



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

**اثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي**  
**دراسة ميدانية للعاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي**  
**"بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة"**

من اعداد الطالبة: مختارة اسلام

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 11/06/2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

الأستاذ/محمد مكاوي

الأستاذ/بوخلوة باديس

الأستاذ/نبيل حليمي

السنة الجامعية : 2021/2022







# إهداء



الى من سهرت عليا وتحملت كل أعباء الحياة من أجلي وانارت دربي وتحملت كل الآلام من أجل  
تربيتي الجنة

**-امي- حفظها الله**

وإلى من تعب من أجلي ودفعتني إلى اللام لا استمرار في مواجهة مصاعب الحياة

**- ابي الغالي -**

إلى من رافقوني وكانوا دعما دائما لي **إخواني وأخوالي وخالاتي وأعمامي** وإلى **ابنائهم وبناتهم** من صغيرهم إلى كبيرهم

**- رعاهم الله -**

إلى **استاذي بوخلوة باديس الراجح**.

إلى **صديقاتي** احياء قلبي من كانوا معي في مشواري

إلى جندي الخفاء من كان معي في كل خطوة **ع.ز**

**اسلام**





## شكر و عرفان



يسعدنا بعد إتمام دراستنا أن نتقدم بالدعاء حمدًا وشكرًا لله تعالى على فضله وكرمه الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

ليضاف إلى ميادين البحث العلمي ويطيلنا عرفانا بالجميل نتقدم

بجزيل الشكر والعرفان إلى أولىءنا كالأستاذة الدكتورة بشارة وارشاد وتوجيه ونحضر بالذكر أستاذنا

الفاضل المشرف الدكتور **بوخلوة باديس** الذي قدم لنا الدعم

والرشاد مما دفع به هذا المذكرتي إلى النور وتقدم بموافرة التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الفاضل الذين شرفونا بقبول مناقشة المذكرة

ولدوره مال كبير في إثراء واعناء المذكرة تعلمهم وخبرتهم وتقدهم البناء وكما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريباً وبعيداً في تحكيم

وتنقيح وإنجاز وتحليل هذه الدراسة لتسهيل همتنا في توفير المعلومات والإجراءات وخاصة الأستاذة **عرابة الحاج** والأستاذ

**مناصرة رشيد** والأستاذة **طواهير عبد الجليل** والأستاذة **قريشي** جزاهم الله عنا الخير والجزاء والعطاء



## الملخص :

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ تمكنا من جمع 94 استبيان صالحة للتحليل (Spss الإحصائي، حيث قمنا بتحليل هذه البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي

حيث قمنا بتصميم استبيان شملت 49 فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية لعينة الدراسة وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية .

وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها وجود تأثير ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي وكانت أهم التوصيات هي الأخذ بعين الاعتبار تحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسة .

الكلمة المفتاحية : الاحتراق الوظيفي والمناخ التنظيمي , مستشفى محمد بوضياف بورقلة

## Summary:

The study aims to identify the impact of the organizational climate on job burnout from the point of view of the workers at Mohamed Boudiaf Hospital in Bourgla. Using the statistical analysis program spss. Where we designed a questionnaire that included 49 items in order to collect the primary information for the study sample, and in light of that, data were collected, analyzed and hypotheses were tested using the statistical packages for the social sciences.

After conducting the analysis process for the study data and its hypotheses, the study reached a number of results, the most important of which was the presence of a statistically significant effect between the organizational climate on job burnout. The most important recommendations were to take into account the improvement of the organizational climate within the institution.

## قائمة المحتويات

IV	الإهداء.....
VI	شكر وتقدير.....
VII	الملخص.....
VIII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الجداول.....
XI	قائمة الأشكال البيانية.....
XII	قائمة الملاحق.....
ب	المقدمة.....
<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي</b>	
2	تمهيد:.....
18-11	المبحث الأول : الاطار المفاهيمي للمناخ التنظيمي.....
24-19	المبحث الثاني : الادبيات النظرية للاحتراق الوظيفي.....
30-23	المبحث الثالث :. الدراسات السابقة للمناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي .....
<b>الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة</b>	
	تمهيد:.....
40-33	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.....
70-40	المبحث الثاني :عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.....
72	خلاصة الفصل.....

75-74	..... خاتمة
79-77	..... قائمة المراجع
88-81	..... الملاحق
92-89	..... الفهرس



## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
25	ابعاد الاحتراق الوظيفي والمناخ التنظيمي بناء على الدراسات السابقة	الجدول رقم (1-1)
26	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	الجدول رقم (2-1)
38	توزيع مجتمع الدراسة	جدول رقم (1-2)
39	توزيع عينة الدراسة	جدول رقم (2-2)
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (3-2)
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	الجدول رقم (4-2)
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (5-2)
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	الجدول رقم (6-2)
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	الجدول رقم (7-2)
43	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب	الجدول رقم (8-2)
45	مقياس ليكارت الخماسي	جدول رقم (9-2)
46	نتائج اختبار الثبات	الجدول رقم (10-2)
48	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الاول للمحور الاول	الجدول رقم (11-2)
49	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الاول	الجدول رقم (12-2)
50	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الاول	الجدول رقم (13-2)
51	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الاول	الجدول رقم (14-2)
52	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الاول	الجدول رقم (15-2)
53	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المناخ التنظيمي	الجدول رقم (16-2)

الصفحة	العنوان	الرقم
54	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الاول للمحور الثاني	الجدول رقم (2-17)
55	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الثاني	الجدول رقم (2-18)
56	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد الاحتراق الوظيفي	جدول رقم (2-19)
57	اختبار التوزيع الطبيعي	جدول رقم (2-20)
58	اختبار الانحدار البسيط للهيكل التنظيمي وتقسيم العمل والاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (2-21)
59	اختبار الانحدار البسيط لنمط الاتصال والاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (2-22)
60	اختبار الانحدار البسيط للمشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (2-23)
61	اختبار الانحدار البسيط لطبيعة العمل والاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (2-24)
61	اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا والاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (2-25)
62	اختبار الانحدار لابعاد المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (2-26)
63	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الانحدار معاملات الانحدار البسيط	جدول رقم (2-27)
63	تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير جنس	الجدول رقم (2-28)
64	تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير السن	الجدول رقم (2-29)
65	تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (2-30)
66	تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير المؤهل العلمي	الجدول رقم (2-31)
67	والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي	الجدول رقم (2-32)
68	تحليل تباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير منصب	الجدول رقم (2-33)

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
06	نموذج الدراسة	الشكل رقم (1-1)
16	ابعاد المناخ التنظيمي	الشكل رقم (2-1)
20	ابعاد الاحتراق الوظيفي	الشكل رقم (3-1)
37	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة	الشكل رقم (1-2)
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الشكل رقم (2-2)
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	الشكل رقم (3-2)
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	الشكل رقم (4-2)
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	الشكل رقم (5-2)
42	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	الشكل رقم (6-2)
43	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المنصب	الشكل رقم (7-2)

# الملاحق

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
81	أسماء الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (1)
87-81	إستمارة الاستبيان الموجه للعاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي بمستشفى محمد بوضياف ورقلة	الملحق رقم (2)
88	هيكل المصالح والوحدات المكونة للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة	الملحق رقم (3)

# مقدمة

## مقدمة:

بالرغم من تولي الدولة الجزائرية على غرار الدول المتحضرة اهتماما كبيرا بالخدمات الاجتماعية تبقى الخدمات الصحية دون مستوى متطلبات المواطن الجزائري، والذي يرى بأنها بعيدة كل البعد عن الخدمات الإنسانية النبيلة. حيث أصبحت عبارة خدمات صحية "لا إنسانية" لصيقة بالمؤسسات الصحية، وقد تعود المواطن في السنوات الأخيرة على بند "أنسنة المستشفيات" وإصلاحها على رأس برنامج كل وزير صحة جديد حتى أصبحت الوزارة تلقب بوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.

ونسعى من خلال هذا البحث إلى فهم وتفسير بعض مصادر هذه السلوكيات "اللانسانية" في المؤسسات الصحية يؤكد الباحثون والدارسون بأن المهن التي تعمل على مساعدة الآخر والتي يلقبونها "بمهن المساعدة الاجتماعية" تولد ضغطاً مستمراً يصل إلى الاحتراق النفسي، ناتجاً عن طبيعة المهنة.

كما أكدت الدراسات أن هناك عامل آخر لا يقل أهمية عن طبيعة المهنة وهو بدوره يولد الاحتراق النفسي ألا وهو المناخ التنظيمي .

إن الدراسة الحالية تحاول الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال السلك الطبي الجزائري وواقع المناخ التنظيمي داخل المؤسسات الصحية. وكذا العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي لديهم.

كما تم اختيار عمال السلك الطبي لمعرفة أثر المناخ التنظيمي داخل المؤسسة الصحية على الاحتراق النفسي عن قصد، كونهم فئة أساسية في العملية العلاجية والخدماتية.

كذلك تشير الإحصائيات الطبية التي نشرتها المنظمة العالمية في تقريرها السنوي حول الوضع الصحي في العالم: أن الاضطرابات الصحية التي لها صلة بالضغوط والظروف البيئية الأخرى تمثل ما بين 50% و 80% من كل الأمراض المعروفة.

أما في الجزائر فقد جاء الاهتمام بالصحة العقلية لعمال القطاع الصحي في التعليمية الوزارية رقم 18 المؤرخة بتاريخ 27 أكتوبر 2002 التي جاء فيها: ".....غالبا ما يواجه مهني الصحة العاملين في المصالح الاستعجالية والمصالح العناية المركزة وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة المرضى الذين يتكفلون بهم، فهم يخضعون للعبء الكمي للمهنة لكن أيضا لأعباء فكرية وانفعالية تتزايد في المصالح ذات النشاط المكثف نظرا للضغوط التنظيمية والعلائقية، أو تلك المرتبطة بمعاشهم المهني أين يمتزج عدم الرضا، نقص المشاركة في اتخاذ القرارات.... الخ، وقد ينجر عن كل هذه الإرغامات معاناة نفسية خصوصا لما تكون الظروف العمل غير ملائمة، فتؤدي إلى ضغط المهنة وتظاهراته.

## 1. إشكالية الدراسة :

نسعى من خلال الدراسة الحالية استقصاء مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال السلك الطبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة على مقياس ماسلاش، ومعرفة المناخ التنظيمي السائد داخل هذه المؤسسة، كذا

محاولة الكشف وتفسير بعض عوامل رداءة و "لا إنسانية" الخدمات الصحية، ومعرفة العلاقة بين المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسات الصحية بالاحترق النفسي، وكذا لفت الأنظار لنوعية المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسات الصحية والسعي على تدعيم العوامل الموجبة وتعديل السالبة منها.

فحسب (أرسز Arces1991) يعتبر الاحتراق الوظيفي في الخدمة الاجتماعية ظاهرة مرضية تؤثر على فاعلية الممارسة المهنية والعملاء المستفيدين من الخدمة وعلى مؤسسات الرعاية الاجتماعية نتيجة التوجه ال لدى الأخصائيين الناشئ عن تأثير الاحتراق النفسي المرتبط بالتوتر الناتج عن طبيعة العمل.

كما كشفت دراسة (جلولي 2003) أنعمال السلك الطبي والشبه الطبي يعانون من شدة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي ومنشدة متوسطة من تلبد المشاعر وتدني الشعور بالإنتاج. وتشير دراسة(فهد السيف 2000)لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية المتمثلة في القطاع الصحي والتعليمي أن الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة الوظيفة عال وهو راجع إلى قصر المسار الوظيفي وفرص الترقى، والندم لاختيار هذا التخصص والحاجة للقيام بأعمال أخرى لزيادة الدخل، وتشعب المسؤوليات المسببة للتوتر، الإنهاك لزيادة أعباء العمل، الخوف من التعرض لبعض الأمراض طغيان المسؤوليات العمل على الحياة الخاصة الإحباط لضآلة فرص النمو المهني الغبن لتفاوت تقدير المهنة مع المهن الأخرى.

أما بالنسبة للمناخ التنظيمي، والذي يعرفه (عامرالكبيسي 2006) بأنه " يعد الحصيلة لكل العوامل البيئية الداخلية كما يفسرها ويحللها العاملون فيها، والتي تظهر تأثيراتها على سلوكهم وعلى معنوياتهم وبالتالي على أدائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها".

وتعددت المظاهر النفسية للضغوط العمل وتظهر على شكل أعراض من بينها الكآبة، فقدان الاهتمام، فرط التهيج، فقدان الصبر، الغضب، الملل، الخمول، الةKومن هنا نستطيع أن نقول بأن البحوث والدراسات المتعلقة بمهنة التمريض وبالمناخ التنظيمي أثبتت أن كلاهما ممكن أن يسبب احتراق وظيفي (آيت حمودة 2006).

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسيالتالي:

\* الى أي مدى يؤثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالسلك الطبي والشبه طبي بمستشفى محمد بوضياف بورقلة ؟

\*الاسئلة الفرعية :

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية :

-ماهو مستوى ادراك العاملينبالسلك الطبيوشبه الطبي للمناخ التنظيمي في المؤسسة ؟

-ماهو مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالسلك الطبي والشبه الطبيالمؤسسات محل الدراسة؟

-هل يوجد اثر للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي بالمؤسسة محل الدراسة؟



-هل توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس السن , الحالة الاجتماعية, المؤهل العلمي, الخبرة , المنصب) ؟

## 2.الفرضيات:

- 1-ادراك العاملين للمناخ التنظيمي في المؤسسة يتميز بمستوى مرتفع .
- 2-يتصف مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفى بانه منخفض.
- 3-يوجد اثر للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- 4-لا توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروض الى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس السن الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي الخبرة المنصب)

## 3 -أهداف الدراسة:

- استقصاء مستويات الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين والأطباء والمساعدين الطبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة على أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.
- الكشف عن درجة اهتمام المؤسسات الصحية بتحقيق جودة الحياة الوظيفية لأفرادها.
- تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لدى الموظف العمومي ودرجة رغبته في الاستمرار ضمن التنظيم الذي ينتمي اليه وتحقيق أهدافه.
- التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي في المستشفى ورقلة

## 4-دوافع اختيار الموضوع:

يعود إختيارنا لموضوع الدراسة للأسباب التالية:

### \*أسباب ذاتية :

- بحكم تخصصنا وميلنا لدراسة المواضيع المتعلقة بالموارد البشرية.
- اكتساب المعرفة في هذا الموضوع.
- ان ضعف أداء المؤسسات الصحية الجزائرية يعود بدرجة كبيرة إلى عدم اهتمامنا بالجانب النفسي لدى العمال.
- قناعتنا الخاصة بالقيمة والأهمية القصوى التي تكتسبها الموارد البشرية واعتقادنا بأنها مصدر الاداء المتميز , بالنظر الى ما تحوزه من مهارات وقدرات.

