا: عرض النتائج
54	ثاففا: تحليل النتائج
54	النتافف المتعلقة بالفرضفة الرابعة
54	1-تحلل اءءفار (T) teste لمءءفر الجنس
55	أولا:عرض النتائج
55	ثاففا:تحلل النتائج
55	2.تحلل التبافف الأءاءف لمءءفر السن
55	أولا: عرض النتائج
56	ثاففا: تحليل النتائج
56	3.تحلل التبافف الأءاءف لمءءفر المسءوى التعلفمف
56	أولا:عرض النتائج
56	ثاففا:تحلل النتائج
57	4.تحلل التبافف الأءاءف لمءءفر الءبرة
57	أولا: عرض النتائج
57	الثافف :تحلل النتائج

58	5. تحليل التباين الأحادي لمتغير المسمى الوظيفي
58	أولاً: عرض النتائج
58	الثاني: تحليل النتائج
58	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
59	اختبار صحة الفرضية الأولى
59	اختبار صحة الفرضية الثانية
59	اختبار صحة الفرضية الثالثة
60	اختبار صحة الفرضية الرابعة
62	خلاصة الفصل الثاني
63	خاتمة
66	المراجع
69	الملاحق
87	الفهرس