### \*أسباب موضوعية :

- تدهور خدمات القطاع الصحي.
- تذمر العاملين من المناخ التنظيمي داخل المؤسسة.

**5. تحديد المفاهيم:****أ. الاحتراق الوظيفي:**

مفهوم الاحتراق الوظيفي: عرفت ماسلاش الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبلد الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني، وعادة ما يكون هناك ليس وغموض عن مفهوم الاحتراق

الوظيفي وارتباطه بالضغوط النفسية، نتيجة التداخل في التعريف بين المسلمين، ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: " مجموعة أعراض

من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والاتجاه السلمي نحو الذات ونحو الآخرين، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني ( 1986 )<sup>1</sup>.

**ب. مفهوم المناخ التنظيمي:**

عرف "Gupta 2008" المناخ التنظيمي بأنه مجموعة من الخصائص المحددة لمنظمة معينة والتي تحدد أسلوب تعاملها مع أعضائها وبيئتها<sup>2</sup>.

وعرف "الكبسي" المناخ التنظيمي أنه الحصيلة لكل العوامل البيئية الداخلية كما يفسرها ويحللها العاملون فيها والتي تظهر تأثيراتها على سلوكهم وعلى معنوياتهم وبالتالي على أدائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها<sup>3</sup>.

أما "كاراسيك و بريشارد" فقد عرفا المناخ التنظيمي أنه عبارة عن خصائص معينة لها سمة الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المنظمة. وتتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارستها بالإضافة إلى نظم وسياسات العمل في المنظمة. كما أنها تستخدم كأساس لتفسير القرارات بجانب توجيه الأداء وتحديد معدلاته.

المناخ التنظيمي هو مجموعة الخصائص البيئية للعمل، والتي تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاستقرار، والتي تؤثر في سلوك الأفراد والجماعات بشكل يترتب عليه تحقيق الرضا وانعكاس ذلك على المنظمة في الوصول إلى أهدافها.

**6- حدود الدراسة :**

♣ **الحدود المكانية:** تمت هذه الدراسة الميدانية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة.

♣ **الحدود الزمانية:** امتدت الدراسة بالفترة من 2022 /05/01 إلى 2022 /05/21.

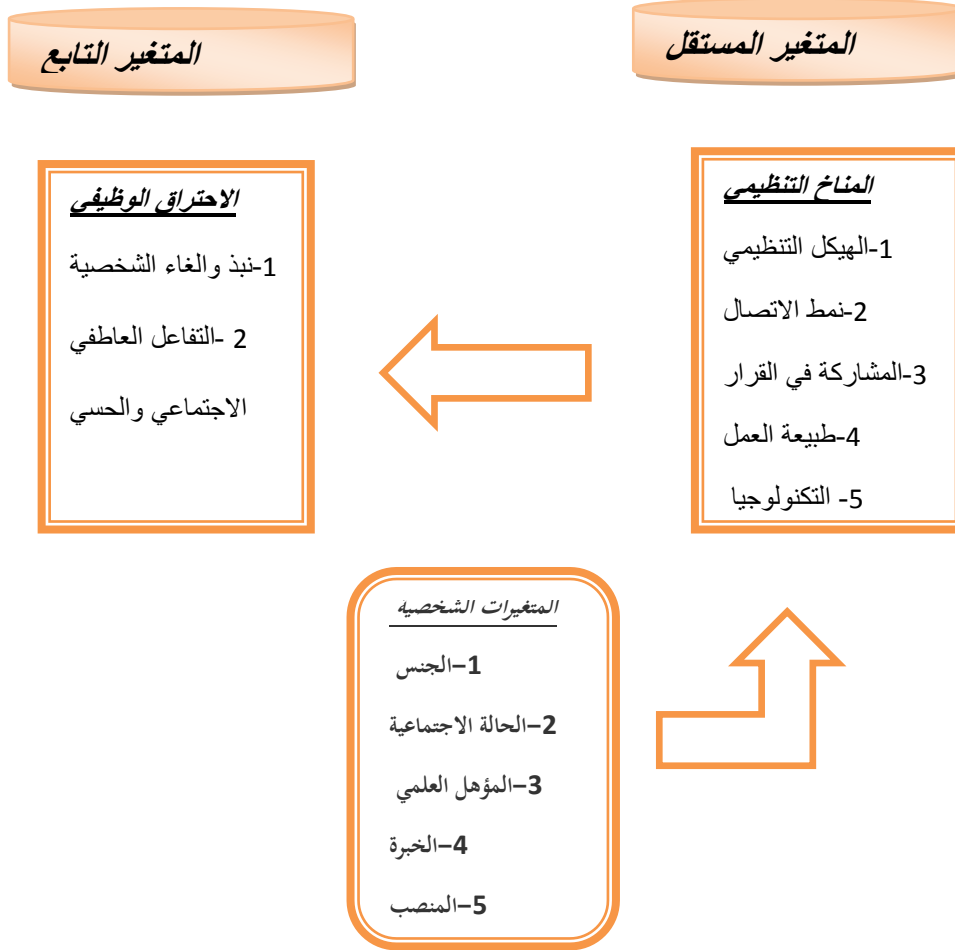
♣ **الحدود البشرية :** استهدفت هذه الدراسة العاملين في السلك الطبي والشبه الطبي بمستشفى محمد بوضياف بورقلة.

<sup>1</sup>Maslach.C. :Understanding Burnout: Work and Family Issues. In D. Haplen.S. Murphy ،&S. Elaine(Eds) ،WorkFamily Interaction: Changing The Metaphor (Pp.99-114). Mahwah.NJ: Erlbaum. 2005

♣ **الحدود الموضوعية:** إقتصرت هذه الدراسة على موضوع تطبيق أثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي ، حيث تعتمد النتائج على دقة إجابات البحوث ومدى صدق المعايير المستخدمة في أداة جمع البيانات.

7- نموذج الدراسة :

الشكل رقم (1-1):  
من اعداد الطالبة.



8- منهجية البحث والأدوات المستخدمة:

استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهذا ملائمة لطبيعة هذه الدراسة حيث يهتم بتوفير أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها عن طريق النتائج وتفسيرها في عبارات واضحة، ومحددة للوصول إلى حقائق دقيقة عن الوضع القائم من أجل تحسينه.

اما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على أسلوب الدراسة الميدانية , وذلك بتوزيع استبيان على عينة من العاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي بالمؤسسة محل الدراسة باستخدام المقاييس 26 نسخة (spss) وتحليل نتائجه باستخدام برنامج التحليل الإحصائي.

**9- مرجعية الدراسة :**

تمثلت الادوات المستخدمة في هذه الدراسة فيما يلي :

\***المصادر الثانوية :** من اجل معالجة الموضوع النظري تم الاعتماد على مجموعة من المراجع والمصادر المتمثلة الكتب الملتقيات والوثائق الرسمية , وكذا الابحاث والمقالات والمجلات العلمية المحكمة , ومراجع اخرى لها صلة مباشرة بالموضوع قد تسهم في اثراء الدراسة وكذا الاستفادة من الدراسات السابقة.

\***المصادر الاولية :** اما في الجانب التطبيقي ونظرا لعدم كفاية المصادر الثانوية تم اللجوء الى المصادر الاولية من خلال تصميم استبيان مخصص , وجمع البيانات لهذا الغرض والاعتماد على اراء العينة حول المحاور في هذا الاستبيان من اجل تغطية الاطارات الاولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة وتوظيف الملاحظات الواقعية ونتائج الدراسات السابقة في المقارنة بين النتائج المتوصل اليها.

**10- صعوبات الدراسة :**

خلال إعدادنا للمذكرة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- ضيق الوقت بين استكمال الجانب النظري وتكملة التحليل الإحصائي.

- صعوبة التواصل مع المسؤولين في المؤسسة.

- عدم القدرة على مقابلة المستجوبين شخصيا بحكم ان الدراسة الميدانية متعلقة بمؤسسة استشفائية .

**11- هيكل الدراسة :**

بغرض الوصول إلى هدف الدراسة بالاجابة على التساؤلات المطروحة من خلال المحاولة للتطرق إلى جميع جوانب الدراسة ثم الاعتماد على خطة وفق التقييم التالي :

**جاء الفصل الأول :** الأدبيات النظرية و التطبيقية للمناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي من المبحث الاول الذي تطرقنا فيه عن الاطار المفاهيمي للمناخ التنظيمي في حين المبحث الثاني الادبيات النظرية للاحتراق الوظيفي أما المبحث الثالث الدراسات السابقة حول كل من المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي.

**أما الفصل الثاني** لاطار التطبيقي للدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة حيث تم تقسيمه لثلاث مباحث المبحث الاول لمحة عن المؤسسة محل الدراسة في حين المبحث الثاني الاجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية أما المبحث الثالث عرض وتحليل النتائج و إختبار الفرضيات، لنخلص في الاخير خاتمة وأهم النتائج النظرية والتطبيقية

**الفصل الأول**  
**الأدبيات النظرية والتطبيقية**  
**للمناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي**

## تمهيد

يسير العالم اليوم بشكل متسارع ومتغير في ظل مجموعة من التحديات والتطلعات التي تؤثر بشكل مباشر على جميع المجالات الحياتية بما فيها مؤسسات الأعمال بجميع أنماطها، ولا شك في أن ذلك يلقي بظلاله على العاملين إيجاباً أو سلباً، ويتطلب منهم امتلاك مهارات التوافق والتكيف مع هذه المتغيرات والتحديات مما يمثل ضغطاً قوياً عليهم ويؤثر على مدى رضاهم الوظيفي.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للمناخ التنظيمي .

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للاحتراق الوظيفي .

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي.

## المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للمناخ التنظيمي

## المطلب الاول: مفهوم المناخ التنظيمي

أخذت فكرة المناخ التنظيمي طريقها إلى الظهور من مطلع الستينات من القرن الماضي ومنذ ذلك الحين وهي تحظى باهتمام العديد من الباحثين خاصة في نظرية التنظيم والسلوك التنظيمي .  
ومفهوم المناخ التنظيمي تعبير مجازي يستخدم في الإدارة للدلالة على مجموعة العوامل التي تميز بيئة العمل والتي تؤثر في سلوك العاملين .

## أ.المناخ لغة:

هو حالة الجو لفترة زمنية محددة، إلا إنه تم تجاوز هذا المفهوم ليستخدم إدارياً وتنظيمياً، حيث يشير إلى محصلة العلاقات الاجتماعية المستمرة والمتكررة بين العاملين في المنظمة والتي تشكل بدورها أنماطاً سلوكية للنظام الاجتماعي التنظيمي .

## ب.المناخ التنظيمي:

يعتبر موضوع المناخ التنظيمي من الموضوعات التي نالت اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة، إلا إن تحديد مفهوم المناخ التنظيمي ما زال يعتبر من النقاط التي اختلف حولها الكتاب والباحثون، ويتباين موقف الكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع وذلك لتباين اختصاصاتهم ومفاهيمهم الفكرية .

وقد عرفه لتوين و سترنجر Stringer & Lituin بأنه مجموعة من الخصائص التي تميز بنية العمل في المنظمة والمدركة لصورة مباشرة من الأفراد الذين يعملون في هذه البنية والتي يكون لها انعكاس أو تأثير على دوافعهم وسلوكهم<sup>1</sup>.

ويعرف المناخ التنظيمي بأنه مجموعة الخصائص البيئية التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الملاحظ أن هذا التعريف اقتصر في تعريفه للمناخ التنظيمي على بيئة العمل الداخلية للمنظمة ولم يتطرق إلى علاقة المناخ على أي من المتغيرات الأخرى داخل المنظمة<sup>2</sup>.

ولقد عرف المناخ التنظيمي على أنه خصائص مميزة للبيئة تعمل على إثارة سلوك الأفراد وتعتبر محدد مهم للدافعية والسلوك.

<sup>1</sup>ناصر محمد إبراهيم السكران: المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 6002، ص6

<sup>2</sup>Coska L.S, Relationship between Organizational Climate and Situational Favorableness Dimension Of fielders contingency model, journal of applied psychology, Vol 60, N°2, 1975, p213.

كما تباينت نظرة الباحثين لمفهوم المناخ التنظيمي، فبعضهم أكد على خصائص البيئة الداخلية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، حيث حددوا مفهوم المناخ التنظيمي على انه تلك الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة ومنهم من تطرق للبيئة الخارجية وأثرها وانعكاساتها على المناخ التنظيمي.

كذلك منهم من تطرق للبيئة الخارجية وأثرها وانعكاساتها بالإضافة للبيئة الداخلية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي كذلك هنا من حدد المناخ التنظيمي بالعوامل والظروف الاجتماعية والنفسية السائدة في المنظمة، وهناك من أشار أيضا للعوامل المادية .

كما يعرفه العسكر بأنه "مجموعة الابعاد والمحاور المكونة للبيئة الداخلية والخارجية للمجتمع الدراسي، والمتمثلة في الإدارة المدرسية، والعلاقات الإنسانية، والعلاقات مع أولياء الأمور المجمع المحلي والتي تدفع العاملين من إدارة مدرسية ومعلمين لتبني أنماط سلوكية معينة"، ويؤكد هذا التعريف على أهمية المناخ التنظيمي في تشكيل السلوك.

اما السلمي فقد عرف المناخ التنظيمي " على انه كل العناصر والعوامل والأشياء والعلاقات المتواجدة او المتصورة في المنظمة والتي يعمل معها الافراد"<sup>1</sup>.

كما عرف كانز وكاهن: " المناخ التنظيمي هو النمط الذي يوضح الناس الموجودين في المنظمة، إجراءات العمل، وسائل الاتصال ونمط السلطة"<sup>2</sup>.

وعرفه آخرون على أنه " مجموعة السياسات والإجراءات والنظم السائدة داخل المنظمة والتي تؤثر على مدى فعالية المنظمة على أداء العاملين في المنظمة، هذا بالإضافة إلى عوامل تتعلق بالقيادة الإدارية والهيكل التعليمي، والثقافة التنظيمية السائدة فضال عن بيئة العمل والحوافز والسياسات والإجراءات ونظم العمل ونظم التطوير الإداري، ووسائل تنمية الموارد البشرية واتخاذ القرار ومدى تفاعل تلك العوامل لتحديد مستوى أداء المنظمة"<sup>3</sup>

ويتضح مما سبق تعدد مفاهيم المناخ التنظيمي، وفقا لاختلاف المداخل النظرية في دراسة المناخ التنظيمي، وكذلك لعدد الدراسات واختلاف الغرض من كل دراسة، وباستقراء التعريفات السابقة لاحظ ان بعضها يركز على خصائص المنظمة مثل تعريف كوزولوسكسودوهيرتي ( Kozolowsks et Doherty)

حيث يرى ان المناخ التنظيمي ما هو الا خصائص بيئة العمل التي تعمل على اثارة سلوك الافراد العاملين لخصائص التنظيم يعد من محددات المناخ التنظيمي.

ويمكننا من خلال هذه التعاريف فهم واستيعاب المناخ التنظيمي على أنه:

- مجموعة من الخصائص التي تميز منظمة عن غيرها و هذه الخصائص تكون نسبية.

<sup>1</sup> علي السلمي، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 297

<sup>2</sup> زار تيسير، أثر المناخ التنظيمي في تمكيفالعاميف، دراسة ميدانية عمى فنادق خمس نجوم في محافظة دمشق وريفها، مجلة جامعة

دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. جامعة دمشق. العدد2. 2012. ص13.

<sup>3</sup> صليحة شامي: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير في

العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بومرداس، الجزائر، 0232، ص1.



- المناخ التنظيمي يؤثر على سلوك العاملين في المنظمة.
- المناخ التنظيمي محصلة البيئة الداخلية للتنظيم.
- المناخ التنظيمي مجموعة من العناصر المكونة لتنظيم والتي تكون مواقفهم واتجاهاتهم اتجاه منظماتهم.

### المطلب الثاني: خصائص المناخ التنظيمي وأهميته

#### أولاً : خصائصه

من خلال التعاريف السابقة التي تم استعراضها يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص المناخ التنظيمي تعدها فيما يلي:

- يعبر المناخ التنظيمي على مجموعة من الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة والتي ميزها عن منظمة أخرى.

- المناخ التنظيمي هو جو العمل الداخلي من عناصر مادية أو عناصر معنوية والتي يعمل الأفراد في إطارها.  
- أن مجموعة الخصائص تتميز بالثبات النسبي، وهذا راجع إلى طبيعة المتغيرات التي قد تطرأ على التنظيم الداخلي للمنظمة.

- أن مناخ أي منظمة يعبر عما يراه العاملون فيها وفقاً لإدراكهم وتصوراتهم الخاصة وليس بالضرورة ما هو كائن فعلياً<sup>1</sup>.

- المناخ التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في اتجاهات وقيم العاملين في المنظمة وبالتالي في سلوكهم.  
- يتعلق المناخ التنظيمي بما يدور داخل المنظمة والبيئة فيها، بينما بعلي المناخ التنظيمي بما دور خارج التنظيم على نطاق واسع.

- المناخ التنظيمي ال يعنى ثقافة المنظمة كما أنه ليس بمصطلح بديل عنها، فالمناخ التنظيمي اشمل وذات نطاق واسع باعتباره يشمل العديد من الأبعاد ومنها البعد المادي والبعد الإنساني. ومنه فالمناخ التنظيمي أكثر عرضة لتغيير في المنظمة بينما الثقافة أقل عرضة لتغيير لأنها تعتبر أفكار يحملونها في اتجاهاتهم ومواقفهم.

- يختلف المناخ التنظيمي السائد من مستوى إداري آخر، حسب الأفراد المتواجدين في هذه المستويات، وهذا المناخ التنظيمي الداخلي يعمل بشكل متكامل و متناسق لكي يستطيع التجاوب مع البيئة الخارجية أو ايكولوجية التنظيم<sup>2</sup>.

#### ثانياً : أهمية المناخ التنظيمي ودواعي الاهتمام به

لقد لقي موضوع المناخ التنظيمي العديد من الاهتمام الكبير لدى الباحثين في مجال الإدارة نظراً لتأثيره على العديد من المتغيرات المرتبطة بسلوك العنصر البشري، والذي يعد هذا الأخير القوام الأساسي ألي تنظيم، كما لمفهوم المناخ

<sup>1</sup> محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، ط1، الأردن، 2008 ص 17

<sup>2</sup> زاهر محمد ديري: السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 6011 ص 105

التنظيمي أهمية بالغة وذلك لتضمنه كافة المتغيرات السائدة في إطار العمل من قيم فكرية وعادات وآفاق حضارية، وأبعاد مادية تؤثر بشكل أساسي على السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات في المنظمات. كما كان موضوع المناخ التنظيمي محل اهتمام العديد من المدارس الإدارية وخاصة المدرسة السلوكية فريدريك تايلور F. Taylor وهنري فايول H. Fayol فالأول يرى بان الإدارة هي التي تضع الشروط التي تراه مناسبة للعاملين، وما على العاملين إلا التنفيذ وتطبيق المهام الموكلة لهم. بينما يرى فايول عكس ذلك بان الإدارة توفر المساواة بين الأفراد في التنظيم.

فيما ذهبت المدرسة البيروقراطية وعلى رأسها ماكس فيبر إلى اعتبار وجود مجموعة من الإجراءات الواضحة التي هي موكلة لدى العمال، وذلك لتحقيق أعلى قدر ممكن من الكفاءة والفعالية في التنظيم. كما نجد المدرسة السلوكية وحركة العالقات الإنسانية التي أعطت كل اهتمامها بالعنصر الإنساني داخل المنظمة، وعلى رأسها إلتون مايو، ورغم اختلاف المنظمات عن بعضها البعض إلا أنه يمكن إبراز أهمية المناخ التنظيمي ودواعي الاهتمام به على النحو التالي:

- يعد المناخ التنظيمي من أهم المتغيرات التنظيمية داخل المنظمة، حيث يعبر جو العمل العام داخل المنظمة والذي له تأثير كبير على الأفراد<sup>1</sup>.

- تدعيم ومساندة الأفراد على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، كما يساعد الأفراد على فهم و تفسير العديد من النواحي المتعلقة بالعنصر البشري داخل المنظمة.

- يعتبر المناخ التنظيمي حلقة الوصل بين المنظمة والبيئة الخارجية، والتي من خلالها يحدث التفاعل بين الأفراد وبين العوامل الخارجية.

- يساهم في التعرف على طبيعة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات داخل المنظمة من أجل تفسير هذا السلوك والتحكم فيه، وبالتالي فهم هذا المناخ هو مفتاح نجاح الإدارة وزيادة فعاليتها.

" - للمناخ التنظيمي دور هام في التأثير على المخرجات السلوكية للعاملين في أي منظمة حيث يقوم المناخ ببناء وبلورة وتشكيل السلوك الوظيفي والأخلاقي للعاملين في المنظمات من حيث تشكيل وتعديل القيم والاتجاهات التي يحملونها والتي يظهرونها في موقع العمل وهذا المناخ يحقق للمنظمات الاستقرار والثقة والمعنويات العالية بين العاملين<sup>2</sup>.

- تظهر أهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره بشكل مباشر وفعال في عملية التطوير الإداري من خلال تأثره على أداء الإداري، حيث يقوم هذا المناخ باكتشاف أخطاء العاملين وبالتالي تصحيحها وبذل الجهد نحو خلق مناخ تنظيمي ملائم.

<sup>1</sup> صليحة شامي : مرجع سابق، ص44

<sup>2</sup> نزيهان اكسان: مرجع سابق، ص12.

وأخيرا فإن الاهتمام بموضوع المناخ التنظيمي على مستوى النظرية والبحث والتطبيق تابع من دوره الأساسي في نجاح المنظمة وتحقيقها أهدافها، وتفاعلها مع معطيات التطور نحو التجديد والتحديث والابتكار، لمواكبة التطورات والمتغيرات المستمرة والمتسارعة للبيئة المعاصرة.

كان أول ظهور لمصطلح المناخ التنظيمي في الفكر الغربي في منتصف الخمسينات من القرن العشرين و يعتبر كورنال أول من استخدم هذا المفهوم في دراسته عن مناخ المؤسسات العلمية ، و منذ ظهور هذا المصطلح و هو يحظى باهتمام الباحثين ، خاصة مع التطور الحاصل في عالمنا اليوم و الذي مس : مجالات الحياة ، حيث أصبحت المنظمات تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها التي أعدت من أجلها ، و ذلك عن طريق توفير المناخ التنظيمي المناسب و هو البيئة الاجتماعية التي تتشكل من الثقافة و القيم و العادات هذه الأخيرة تؤثر على فعالية المنظمة و تؤثر في سلوك العاملين.

### المطلب الثالث: أبعاد المناخ التنظيمي

- يتحدد المناخ التنظيمي لأي منظمة تبعا للأبعاد المحددة لتلك المناخ ، حيث تختلف الأبعاد بين الباحثين بحكم اختلاف بيئات المنظمات فضلا عن اختلاف نظرة الباحثين للمناخ التنظيمي و مداخل دراسته ، حيث تختلف طبيعة و مفهوم المناخ التنظيمي من بيئة إلى أخرى حيث أن البيئة الداخلية لأي منظمة إنسانية تتأثر عادة بالتجارب و الخبرات و القيم السائدة لدى العاملين و التي تؤثر بطبيعتها على عاداتهم السلوكية و الإدراكية ، حيث أن المناخ التنظيمي يتضمن الطرق و الأساليب و الأدوات و المعايير المتفاعلة داخل بيئة العمل داخل بيئة المنظمة المعنية و لدى الأفراد فيها.

- و عند البحث في أبعاد و عناصر المناخ التنظيمي يلاحظ وجود تداخل بين عناصر المناخ التنظيمي و أبعاده، فهناك من يشير إلى أن العناصر هي الأطر العامة التي تستوعب أبعاد المناخ التنظيمي .

#### أ. الهيكل التنظيمي :

و هو الشكل العام للمؤسسة الذي يحدد اسمها و شكلها و اختصاصاتها و مجال عملها ، و تقسيمها الإداري و تخصصات العاملين بها و طبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين و بين الرؤساء و المرؤوسين و بين الإدارات المختلفة ، و ارتباطها الإداري بالمنظمات الأعلى و المنظمات الموازية و يعبر الهيكل التنظيمي عن خاصية الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المؤسسة و يتشكل نتيجة لفلسفة الإدارة العليا و ممارستها بالإضافة إلى نظم و سياسات العمل في المنظمة و بذلك يوجه الأداء و تحديد معدلاته من خلال حجم المنظمة و درجة تركيز السلطة و درجة الحرية التي يشعر بها الأفراد عند اتخاذ القرارات و " درجة المرونة في إجراءات العمل ، حيث يصف هذا البعد مدى اعتقاد المنظمة و نمط العاملين بوضوح و تحديد سياسات المنظمة و بنائها التنظيمي بشكل جيد ، كما يهتم بمدى

تعامل الرئيس بإنسانية مع مرؤوسيه و تشجيعه لهم ، و مدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات العمل فضلا عن نمط القرارات السائدة بين العاملين<sup>1</sup>.

حيث يشمل حجم السلطة و نمط اتخاذ القرارات ، ذلك أن طبيعة الهيكل التنظيمي و نظرة العاملين في التنظيم إليه تؤثر في قدرتهم على المشاركة و الإبداع ، فإذا كان الهيكل التنظيمي حامدا وغير مرن و يتيح مجالا لأية علاقة للعاملين خارج إطاره ، فان ذلك يؤدي بالعاملين إلى التخوف من أية اتصالات خارج هذا الإطار و يجعلهم غير متحمسين لاقتراح ما من شأنه تحسين العمل و على العكس من ذلك فان الهيكل التنظيمي المرن و الذي ينظر إليه كأساس عام لتحديد العلاقات التنظيمية يمكن له أن يتطور ليستوعب المتغيرات المستجدة ، و يشجع العاملين على الاجتهاد لتطويره و تحسينه مما يساعد على تحقيق الأهداف.

### ب. القيادة التنظيمية:

تعني تلك العملية التي يمارس من خلالها التأثير في الجماعة و دفعها نحو بلوغ الأهداف المعلنة ، و بالتالي فان القيادة الإدارية تتقارب مع الترغيب في كيفية جعل الآخرين يعملون بنشاط بسوية بقصد تحقيق ما هو مرسوم في خطط الشركة ، إن النمط القيادي للمدير له دور في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي ، فالقائد الأوتوقراطي يحد من مبادرات العاملين ، و يمنعهم من المشاركة في اتخاذ القرارات ، حيث يكون المدير متعصبا لرأيه و ينزع إلى التفرد بالرأي في جميع العمليات الإدارية مما يجعل المناخ التنظيمي يتجه نحو الة ، في حين أن القائد الديمقراطي يؤمن بأهمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة ، و يؤمن بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات من أجل خلق أجواء ايجابية ، يشعر بها العاملون بالانتماء للمنظمة مما يجعل المناخ التنظيمي يتجه نحو الايجابية .

### ج. نظم وإجراءات العمل:

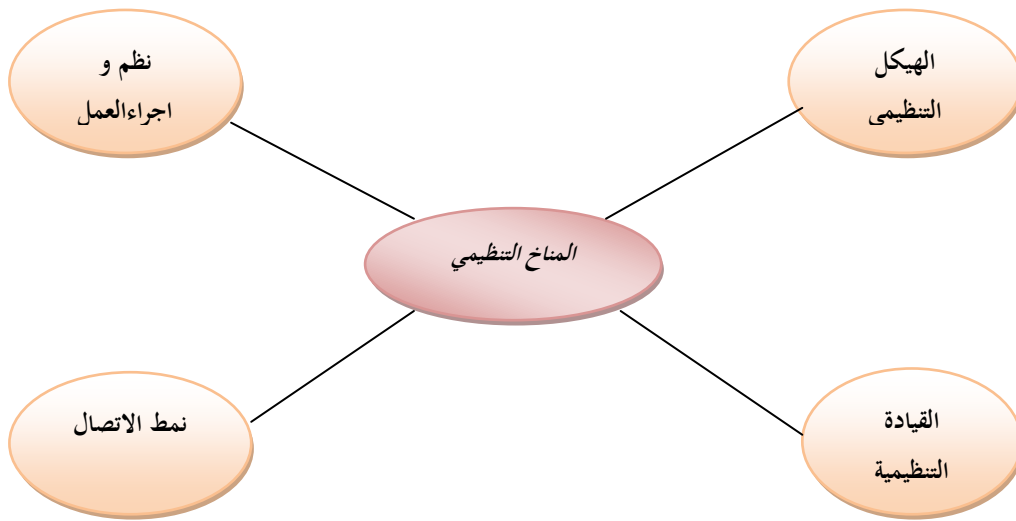
إن نظم العمل و إجراءاته هي : مجموعة القرارات و الأوامر و التعليمات الدائمة التي تنظم كيفية تنفيذ المهام المختلفة التي تقع على عاتق المنظمة و على سبيل المثال فإن نظم العمل و إجراءاته تبين كيفية تسليم المعاملات و كيفية مراجعتها و بحثها و إنهائها ، و الإجازات بأنواعها ، و شؤون الموظفين و العاملين ، و التعامل مع المراجعين ، كما تبين السلسلة أو الحلقات أو المراحل التي تمر بها المعاملات و كيفية مراجعة المنظمة من قبل الجمهور و غير ذلك من الإجراءات و الأنظمة التي تبين كيفية سير العمل بصورة سلسة تساعد المنظمة على تنفيذ مهامها .  
وتعمل مرونة الأنظمة والإجراءات على خلق مناخ تنظيمي ايجابي يعزز الثقة بين العاملين ورؤسائهم ويشجع على الإبداع والابتكار ويرفع من إنتاجية الأفراد والمنظمة، ففي الجو تجدد كل فرد يسعى إلى تقديم أفضل جهوده وقدراته لإحساسه بأنه عنصر مشارك في النتائج الايجابية المترتبة من تطور أداء المنظمة ويعكس الحال عندما تسود روتينية الإجراءات وجمود وتعقيد الأنظمة مما يقتل الأفكار الإبداعية وروح التجديد ويجعل المنظمة في شلل تام عن مواجهة المتغيرات البيئية والتنظيمية.

<sup>1</sup> (فليه عبد المجيد ، 2005 ، ص206).

د. نمط الاتصال:

تلعب الاتصالات دورا هاما داخل المنظمة، و يمكن تشبيهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، و يحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فالاتصالات تلعب دورا هاما في المحافظة على تدفق و انسياب العمل داخل المنظمات، و ترتفع كفاءة العمل كلما كانت أنظمة جيدة للاتصالات، و كانت كفاءة المديرين عالية في الاتصالات..

أبعاد المناخ التنظيمي: الشكل (1-2)



من اعداد الطالبة باعتماد على الدراسات السابقة

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للاحتراق الوظيفي .

المطلب الاول : التاريخ والتطور ومفهومه

اولا : التاريخ والتطور

إن مصطلح الاحتراق الوظيفي لم يكن موجودا قبل السبعينات من القرن الماضي، فقد استخدمت مصطلحات مثل الضغط، والتوتر لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات قد تكون مضللة، وذلك لأن هذه المصطلحات قد يكون لها آثار إيجابية مثل زيادة الحافز والنمو الشخصي.

يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من المواضيع الحديثة نسبيا والذي جذب اهتمام الباحثين، خلال سنوات عديدة، حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق الوظيفي بوصفه ناتجا غوط المهنية، وبعض ويعتبر المحلل النفسي الأمريكي هيربرترنجر أول من ادخل مصطلح الاحتراق الوظيفي الى حيز الاستخدام الأكاديمي عام 1823

عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة، حيث ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعامله مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك .

وفي عام 1829 ( كرستين ماسلاش) أستاذة علم النفس في جامعة بيركلي إلى مصطلح الاحتراق الوظيفي، حيث درست ردود أفعال مجموعة من الأفراد المتطوعين الذين عملوا مع المشاكل الاجتماعية، وقد تم الاتفاق على الاحتراق الوظيفي على انه شكل من أشكال الإجهاد النفسي<sup>1</sup>

ثانيا : مفهوم الاحتراق الوظيفي:

هو شعور الفرد القائم بالعمل بضعف قدرته على إشباع طموحاته وتنفيذ توقعاته من هذا العمل، ثم عجزه عن القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة به وما يترتب عليها من الحاجة إلى بعض المعدات أو التقنيات غير المتوفرة أو بسبب عدم امتلاك الشخص لبعض المهارات الشخصية، مما يجعله يحترق وظيفياً، عند ذلك يتولد لديه شعور بالقلق وضعف الحماس والتوتر مما ينعكس على سلوك الفرد وتعامله مع الآخرين<sup>2</sup>.

وعرفه أيضاً بأنه: عبارة عن عدة أعراض تصيب الفرد ذهنياً وشخصياً تتمثل في الاستنفاد الانفعالي والتبلى والإجهاد والشعور بالنقص عما أنجزه وقام بأدائه.

وعرفه سعيد بأنه<sup>3</sup>: " عبارة عن مجموعة من المشاعر الة تجاه العمل تكون نتيجة لمجموعة من العوامل أهمها شعور العامل بفقدان نتاج عمله ويؤدي ذلك بدوره إلى عدم تحقيق الإشباع الذاتي للفرد . " وعرفه عليا وشلاوة<sup>4</sup> بأنه: " "

<sup>1</sup>Maslach,C. :Understanding Burnout: Work and Family Issues. In D. Haplen,S. Murphy ,&S. Elaine(Eds)

,WorkFamily Interaction: Changing The Metaphor (Pp.99-114). Mahwah,NJ: Erlbaum. 2005

<sup>2</sup>عمر الخرايشة أحمد عربيات. الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم وغرف المصادر. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية المجلد (17) (العدد2) (2005م).

<sup>3</sup>سامية بطانية المعتصم الجورانة. " مستويات الاحتراق النفسي لدي معلمي التربية والتعليم الخاصة ومعلماتها في محافظة إربد وعلاقتها ببعض المتغيرات". مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. جامعة م. 2004. 2(2) د.

<sup>4</sup>عبد الحميد عليا. عبد الحميد شلاوة. الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية في مدينة ورقلة: دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية في مدينة ورقلة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرياح. ورقلة. الجزائر. 2012م.

حالة نفسية يعاني منها العامل، ويشعر معها بعدم الثقة بالواقع المهني المعاش، وبعد الهوية بينه وبين زملائه في العمل، بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركونه للعجز واللامعنى والعزلة واللامعيارية.<sup>1</sup> ويمكن النظر لظاهرة الاحتراق بأنها عملية وأنها تتكون من ثلاث مراحل، الأولى: وجود ضغط عمل، والثانية: التعب والإجهاد، والثالثة: مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك المهني؛ كالميل إلى معاملة العميل بطريقة آلية، والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية وما يترتب على ذلك من تقليل الالتزام بالمسؤولية المهنية.

### المطلب الثاني: عناصر وابعاد الاحتراق الوظيفي

#### أولاً: عناصر الاحتراق الوظيفي

يشير الصيرفي<sup>1</sup>، وفليه وعبد المجيد<sup>2</sup> إلى أن عناصر الاحتراق الوظيفي تتمثل في: أ- الأجر: يعد بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا، وأثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن، وليرمز إلى المكانة الاجتماعية.

ب- محتوى العمل: إن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تؤدي دوراً مهماً في التأثير على درجة الرضا، وفيما يلي عرض لأهم متغيرات المحتوى وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي:

#### أ. درجة تنوع المهام:

كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: إذا وجد الموظف نفسه في إطار واسع من وسائل تنفيذ الأعمال وطرق ممارستها ويجدد الوقت الذي يحتاجه لأداء مهامه ينخفض عند ذلك شعوره بالاحتراق الوظيفي. درجة استخدام الفرد لقدراته: إن الموظف إذا شعر بأنه يستهلك كل طاقته في سبيل العمل الموكل إليه زاد بذلك درجة رضاه عن العمل.

#### ب. خبرات النجاح والفشل في العمل:

يتأثر هذا العنصر بمستوى تقدير الفرد لذاته واعتزازه بنفسه، ثم يؤثر على الاحتراق الوظيفي للموظف، فالعلاقة هنا طردية، فكلما كان تقدير الفرد واعتزازه بذاته مرتفعاً ظهر أثر تلك الخبرات على الرضا بشكل جلي وبمستوى مرتفع والعكس صحيح، وأن تلك الخبرات تتأثر بشعور الفرد حيال قدرته على تنفيذ متطلبات العمل فكلما كان قادراً على التمتع بتلك المتطلبات كان أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا لديه مرتفعة.

#### ج. فرص الترقية:

يمكن القول: بأن الفرد إذا توافقت توقعاته للترقية أو زادت عما هو متاح فعلاً وكان طموحه موازياً لذلك شعر بعدم الرضا عن العمل وكذلك عندما تنخفض توقعاته وطموحاته نحو الترقية ينخفض شعوره بالاحتراق الوظيفي ويزداد رضاه عن العمل.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي. السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية. الإسكندرية. دار الوفاء للطباعة. 2008م.

<sup>2</sup> فاروق فليح؛ السيد عبدالمجيد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. 2014م.

### د. نمط الإشراف:

إن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه، الذي يقيم علاقات معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام والمودة يحقق رضا عالياً بين المرؤوسين عن ذلك المشرف الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه.

### هـ. جماعات العمل:

يلاحظ أن اندماج الموظف وتفاعله مع الموظفين الآخرين معه في ذات الجهة التي يعمل بها وتبادل المنافع مع بعضهم البعض ظهر أثر فريق العمل على رضا ذلك الموظف عن عمله، وكان إيجابياً، وإذا شعر الموظف بالنفور من زملائه بالعمل ظهر التوتر عليه وعلى علاقته بهم، مما يكون لفريق العمل الأثر الـ الذي يسبب استيائه من عمله، ثم تنخفض درجة رضاه عن العمل.

### و. ساعات العمل:

عندما يتوافر لدى الموظف مساحة من الحرية في أوقات راحته أثناء وقت العمل يزداد معها رضاه عن العمل، وعندما يتم التضيق على هذه المساحة من الحرية والتقييد في وقت راحته أثناء العمل ينخفض معها رضاه عن العمل.

### ز. ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله؛ أي على درجة الرضا عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، والعكس صحيح.

### ح. العدالة في تقسيم الواجبات ومنح الحقوق:

تعد من العناصر المؤثرة في الاحتراق الوظيفي ورضا الفرد عن وظيفته مجموعة الواجبات والحقوق التي يحصل عليها وأن تتسم في توزيعها بالعدالة. أداء كل مهمة، وبالتالي زادت درجة الرضا عن العمل، والعكس صحيح.

### ثانياً: أبعاد الاحتراق الوظيفي :

يتطور الاحتراق الوظيفي كتطور أي أعراض مرضية، ينتقل من طور إلى طور، تداخل فيما بينها وتتصل ب<sup>1</sup> بعضها البعض، وللاحتراق ثلاثة أطوار يمكن بيانها في النقاط الآتية:<sup>2</sup>

### أ. الإجهاد الانفعالي

**(Exhaustion Emotional)** يتشكل هذا الطور وهو رد فعل لمجموعة من العوامل والدوافع كالإجهاد المهني وتوتر العلاقات الشخصية، فعلى سبيل المثال: مهنة الإرشاد، يتجلى الاحتراق الوظيفي عندما يتمتع المرشد بمستويات عالية من الأداء المهني والتفاعل مع متطلبات العمل والولاء للمنظمة التي يعمل بها عند ذلك يندفع وهو

<sup>2</sup>Maslach،C. :UnderstandingBurnout: Work and Family Issues. In D. Haplen،S. Murphy ،&S. Elaine(Eds) ،WorkFamily Interaction: Changing The Metaphor (Pp.99-114). Mahwah،NJ: Erlbaum. 2005.



ردة فعل نحو النفور من العمل نظير حجم العمل الملقى عليه لكونه شخصية تتمسك بما المنظومة وتثق بعطائها وتوكل إليه العديد من المهام

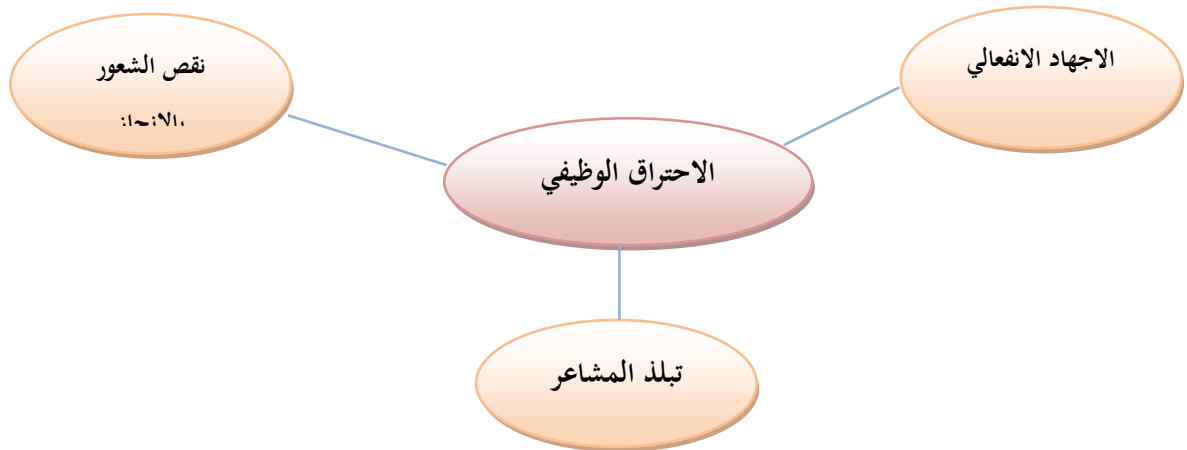
ب. تبلد المشاعر:

**(Depersonalization)** بالنظر للمثال السابق في مهنة الإرشاد، يقوم ذلك المرشد الذي أنهكه العمل وأجهد أعصابه السعي لتلبية دوافعه التي ميزته عن أقرانه من مكونات مهنية عالية إلى السكون للنزعات الة فييني مواقف ة نحو من يتعامل معهم من الطلبة وأولياء الأمور وفريق العمل وتعاظم بذلك الهوة بينه وبينهم كمتنفس عما يعانيه من الاحتراق.

ت. نقص الشعور بالإنجاز:

**(Accomplishment Personal)** يصل المرشد بعدما ينتقل من طور إلى طور، نحو شعور عدم الرضى والقبول بما يقدمه من عمل ولا يشعر بالإنجاز، ثم يتعاظم ذلك الشعور ليصل به إلى قناعتته بعدم جدواه وأن ما يقدمه لا يرقى للتوقعات والطموحات التي يهدف لتحقيقها. ومما ينبغي الإشارة إليه أنه لا يمكن وصف الفرد الذي يظهر عليه عرض واحد أو أكثر من أعراض الأطوار السابقة بأنه لا يحترق وظيفياً، فليس بالضرورة أن تجتمع أعراض كل طور من هذه الأطوار.<sup>1</sup>

ابعاد الاحتراق الوظيفي : الشكل (1-3)



من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

<sup>1</sup>Bilge. F.: Examining the Burnout of Academics in Relation to Job Satisfaction and other Factor. Social Behavior and Personality Available on line. www.sbpJournal.Com. 2006

## 1. النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثالث تناولت ظاهرة الاحتراق<sup>1</sup>.

## أ. نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للدرجات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنقيس الانفعالي.

## المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

سأحاول من هذا البحث عرض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها وكذا المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

## المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين

## 1- الدراسات العربية والأجنبية:

\*دراسة أ. مونيكا هومنجواي وكارلا س. سميث 1999 A. Monica Hemingway and Carla S. Smith

تحت عنوان " المناخ التنظيمي وضغوط العمل كمؤشرات على سلوكيات الانسحاب وحوادث العمل لدى الممرضين"<sup>2</sup>

توصلت إلى أن الاستعداد للدوران يرتفع كلما زاد صراع الدور وهذا ما يتفق مع نتائج (Anderson 1981 et Toft-Gray) الذي أثبت بأن نسبة الدوران في العمل يعتبر من أهم نتائج الضغط عند الممرضين.

. الدوران في العمل له علاقة قوية مع الصراع الدور مقارنة مع (غموض الدور، الوفيات، عبث العمل).

. علاقة الغيابات بمصادر الضغط المتناولة في الدراسة كانت ضعيفة  $r = 0.05$

. غموض الدور له علاقة قوية بإصابات العمل.

. عدم التعاون بين زملاء يؤدي إلى ضغط الوفيات.

<sup>1</sup> أبو مسعود، 6000، ص 07

<sup>2</sup> أ. مونيكا هومنجواي وكارلا س. سميث 1999 A. Monica Hemingway and Carla S. Smith تحت عنوان " المناخ التنظيمي وضغوط العمل كمؤشرات على سلوكيات الانسحاب وحوادث العمل لدى الممرضين

. غموض الدور له علاقة بضغط العمل.

. عبئ العمل له علاقة بنقص دعم المشرف وضغط العمل.

\*دراسة كيلي .ل. زلاس، باملا .ل. بيروي، واين .أ. هوش وارتر(1999)

Kelly L.Zellars, Pamelal.Perrewé, Wayne A.Hochwarter

تحت عنوان: " التخفيف من الاحتراق النفسي لدى موظفي العناية الصحية ذوي الانفعالات الة المرتفعة. ما ذا يمكن للمنظمات فعله؟"

وقد توصلت النتائج أن إدراك صراع الدوري يزداد حدة، بينما إدراك الفعالية الجماعية يساهم في تخفيف بعض أبعاد الاحتراق النفسي لدى عمال السلك الطبي ذوي الانفعالية العالية.

كما تم التوصل مؤخرا بأن الاحتراق النفسي لدى عمال القطاعات الاجتماعية تزداد سوءا خلال مدة 18 شهرا من العمل في نفس الظروف المحيطة (1994, Cooly et Savicki).

غير أن الباحثين يرون بأنه من الصعب تحديد ظروف العمل معينة يمكن اعتبارها مهمة بالنسبة لبعده معين من أبعاد الاحتراق النفسي.

\*دراسة(حسن عداد 2001) هي عبارة عن رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم بجامعة الجزائر. تحت عنوان "الجو التنظيمي السائد بالمؤسسات الصحية العمومية وعلاقته بالضغط المهني عند إطارات تسيير هذه المؤسسات".

توصلت الدراسة إلى

-أن تدرك الإطارات الإدارية بالمؤسسة الصحية جوا تنظيميا ا.

-تعاني الإطارات الإدارية الموظفة بالمؤسسات الصحية العمومية من ضغط مهني.

-توجد علاقة دالة بين إدراك الجو التنظيمي السائد بالمؤسسة الصحية، والضغط الذي تعاني منه الإطارات الإدارية.

-لا توجد فروق دالة في إدراك الجو التنظيمي بين أنواع المؤسسات الصحية العمومية بالجزائر العاصمة.

-لا توجد فروق دالة بين المديرين ورؤساء المكاتب في إدراكهم للجو التنظيمي.

-توجد فروق دالة بين الإطارات من حيث السن في معاناتهم.

-توجد فروق دالة احصائية بين الإطارات من حيث التكوين في معاناتهم من الضغط.

-لا توجد فروق دالة بين الإطارات الإدارية من حيث مستوى المسؤولية في الشعور بالضغط المهني.

-توجد فروق دالة بين الإطارات الإدارية من حيث سنوات الأقدمية في المعاناة منالضغط.

\*دراسة الدكتور(مؤيد الساعدي وعادل عباس حسين 2011) وهي عبارة عن رسالة ماجستير دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في مستشفى الإسكندرية لعام 2011 تحت عنوان "تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين".

توصلت الدراسة الى:

- توجد علاقة تأثير عكسي بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي (يرتبط به بقوة سلبا وإيجابيا).
- توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة
- نسبة ما يفسره المناخ التنظيمي من التباين في الاحتراق الوظيفي هي نسبة عالية تشير لمدى الدور الذي يؤديه المناخ التنظيمي في ظهور او الحد من ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

\*دراسة (الدكتور فهد بن احمد الشعلان) رسالة ماجستير في مستشفى نايف بالعاصمة السعودية الرياض تحت عنوان "مواجهة الاحتراق الوظيفي".

وقد توصلت النتائج:

- للاحتراق الوظيفي أعراض تبدو على الموظف كالعزلة، وضعف الاتصال، التذمر، النظرة الدونية للإنجاز.
- تقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي العديد من الأسباب يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين وضغط العمل خاصة عند المرضى.

\*دراسة (خليل جعفر حجاج 2012) رسالة ماجستير دراسة حالة في مستشفى بقطاع غزة تحت عنوان "العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي".

وقد توصلت النتائج:

- الى وجود علاقة طردية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى المرضى.
- \*دراسة (د. صلاح شقور) رسالة ماجستير دراسة حالة دراسة ميدانية بمستشفى السرايا الدولي بمدينة الخمس (ليبيا) تحت عنوان "المناخ التنظيمي وأثره في جودة الخدمات الصحية".

وتوصلت النتائج إلى:

- الإبعاد والتي تتمثل في (التدريب، الحوافز والهيكل التنظيمي) لا يوجد لها أثر تنظيمي ودلالة معنوية داخل المؤسسات الصحية.

-أما بعد القيادة فيؤثر بشكل واضح وكبير في المؤسسة.

#### أ.الدراسات الجزئية:

\*دراسة لينده موساوي (2001) تحت عنوان: " علاقة الضغط المهني ببعض المتغيرات المهنية والفردية عند

المرضى " وهي رسالة ماجستير في علم النفس والتنظيم غير منشورة: جامعة الجزائر.

توصلت إلى أن:

- . يعاني الممرضون من الضغط المهني.
- . علاقة بين طبيعة المهمة والضغط المهني.
- . توجد علاقة بين العلاقات داخل المستشفى والضغط المهني.
- . توجد علاقة بين الترفيه والضغط المهني.
- . توجد علاقة بين وسائل العمل والضغط المهني.
- . لا توجد فروق بين فئات السن المختلفة فيما يخص الشعور بالضغط.
- . لا توجد فروق بين الجنسين من حيث الشعور بالضغط.
- . لا توجد فروق بين الحالة المدنية (أعزب، متزوج، أرمل، مطلق) من حيث شعوره بالضغط.
- \*دراسة **جلولي شتوحينسيمة (2003)**: (وهي عبارة عن رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي غير منشورة بجامعة الجزائر تحت عنوان: " الإنهاك المهني لدى الممرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة ").
- توصلت الدراسة إلى:
- يعاني الممرضون من شدة مرتفعة على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي، ومن شدة متوسطة على مستوى كل من بعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز.
- يميل الممرضون إلى استخدام إستراتيجية التجنب كأول إستراتيجية للتقليل من شدة الاحتراق النفسي.
- هناك فرق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر.
- وجد فروق بين ممرضو المصلحات الطبية والعناية المركزة في استخدام استراتيجيات المقاومة.
- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في مستوى الاحتراق النفسي.
- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في استراتيجيات المقاومة.
- لا يوجد فروق في شدة الاحتراق النفسي بين المجموعات حسب الأقدمية في العمل.
- توجد فروق في استخدام استراتيجيات المقاومة حسب الأقدمية.
- \*دراسة **فوزي مهبوبي** وهي عبارة عن رسالة ماجستير تمثلت في دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصحية بالعاصمة 2012 تحت عنوان **المناخ التنظيمي داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحتراق الوظيفي**.
- وتوصلت الدراسة:
- ان الممرضين يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وعلى احتراق موجود بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي.
- بينت ان المستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين مرتفع وله ارتباط بالمناخ السائد في المنظمة الذي يؤدي الى انخفاض دافعية الممرض ويؤثر على الخدمات الصحية سلبا.

\*دراسة (فوزية الطويل) وهي عبارة عن دراسة حالة لنيل شهادة الماستر تمثلت في دراسة ميدانية في مؤسسة سعد دحلب ولاية الوادي تحت عنوان " المناخ التنظيمي وأثره على جودة الخدمات " وقد توصلت النتائج:

-يؤثر بعد الهيكل التنظيمي على الخدمات داخل المؤسسة.

\*دراسة جلولي شتوحي نسيمة(2003): (وهي عبارة عن رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي غير منشورة بجامعة الجزائر تحت عنوان: " الإتهام المهني للمرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة ". توصلت الدراسة إلى:

- يعاني المرضى من شدة مرتفعة على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي، ومنشدة متوسطة على مستوى كل من بعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز .
- يميل المرضى إلى استخدام إستراتيجية التجنب كأول إستراتيجية للتقليل من شدة الاحتراق النفسي .
- هناك فرق بين مرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر .
- وجد فروق بين مرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في استخدام استراتيجيات المقاومة .
- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في مستوى الاحتراق النفسي .
- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في استراتيجيات المقاومة .
- لا يوجد فروق في شدة الاحتراق النفسي بين المجموعات حسب الأقدمية في العمل .
- توجد فروق في استخدام استراتيجيات المقاومة حسب الأقدمية .

الجدول رقم (1-1): أبعاد الاحتراق الوظيفي والمناخ التنظيمي بناء على الدراسات السابقة

الرقم	اسم الباحث	أبعاد المتغير المستقل	المتغير التابع
01	مؤيد الساعدي والدكتور عادل عبد حسين	المناخ التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، المشاركة في اتخاذ القرارات طبيعة العمل والتكنولوجيا	الاحتراق الوظيفي، الإجهاد العاطفي
02	ميهوبي فوزي جامعة البلدية	المناخ التنظيمي: الهيكل التنظيمي، المسؤولية	الدعم، الصراع، تبلد المشاعر
03	الدكتور صلاح شقر	المناخ التنظيمي: القيادة، التدريب، الحوافز الهيكل التنظيمي	الدعم الصراع وتبلد المشاعر
04	الدكتور فهد بن احمد الشعلان	المناخ التنظيمي	الجهد العاطفي، انخفاض تحقيق الذات
05	دكتور خليل جعفر	المناخ التنظيمي: المشاركة في اتخاذ القرارات طبيعة العمل ، القيادة التدريب	الاحتراق الوظيفي،

الاجهاد العاطفي، انخفاض تحقيق الذات	الخوافز الهيكل التنظيمي	حجاج	
--	-------------------------	------	--

من إعداد الطالبة وبالاعتماد على الدراسات السابقة

نلاحظ من خلال الجدول السابق اختلاف وتشابه آراء الباحثين في أبعاد الدراسة وذلك راجع الى اختلاف بيئة الدراسة .

### المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراضنا للدراسات السابقة سنحاول في هذا المطلب المقارنة بينها وبين الدراسات الحالية واستخراج اوجه التشابه والاختلاف بينهما .

#### الفرع الأول: أوجه التشابه

\* اتفقت اغلب الدراسات السابقة مع الحالية على ان الاستبيان اداة لجمع البيانات.

\* اتفقت اغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي.

\* اتفقت اغلب الدراسات السابقة مع الحالية ان كافة النتائج تؤكد على اهمية وضرة تطبيق برامجها وابعادها من

اجل مراعاة جانب الاحتراق النفسي للعاملين.

#### الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

### مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة (الجدول 1-2)

الدراسة الحالية	الدراسة السابقة	
حاولت هذه الدراسة التعرف على تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي بالسلك الطبي والشبه الطبي .	تناولت اغلب الدراسات السابقة المتغيرين معا او احد المتغيرات وربطها بالدراسة الحالية .	من حيث المتغيرات
تناولت الدراسة الحالية عينة مكونة من 94 عامل في السلك الطبي والشبه الطبي من مستشفى الدراسة.	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة اقل واكثر من عينة الدراسة الحالية من 50 الى 900 عينة.	من حيث العينة
تمت الدراسة الحالية على عينة من العاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة خلال الموسم 2021/2022	تمت الدراسة السابقة في عدة دول عربية واجنبية .	من حيث المكان والزمان
تمت الدراسة الحالية في القطاع العام (القطاع الصحي)	تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع حيث كانت في القطاع العام والخاص لكن كان اغلبها في السلك الطبي	من حيث نوع القطاع
شملت الدراسة الحالية 5 ابعاد للمتغير المستقل وبعدين للمتغير التابع	تناولت الدراسة السابقة ابعاد مختلفة للمتغيرين المستقل والتابع	من حيث ابعاد متغيرات الدراسة

من اعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة.

## المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

1-مجالات الاستفادة :

- أفادت الدراسات السابقة بحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي :
- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسات القائمة حالياً.
- إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على المصادر البحثية والنظرية والتطبيقية.
- التعرف على المناخ التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي.
- ساعدتنا أيضا في تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث ، العينة، نوعية الدراسة، المنهج.
- تسهيل عملية البحث عن المراجع المتعلقة بالدراسة مما يوفر الكثير من الجهد والوقت.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الدراسة الحالية من خلال التعرف على الأدوات المستخدمة وطرق عملية الإحصاء ومعالجة البيانات .
- عرض وتفسير نتائج الدراسات الحالية ومناقشتها والتعقيب عليها وربطها بالدراسات السابقة.

2-القيمة المضافة للبحث :

- من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرتنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:
- التركيز على أهمية المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي.
- استهدفت الدراسة القطاع العام بمستشفى محمد بوضياف بورقلة.



## خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل مفهوم المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي , حيث أن المناخ التنظيمي عنصر هام وحيوي لتعزيز المنظمات الصحية وتم الوقوف على أهم المشاكل الناتجة من الاحتراق النفسي لدى عمال الصحة . حيث قمنا بتصنيف الدراسات السابقة إلى أجنبية وعربية ووضحنا أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

**الفصل الثاني**

**الإطار التطبيقي للدراسة في مستشفى**

**محمد بوضياف**

## تمهيد:

إن المستشفيات هي منظمات ذات أهمية بالغة في المجتمع، لما تقدمه من خدمات تساهم في رعاية الأفراد وحماية حياتهم. حيث تتميز المستشفيات من حيث تنظيمها عن غيرها من المنظمات من وجود سلطتين مختلفتين تديران القرارات فيها، وهما السلطة الإدارية من جهة والسلطة الطبية من جهة أخرى. كما يعتبر المستشفى العمود الفقري لأي نظام صحي، وذلك لقدرته على توفير كافة أنواع الرعاية الصحية، كما يعتبر الواجهة الحضارية التي تبرز التقدم الصحي والعلمي والاجتماعي للدولة. والمؤسسات الإستشفائية كغيرها من المؤسسات الخدمية التي تستقطب عدد كبير من العمالة، فهي الأخرى مطالبة بدراسة العوامل المؤثرة على مستوى أداء موظفيها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها.

فبعد ان تطرقنا في الجانب النظري إلى الإطار النظري أثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة وكذا بناء النموذج النظري للدراسة، فقد ارتأينا أن تكون الدراسة ميدانية من خلال استطلاع رأي لمجموعة موظفي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف، ومن أجل التأكد من صحة الفرضيات من عدمها توجب علينا اللجوء إلى الدراسات الميدانية التي أوصى بها الباحثون، وباعتماد منهج دراسة الحالة باستخدام أداة الاستبيان المناسبة للدراسة الكمية والوصول إلى قياس دور قياسا كميًا باعتماد الأساليب والأدوات الاحصائية المناسبة. وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: الطريقة والادوات المستعملة في الدراسة الميدانية
- المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

سيتناول هذا المبحث تقديم المؤسسة محل الدراسة وتحديد أهم الأدوات والطرق المستعملة التي تم الاعتماد عليها، مروراً بالمنهج ثم التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات.

المطلب الأول: طريقة الدراسةالفرع الأول: منهج الدراسة

تعتبر منهجية البحث وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة من إجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع البحث، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

ويعرف المنهج بأنه المسلك الذي يؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة عدد من القواعد العامة.

ونظرا لطبيعة أهداف هذه الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة ( Case study) والذي يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، حيث يساعد في زيادة الرصيد المعرفي عن الظاهرة المدروسة.

حيث تم الاعتماد على مجموعة من المصادر الأولية والثانوية في جمع البيانات كما يلي :

➤ **المصادر الثانوية:** من أجل معالجة الموضوع اعتمادا على الجزء النظري على مجموعة من المراجع والمصادر المتمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية (ماجستير، دكتوراه)، المقالات بالمجلات العلمية المحكمة، الملتقيات والوثائق الرسمية وكذا الأبحاث والدراسات، ومراجع أخرى لها صلة مباشرة بالموضوع قد تسهم في إثراء الدراسة، من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة.

➤ **المصادر الأولية :** أما في الجانب التطبيقي ونظرا لعدم كفاية المصادر الثانوية لتحقيق أهداف الدراسة تم اللجوء إلى المصادر الأولية، من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض والاعتماد على آراء العينة حول المحاور في هذا الاستبيان، وجمع البيانات الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، من أجل تغطية الإطار التطبيقي لها. وتوظيف الملاحظات الواقعية ونتائج الدراسات السابقة في المقارنة بين النتائج المتوصل إليها.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

يعرف المستشفى من قبل الهيئة الأمريكية للمستشفيات (American Hospital Association) على أنه : مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة، وذلك لإعطاء التشخيص والعلاج اللازمين.

وفي عام 1981 تحولت المؤسسات العمومية الإستشفائية إلى مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسمى "القطاع الصحي" من خلال تقسيمها إلى نوعين جديدين من المؤسسات هما : "المؤسسة العمومية الإستشفائية" و "المؤسسة العمومية للصحة الجوارية" وتتمتع كل من المؤسسات بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري توضع تحت وصاية الوالي.

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم المؤسسة محل الدراسة كما يلي :

#### ■ تقديم عام حول مستشفى محمد بوضيف ورقلة :

تعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضيف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، تلعب دور هاماً في المنطقة من الناحية الإستشفائية، وحيث تقع في وسط المدينة في نهج سي الحواس يحدها من الناحية الشرقية ثانوية أحمد خليل ومسبح إيفري، ومن الشمال مزرعة وأما جنوباً فهو مقابل لصندوق الضمان الاجتماعي ومقهى الشباب العام أما من الناحية الغربية حضانة للأطفال والمركز شبه الطبي وهو القطاع التابع لوزارة الصحة والسكان.

أنشئ في 22 مارس 1982م الموافق 14 شعبان 1409 هـ، فتح أبوابه بشهر جانفي 1988 م، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مبراح بتاريخ 22 مارس 1989 م، حيث يتربع على مساحة إجمالية تقدر بـ 48000 م<sup>2</sup> وتبلغ قدرته الإستيعابية 501 سريراً مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية.

#### ❖ مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية:

حسب المادة 04 تمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة، بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار، تتولى على الخصوص المهام الآتية :

- 1 ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفاء؛
- 2 تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- 3 ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والأفات الإجتماعية؛

4 ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم.

### الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة:

تطبيق لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادي الأول عام 1428هـ الموافق لـ 19 ماي 2007 م، يحدد هذا القرار التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية، حيث يشمل هذا التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية الموضوع تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال، كما هو موضح في الشكل رقم (2-1) حسب ما يلي :

#### 1- المديرية الفرعية للمالية والوسائل : وتشمل على ثلاث مكاتب (03)

\* مكتب الميزانية والمحاسبة.

\* مكتب الصفقات العمومية.

\* مكتب الوسائل العامة والهيكل.

#### 2- المديرية الفرعية للموارد البشرية : وتشمل على مكتبين ( 02)

\* مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

\* مكتب التكوين.

#### 3- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة : وتشمل على مكتبين ( 02)

\* مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

\* مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

#### 4- المديرية الفرعية للمصالح الصحية : وتشمل على ثلاث مكاتب (03)

\* مكتب القبول والدخول.

\* مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

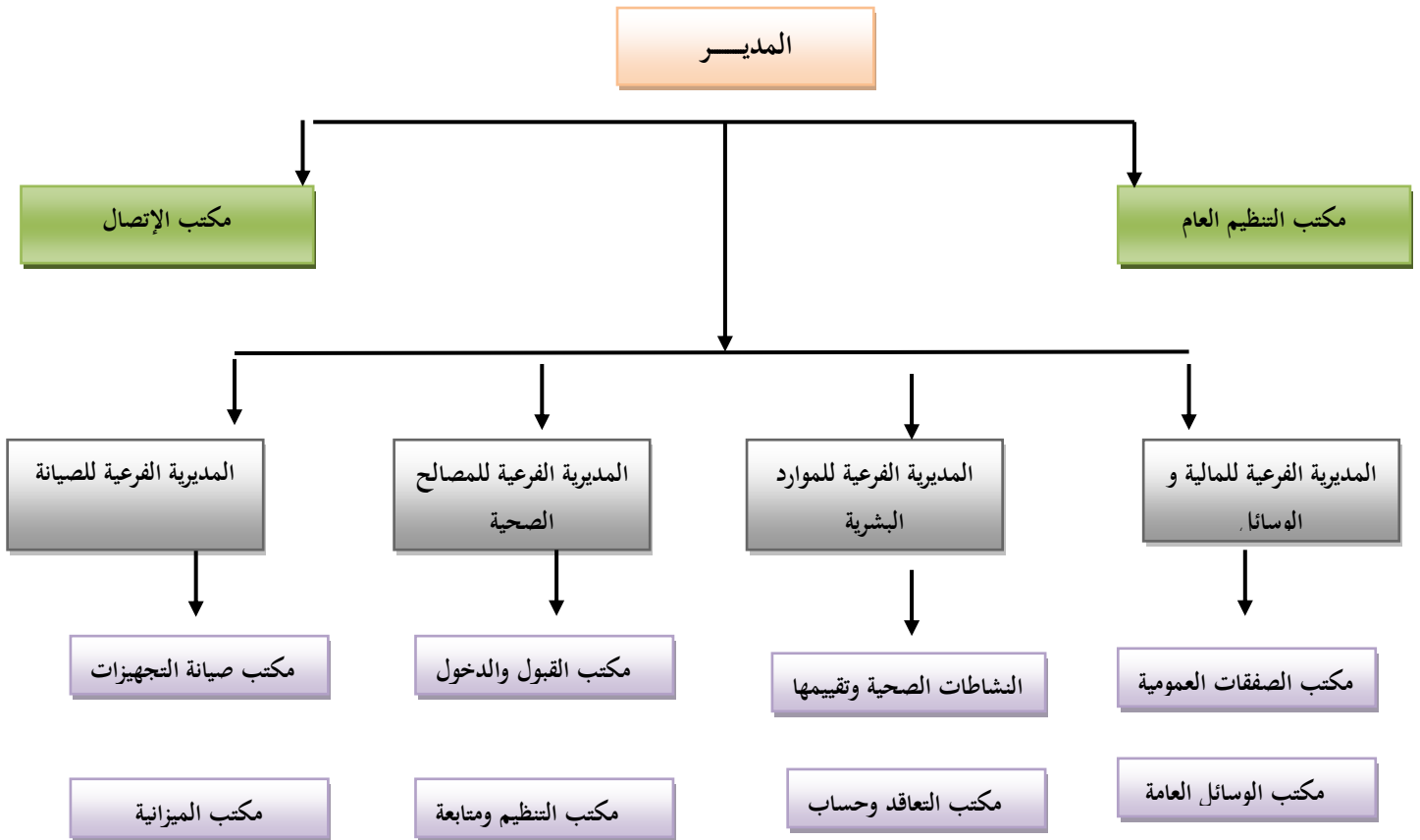
\* مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

كما تكفل المديرية الفرعية للمصالح للصحة بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي و الإشراف على المصالح الإستشفائية الداخلية والوحدات الخارجية. أما المصالح الإستشفائية الداخلية فدورها هو العلاج والسهر على راحة المرضى من يوم دخولهم إلى غاية يوم خروجهم، والملحق رقم (3) يبين المصالح والوحدات المكونة لها وفق القرار الوزاري رقم 2637 المؤرخ في : 2007/12/24 والموضحة حسب ما يلي :

مصلحة الطب الشرعي.	مصلحة الاستعدادات الطبية الجراحية.
مصلحة الطب الداخلي.	مصلحة التكييف.
مصلحة طب الأمراض المعدية.	مصلحة الإنعاش.
مصلحة المخبر.	مصلحة طب الأمراض العقلية.
مصلحة الأشعة.	مصلحة طب أمراض الرئة والصدر.
مصلحة علم الأوبئة .	مصلحة الصيدلية.
مصلحة الجراحة العامة.	مصلحة طب الأذن، الأنف والحنجرة.
مصلحة التشريح.	مصلحة جراحة العظام والرضوض.
	مصلحة طب أمراض العيون.

ومن خلال الشكل الموالي يظهر الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة والمحدد بموجب قرار وزاري مشترك بين وزير الصحة والمالية المؤرخ في 03 محرم 1431 الموافق لـ 20 ديسمبر 2009 المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية .

الشكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة



المصدر : القرار الوزاري المشترك لوزارتي الصحة والمالية المؤرخ في 03 محرم 1431 الموافق لـ 20 ديسمبر

2009 المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية .



يُشرف المدير على تسيير المستشفى فهو يعتبر الأمر بالصرف لهذه المؤسسة العمومية يساعده في ذلك مجلس إداري بالإضافة إلى هيئة استشارية تتمثل في المجلس الطبي .

**المجلس الإداري :** المكلف بمهام تخطيط تنمية المؤسسة على المدى القصير والمتوسط ومشروع ميزانية المؤسسة والحسابات التقديرية، بالإضافة إلى الاتفاقيات الخاصة بالتكوين، العقود المتعلقة بتقديم العلاج المبرمة مع شركاء المؤسسة لا سيما هيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاقتصادية والجماعات المحلية والهيئات الأخرى، وإلى غير ذلك من المهام.

**المجلس الطبي :** المكلف بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيها، مثل التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية ومشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها، كما يخول له إقتراح كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها لا سيما مصالح العلاج والوقاية.

#### أولا : مجتمع الدراسة

تمت هذه الدراسة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة، حيث يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي وتحديدًا العمال المرسمون بصفة دائمة، وكان العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة 507 مفردة منها 64 طبيب 344 ممرض و72 موظف مساعد طبي ، وهي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-1) : توزيع مجتمع الدراسة

عدد المفردات	الفئة المهنية
64	الأطباء
344	الممرضين
72	مساعد طبي
507	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات المؤسسة

ثانيا: عينة الدراسة

تم توزيع 100 استمارة من أجل استطلاع آراء موظفي المستشفى حول موضوع: أثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في مستشفى محمد بوضيف ولاية ورقلة وبعد الاسترجاع والفرز تبين لنا 6 استمارة غير صالحة للمعالجة الإحصائية. اعتمد على 94 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية.

توزيع عينة الدراسة : الجدول رقم (2-2)

م	البيان	عدد المفردات	النسبة %
1	الاستبيانات الموزعة	100	100%
2	الاستبيانات المسترجعة	94	94%
3	الاستبيانات غ مسترجع	06	06%
4	الاستبيانات التي تحقق الشروط	94	94%

من اعداد الطالبة وفقا لتوزيع الاستبيانات : المصدر

من خلال الجدول نلاحظ ان عدد الاستبيانات المسترجعة كانت 94 استبيان من اصل 100 وهي نسبة مرتفعة وهذا ما يعكس تجاوب الباحثين وفهمهم للاسئلة الدراسية .

**الفرع الثالث : خصائص عينة الدراسة**

يقصد بها البيانات الشخصية المتعلقة بافراد عينة الدراسة وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم لمعرفة تأثيرها على المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في (الجنس , السن, الحالة الاجتماعية, المؤهل العلمي , الخبرة , المنصب)  
**اولا : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس**

الشكل رقم(2-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	35,1	33	ذكر
	64,9	61	أنثى
	<b>%100</b>	<b>94</b>	<b>المجموع</b>

**المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25**

تتوزع عينة الدراسة المستجوبة حسب متغير الجنس نلاحظ حيث 64.9% لصالح الاناث في حين 35.1% لصالح الذكور من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه حيث يتضح ان غالبية العمال من الاناث مقارنة بنسبة الذكور وهاته المعطيات تبرز شيئا من عدم التوازن بين اعداد الجنسين في المؤسسة وقد يعزو ذلك الى ميل الاناث للعمل في هذا القطاع لاتسامه بقيم الاحترام والتقدير.

**ثانيا : توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن**

الشكل رقم(2-3): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	الجدول رقم(2-4): توزيع عينة الدراسة حسب السن		
	النسبة %	التكرار	السن
	26,6	25	ما بين 20 و 30 سنة
	28,7	27	ما بين 30 و 40 سنة
	20,2	19	ما بين 40 و 50 سنة
	24,5	23	50 سنة فما فوق

المجموع	94	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية المستجوبة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بعدد 27 ونسبة 28.7 %، تليها الفئة العمرية ما بين 20 إلى 30 سنة بعدد 25 ونسبة 26.6 % في حين الفئة العمرية ما بين 40 سنة إلى 50 سنة بعدد 19 ونسبة 20.2 % في حين الفئة العمرية 50 سنة فما فوق بعدد 23 ونسبة 24.5 % من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل وهذا التباين في النسب يدل على التنوع في أفراد عينة الدراسة وهو ما يساعدنا في الحصول على آراء مختلفة حول متغيرات الدراسة.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة الحالة الاجتماعية		
	النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
	28,7	27	عزباء/عازب
	64,9	61	متزوج
	6,4	6	اخرى
	%100	94	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة من فئة المتزوجين بعدد 61 ونسبة 64.9 % تليها فئة العزاب بعدد 27 ونسبة 28.7 % في حين فئات أخرى (مطلقين , ارامل) بعدد 6 ونسبة 6.4 % من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه. وهذا مايفسر استقرارهم في العمل في هذا القطاع حتى بعد الزواج.

رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم(2-6): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم(2-5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
	21,3	20	تقني سامي
	40,4	38	ليسانس
	19,1	18	ماستر
	19,1	18	دكتوراه
	<b>%100</b>	<b>94</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

توزع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية مستوى جامعي ليسانس بعدد 38 ونسبة 40.4% تليها مستوى تعليمي تقني سامي بعدد 20 ونسبة 21.3% في حين كل من ماستر ودكتوراه بنسبة متساوية على التوالي 19.1% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه مما يبين ان اغلب العمال لديهم شهادة ليسانس اي ممرضين .

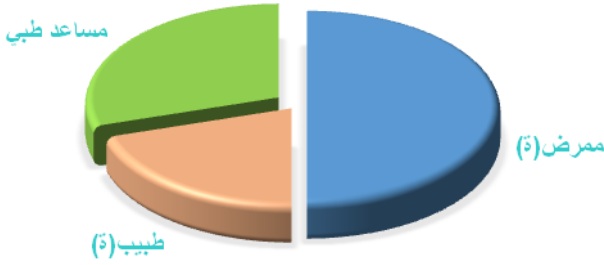
خامساً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الجدول رقم(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	الشكل رقم(2-6): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة		
	النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
	46,8	44	اقل من 5 سنوات
	12,8	12	ما بين 5 و10 سنوات
	24,5	23	ما بين 10 و15 سنة
	16	15	سنة فما فوق 15
	<b>%100</b>	<b>94</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير سنوات الخبرة المهنية بأغلبية أقل من 5 سنوات بعدد 44 ونسبة 46.8% تليها ما بين 10 إلى 15 سنة بعدد 23 ونسبة 24.5% في حين 15 سنة فما فوق بعدد 15 ونسبة 16% أما ما بين 5 إلى 10 سنوات بعدد 12 ونسبة 12.8% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه ومنه نكتشف ان اغلب المبحوثين لديهم خبرة اقل او تساوي 10سنوات وقد يعزي هذا الى سياسة اقدمية افراد العينة ليست كبيرة جدا خاصة مع سياسة اصلاح المستشفيات وتدعيمها بالموارد .

سادسا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

الشكل رقم(2-7): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي		الجدول رقم(2-8): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب		
		النسبة %	التكرار	المنصب الوظيفي
		50	47	ممرض (ة)
20,2	19	طبيب (ة)		
29,8	28	مساعد طبي		
<b>%100</b>	<b>94</b>	<b>المجموع</b>		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير المنصب الوظيفي بأغلبية ممرضين بعدد 47 ونسبة 50% تليها مساعد طبي بعدد 28 ونسبة 29.8%، في حين الأطباء بعدد 28 ونسبة 29.8% من المجموع الإجمالي للنسب. حيث نلاحظ ان نسبة الممرضين هي الاعلى كون الخدمة في المجال الصحي تقدم اساسا للمريض وهاته الفئة هي الاكثر تعاملًا وخدمة للمريض.

المطلب الثاني : الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : أداة الدراسة

قصد الحصول على المعلومات من المبحوثين اعتماداً على استمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات

الخاصة بالدراسة. حيث تعتبر هذه الأداة من الأدوات الأكثر ملائمة واستخداماً في جمع آراء المبحوثين، وبعد استقراء العديد من الدراسات السابقة والأبحاث، قمنا بتصميم استبياننا لئلائم مع فرضيات الدراسة، حيث تم إعداد هذا الاستبيان على النحو التالي :

- 1- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- 2- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات.
- 3- تعديل الاستبيان بالحدود الأولية حسب ما يراه المشرف.
- 4- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
- 5- الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات والتصحيحات.
- 6- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

### الفرع الثاني : محتوى الاستبيان

يتكون الاستبيان في صورته النهائية من (49) عبارة موزعة على قسمين، منها (29) عبارة لمحور جودة المناخ التنظيمي و(20) عبارة لمحور الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى المحور الأول الخاص بالمعلومات الشخصية لعينة البحث.

**القسم الأول :** وهو مخصص للبيانات الشخصية للموظفين والمتمثلة في: الجنس، السن، الحالة العائلية، الوظيفية، الخبرة المهنية.

**القسم الثاني :** يتكون من محورين :

المحور الأول: يتكون ستة (5) أبعاد تخص المتغير المستقل للمناخ التنظيمي ما يعادل (29) سؤال وهي كالاتي

- ❖ البعد الأول: الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل ويتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 6.
- ❖ البعد الثاني: نمط الاتصال ويتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 6؛

- ❖ البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات ويتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 6؛
  - ❖ البعد الرابع: طبيعة العمل ويتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 6؛
  - ❖ البعد الخامس: التكنولوجيا ويتكون من (5) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 5؛
- المحور الثاني: يحتوي على بعدين تخص المتغير التابع الاحتراق الوظيفي أي ما يعادل (20) سؤال وهي كالاتي :

- ❖ البعد الأول: نيز وإلغاء الشخصية ويتكون من (10) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 10؛
- ❖ البعد الثاني: التفاعل العاطفي والاجتماعي والحسي ويتكون من (10) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 10؛

تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي المتدرج لإجابات المبحوثين، بحيث يختار المبحوثين إجابة واحدة من بين خمس بدائل ويتدرج المقياس ما بين خمس درجات إلى درجة واحدة بحيث تكون الدرجات كالاتي: غير موافق بشدة (خمس درجات)، غير موافق (أربع درجات)، محايد (ثلاث درجات)، موافق (درجتين)، موافق بشدة (درجة واحدة) كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول (2-9): مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

### الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

1- صدق المحكمين : لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولي، تم عرضه على أربعة (04) أساتذة محكمين ذوي الخبرة، مرفقاً بطلب لإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم بهدف التحقق من مدى انتماء أو تطابق العبارات مع كل مجال، حيث تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين الآتية أسماء وهم في الملحق رقم 01، وكان لآرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.



2- ثبات الاستبيان :

من أجل اختبار مصداقية ثبات الاستبيان، وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان، تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ، ولتحقق الغرض المطلوب، والذي تعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (62%)، والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي :

الجدول رقم (2-10) نتائج اختبار الثبات

المحاور	Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ
المناخ التنظيمي	0.88
الاحتراق الوظيفي	0.73
معامل الثبات الكلي	0.90

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 26)

من الجدول رقم ( 2-10) نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى (0.90)، وهو معامل ثبات جيد يعد ذا دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة، حيث يعتبر ذا مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

الفرع الرابع : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss) نسخة 26 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في SPSS، وتم استخدامها لاختباراتها الإحصائية التالية:

1- استخدام مقياس ليكارت الخماسي (LikertScale) لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبيان.

2- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة.

- 3- اختبار ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha** لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
- 4- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى توافق أبعاد المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- 5- معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس أثر كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي مستقلاً على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي).
- 6- معامل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (المناخ التنظيمي) على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي).
- 7- اختبار **T-Test** لمعرفة الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزياً لخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، الوظيفة).
- 8- اختبار تحليل التباين الأحادي **ANOVA (one way Analysis of Variance)** لمعرفة الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزياً لخصائص الشخصية والوظيفية (السن والحالة العائلية، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية).

### المبحث الثاني : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

بعد تحديد أهم الطرائق والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، من تحديد للمنهج المتبع ومجالات الدراسة المكانية والزمنية والبشرية والموضوعية، وكذا عينة الدراسة وخصائصها بالإضافة إلى أداة جمع البيانات سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

#### المطلب الأول : عرضو تحليل نتائجالدراسة

نحاول في هذا المطلب القيام بعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

#### الفرع الأول : عرض و تحليل و مناقشة الفرضيات

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

#### أولاً : عرض و تحليل و مناقشة الفرضية الأولى

**الفرضية 1:** ادراك العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة للمناخ التنظيمي يتميز بمستوى مرتفع.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد جودة المناخ التنظيمي موضوع الدراسة.

### البعد الأول: الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل

#### 1- عرض النتائج

تم قياس مستوى توافر بعد نبذ والغاء الشخصية من خلال ستة أسئلة وجاءت على النحو التالي :

الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1 يراعى التخصص عند تقسيم العمل على الموظفين	3,82	0,961	مرتفع <u>2</u>
2 الأنظمة المتعلقة بتنفيذ العمل واضحة	3,76	0,142	مرتفع <u>3</u>
3 يوجد معايير محددة لأداء الموظفين كل على حسب مسؤولياته	4,02	0,867	مرتفع <u>1</u>
4 يتناسب عدد الموظفين في المشفى مع حجم المسؤولية الملقاة عليها	3,55	0,064	مرتفع <u>5</u>
5 الشعور بسلطة اتخاذ القرار وعدم تركزها بيد الإدارة	3,22	0,271	متوسط <u>6</u>
6 يحرص المدير على إيصال التوجيهات مكتوبة	3,65	0,002	مرتفع <u>4</u>
البعد الأول: الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل	3,67	0,566	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

#### 2- تحليل النتائج

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.67) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.22 - 4.02) حيث "العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.02) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يوجد معايير محددة لأداء الموظفين كل على حسب مسؤولياته، أما "العبارة رقم 01" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.82) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي يراعى التخصص عند تقسيم العمل على الموظفين، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " الأنظمة المتعلقة بتنفيذ العمل واضحة" بمتوسط حسابي (3.76)، تليها العبارة رقم 06 بالمرتبة

الرابعة بمتوسط حسابي (3.65) ما يدل على أن المدير يحرص على إيصال التوجيهات مكتوبة، وأخيراً نجد العبارة رقم 05 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.22) ما يثبت الشعور بسلطة اتخاذ القرار وعدم تمركزها بيد الإدارة.

## 2. البعد الثاني: نمط الاتصال

### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
7 اشعر بالرضا حول التعليمات المقدمة لي من طرف المسؤولين	3,29	0,232	5 متوسط
8 يعطي المشفى فرصا للموظفين في إيصال المعلومات للمسؤولين	3,50	0,366	3 مرتفع
9 يحرص المدير على زيارة الأقسام بشكل يومي	3,60	0,976	2 مرتفع
10 يستطيع الموظف في أي وقت طرح انشغالاته	3,39	0,100	4 متوسط
11 يسمح المدير للموظفين بالتعبير عن مشاعرهم	3,79	0,853	1 مرتفع
12 وسيلة الاتصال المعمول بها المخاطبة المكتوبة	2,77	0,111	6 متوسط
البعد الثاني: نمط الاتصال	3,38	0,765	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

### 2- تحليل النتائج

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثاني نمط الاتصال وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.38) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.39 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.77 - 3.79) حيث "العبارة رقم 11 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.79) أي أنه يسمح المدير للموظفين بالتعبير عن مشاعرهم، و موافقون عليها بدرجة مرتفعة أما "العبارة رقم 09" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.60) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة،

أن المدير يحرص على زيارة الأقسام بشكل يومي، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يعطي المشفى فرصا للموظفين في إيصال المعلومات للمسؤولين " بمتوسط حسابي (3.50) ، تليها العبارة رقم 10 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.39) ما يدل على أنه يستطيع الموظف في أي وقت طرح انشغالاته. وأخيراً نجد العبارة رقم 12 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (2.77) أي أن وسيلة الاتصال المعمول بها المخاطبة المكتوبة.

البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات

1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
13 يقوم المدير باتخاذ القرارات وحده	2,40	0,247	6 متوسط
14 يقوم المدير باتخاذ القرارات مع رؤساء المصالح	2,48	0,024	5 متوسط
15 تتخذ القرارات بصفة تعسفية تفيد أغراضا شخصية	3,82	0,961	2 مرتفع
16 يتم اتخاذ القرارات بناء على معلومات توفرها المؤسسة	3,76	0,142	3 مرتفع
17 يمكن لأشخاص خارج نطاق العمل التأثير على إصدار القرارات	4,02	0,867	1 مرتفع
18 المشاركة و الحوار في اتخاذ القرارات	3,55	0,064	4 مرتفع
البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات	3,33	0,540	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2- تحليل النتائج

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثالث المشاركة في اتخاذ القرارات وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.33) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.39 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.40 – 4.02) حيث "العبارة رقم 17 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.02) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنهم يمكن لأشخاص خارج نطاق العمل التأثير على إصدار القرارات، أما "العبارة رقم 15" جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.82) و موافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، على أن القرارات تتخذ بصفة تعسفية تفيد أغراضا شخصية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتم اتخاذ القرارات بناء على معلومات توفرها المؤسسة" بمتوسط حسابي (3.76) ، أما العبارة رقم 18 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.55) ما يدل على المشاركة و الحوار في اتخاذ القرارات، وأخيراً نجد العبارة رقم 13 بالمرتبة الأخيرة و بمتوسط حسابي (2.40) ما يدل على أن المدير يقوم باتخاذ القرارات وحده.

البعد الرابع: طبيعة العمل

1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
19 يطبق المدير القوانين بشكل عادل على الجميع	3,22	0,271	6 متوسط
20 يفوضني المدير لإنجاز مهام دون أخذ موافقتي بشكل مستمر	3,65	0,002	1 مرتفع
21 يتم اتخاذ إجراءات تأديبية حسب القانون بحق الموظفين المقصرين	3,29	0,232	5 متوسط
22 أقوم بإنجاز المهام بكل ثقة دون وجود رقابة	3,50	0,366	3 مرتفع
23 يتفهم المدير الأخطاء الغير المقصودة من الموظفين	3,60	0,976	2 مرتفع
24 الترقية في عملي تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بأدائي	3,39	0,100	4 متوسط
البعد الرابع: طبيعة العمل	3,44	0,777	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

## 2-تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عبارات البعد الرابع طبيعة العمل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.44) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.22 - 3.65) حيث " العبارة رقم 20 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.65) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يفوض المدير الموظفين لإنجاز مهام دون أخذ موافقتهم بشكل مستمر، أما "العبارة رقم 23" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.60) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، على أنه يتفهم المدير الأخطاء الغير المقصودة من الموظفين، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أقوم بإنجاز المهام بكل ثقة دون وجود رقابة " بمتوسط حسابي (3.50) ، أما العبارة رقم 24 جاءت بالمرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي (3.39) ما يدل على أن الترقية في العمل تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بالأداء. وأخيراً نجد العبارة رقم 19 بالمرتبة الاخيرة وبمتوسط حسابي(3.22) ما يدل على أن المدير يطبق القوانين بشكل عادل على الجميع.

## البعد الخامس:التكنولوجيا

### 1-عرض النتائج

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
25 تستعمل التكنولوجيا في إيصال المعلومات	3,79	0,853	مرتفع <u>2</u>
26 توجد منصة رقمية خاصة بالمشفى تسهل التواصل بين افراد الطاقم	2,77	0,111	متوسط <u>3</u>
27 اشعر ان التكنولوجيا تعيق اتصالي بزملائي	2,40	0,247	متوسط <u>5</u>
28 التكنولوجيا كافية لا يصال المعلومات لكل العاملين	2,48	0,024	متوسط <u>4</u>
29 التكنولوجيا لها اثار جانبية على العلاقة بين المدير والعاملين	3,82	0,961	مرتفع <u>1</u>
البعد الخامس: التكنولوجيا	<b>3,05</b>	<b>0,667</b>	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

## 2-تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عبارات البعد الخامس للتكنولوجيا وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.05) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.39 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.40 - 3.82) حيث "العبارة رقم 29 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.82) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنالتكنولوجيا لها اثار جانبية على العلاقة بين المدير والعاملين، أما"العبارة رقم 25"جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.79) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة ، على أنه تستعمل التكنولوجيا في إيصال المعلومات، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " توجد منصة رقمية خاصة بالمشفى تسهل التواصل بين افراد الطاقم" بمتوسط حسابي (2.77) ، أما العبارة رقم 28 جاءت بالمرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي (2.48) ما يدل على أن التكنولوجيا كافية لا يصال المعلومات لكل العاملين. وأخيراً نجد العبارة رقم 27 بالمرتبة الاخيرة وبمتوسط حسابي(2.40) ما يدل على أن التكنولوجيا تعيق الاتصال بالزملاء.

### \*قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المناخ التنظيمي

تم قياس مستوى توافر ابعاد المناخ التنظيمي من خلال خمسة ابعاد جاءت على النحو التالي :

## 1-عرض النتائج :

الجدول رقم (2-16) لقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المناخ التنظيمي

مستوى القبول	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	<u>1</u>	0.56	3.63	1 الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل
متوسط	<u>3</u>	0.76	3.38	2 نمط الاتصال
متوسط	<u>4</u>	0.54	3.33	3 المشاركة في اتخاذ القرارات
مرتفع	<u>2</u>	0.77	3.44	4 طبيعة العمل
متوسط	<u>5</u>	0.66	3.05	5 التكنولوجيا
متوسط		<b>0.52</b>	<b>3.37</b>	المناخ التنظيمي

## 2-تحليل النتائج

يظهر الجدول اعلاه ان انا اعلى متوسط حسابي حققه البعد الاول المتعلق بالهيكل التنظيمي (0.63) وبانحراف معياري (0.56) واقل متوسط حسابي كان للبعد الخامس (0.05) وبانحراف معياري (0.66) ومنه فان مستشفى محمد بوضياف بورقلة محل الدراسة يسود فيه الادراك للمناخ التنظيمي بدرجة متوسطة وهذا ماينفي صحة الفرضية الاولى بوجود مستوى مرتفع لادراك العاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي للمناخ التنظيمي ف المؤسسة محل الدراسة .

وهذه النتيجة تدل على ان المستشفى مازالت بحاجة لتقديم برامج للمناخ التنظيمي من خلال تحسين نمط الاتصال والمشاركة في اتخاذ القرارات .

### ثانيا : عرض وتحليل الفرضية الثانية

الفرضية : يتصف مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي في المؤسسة محل الدراسة بانه منخفض .

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد جودة المناخ التنظيمي موضوع الدراسة.

### البعد الأول :نبذ والغاء الشخصية



1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1 نادرا ما يتيح المدير الفرصة في المشاركة في القرارات	2,81	0,965	متوسط <u>10</u>
2 اشعر بقلّة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة	3,14	0,074	متوسط <u>9</u>
3 هناك عدم موضوعية في تقييم ادائي	2,89	0,240	متوسط <u>3</u>
4 اشعر بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين	3,53	0,317	مرتفع <u>6</u>
5 اشعر بزيادة المهام الملقاة علي غرارا على غيري	3,65	0,216	مرتفع <u>5</u>
6 اشعر بأنني أقوم أحيانا بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ	4,09	0,900	مرتفع <u>1</u>
7 اشعر بأن مهاراتي وقدراتي غير موظفة كما يجب	3,50	0,936	مرتفع <u>7</u>
8 اشعر بتداخل الآخرين في الصلاحيات الممنوحة لي	3,49	0,786	مرتفع <u>8</u>
9 نادرا ما يتيح لي المدير فرصة المشاركة في القرارات	3,93	0,050	مرتفع <u>2</u>
10 يسمح لي بالاطلاع على تقييم ادائي الوظيفي	3,67	0,186	مرتفع <u>4</u>
البعد الأول: نبذ و الغاء الشخصية	<b>3,46</b>	<b>0,508</b>	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2- تحليل النتائج

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول نبذ و الغاء الشخصية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.46) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.81 - 4.09) حيث "العبرة رقم 35 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.09) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه نادرا ما يتيح المدير الفرصة للموظفين في المشاركة في القرارات، أما "العبرة رقم 38" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.93) ووافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي نادرا ما يتيح المدير للموظفين فرصة المشاركة في القرارات، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة " هناك عدم موضوعية في تقييم ادائي" بمتوسط حسابي (3.89) ، تليها العبرة رقم 39 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.67) ما يدل على أنه يسمح للموظفين بالاطلاع على تقييم الاداء

الوظيفي، وأخيرًا نجد العبارة رقم 30 بالمرتبة الاخيرة وبمتوسط حسابي(2.81) أي نادرا ما يتيح المدير الفرصة للموظفين للمشاركة في القرارات.

## 2. البعد الثاني: التفاعل العاطفي، الاجتماعي والحسي

### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1 اشعر بأنني أجاهل احتياجات الجمهور	3,85	0,915	مرتفع <u>1</u>
2 اشعر بوجود ازدواجية في أداء العاملين بالمؤسسة	3,50	0,152	مرتفع <u>6</u>
3 اشعر بأنني أجاهل مشاعر زملائي في العمل	3,33	0,315	متوسط <u>7</u>
4 اشعر بنوع من الاحراج عند سؤالي عن عملي	3,65	0,055	مرتفع <u>4</u>
5 اشعر بعدم الاستقرار اذا تغير نمط العمل	3,69	0,006	مرتفع <u>3</u>
6 اشعر بانخفاض مستوى ادائي في العمل	3,74	0,036	مرتفع <u>2</u>
7 اشعر بعدم الرضا الوظيفي	2,81	0,965	متوسط <u>10</u>
8 اشعر بالإحباط الوظيفي	3,14	0,074	متوسط <u>8</u>
9 اشعر بأن قدراتي في العمل أصبحت محدودة	2,89	0,240	متوسط <u>9</u>
10 لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين زملائي	3,53	0,317	مرتفع <u>5</u>
البعد الثاني: التفاعل العاطفي، الاجتماعي والحسي	3,41	0,494	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

### 2- تحليل النتائج

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثاني التفاعل العاطفي، الاجتماعي والحسي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.41) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.81 - 3.85) حيث "العبرة رقم 40 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.85) أي شعور الموظفينا بمهميتهم تجاههم احتياجات الجمهور، أما "العبرة رقم 45" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.74) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة علما لشور بانخفاض مستوى الأداء في العمل، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة " اشعر بعدم الاستقرار اذا تغير نمط العمل " بمتوسط حسابي (3.69) ، تليها العبرة رقم 43 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.65) ما يثبت شعور الموظفين بنوع من الاحراج عند سؤالهم عن عملهم. وأخيراً نجد العبرة رقم 46 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (2.81) أي الشعور بعدم الرضا الوظيفي.

### \*قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد الاحتراق الوظيفي

تم قياس مستوى توافر ابعاد الاحتراق الوظيفي من خلال بعدين جاءت على النحو التالي :

#### 1- عرض النتائج :

#### الجدول رقم (2-19) لقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد الاحتراق الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مرتبة	مستوى القبول
1نبذ والغاء الشخصية	3.46	0.50	<u>1</u>	مرتفع
2التفاعل العاطفي, الاجتماعي والحسي	3.41	0.49	<u>3</u>	مرتفع
الاحتراق الوظيفي	3.44	0.44	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

#### 2-تحليل النتائج

ان اعلى متوسط حسابي كان للبعد الاول وهو نبذ والغاء الشخصية ب(3.46) وبمعيار احتراقي (0.50) وكذا البعد الثاني وهو التفاعل العاطفي والاجتماعي كان المتوسط الحسابي الخاص بيه عالي اي تقريبا متساوي مع البعد الاول ب (3.41) وبمعيار انحرافي (0.49) .

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول اعلاه فان الاحتراق الوظيفي يتميز بمستوى مرتفع وهذا ماينفي صحة الفرضية بان بوجود مستوى منخفض للاحتراق الوظيفي للعاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي بالمؤسسة محل الدراسة.

### ثالثا : عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة

الفرضية :يوجد اثر للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة

#### اختبار طبيعة التوزيع :

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما اذا كانت بيانات متغير معين تتبع وتخضع للتوزيع الطبيعي من عدمه والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات ومن خلال الجدول ادناه نلاحظ اننا sig اكبر من (0.05) ومنه يمكن القول ان البيانات تتوزع توزيع طبيعي وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها.

#### الجدول رقم (2-20) :اختبار التوزيع الطبيعي

		المتغير X المستقل	المتغير Y التابع
N عينة الدراسة		94	94
NormalParameters <sup>a,b</sup> المعاملات العادية	Mean المتوسط الحسابي	3,3779	3,4415
	Std.Deviation الانحراف المعياري	0,52954	0,44526
MostExtreme Differences الاختلافات القصوى	Absolute مطلق	0,121	0,074
	Positive إيجابي	0,061	0,074
	Negative	-0,121	-0,057
TestStatistic الإحصائي		0,121	0,074
Asymp.Sig.(2-tailed) مستوى الدلالة		0,002 <sup>c</sup>	0,200 <sup>c,d</sup>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ولتحليل البيانات تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط على ان تدخل ابعاد المتغير المستقل المناخ التنظيمي لتحديد تأثير هذه المتغيرات كل على حدة في المتغير التابع الاحتراق الوظيفي .

وفي الخطوة الثانية يتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد تأثير هذه المتغيرات مجتمعة والتي تمثل تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي .

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن العلاقة المتغير المستقل المناخ التنظيمي بالمتغير التابع الاحتراق

$$Y=a+b X$$

الوظيفي كاتالي :

X : المتغير المستقل (المناخ التنظيمي )

Y : المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)

1-دراسة اثر الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل على الاحتراق الوظيفي :

الجدول رقم (2-21) : اختبار الانحدار البسيط للهيكل التنظيمي وتقسيم العمل والاحتراق الوظيفي

المعاملات Coefficientsa						
Model النموذج		معاملات غير معيارية Unstandardized Coefficients		معاملات معيارية Standardized Co efficients	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig
		B	إنحرافات التقدير Std.Error	Beta		
1	ثابت (Constant)	2,035	0,266		7,657	0,000
	الهيكل التنظيمي: A	0,383	0,072	0,488	5,357	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25.

نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية  $y=a+bx$

وهذا يعني انا معادلة الانحدار كما يلي  $y=2.035+0.383x$  حيث ان مستوى الدلالة  $sig=0.00$  ومنه

نلاحظ ان معامل خط الانحدار له دلالة احصائية اي ان النتائج جيدة اي انه كلما ارتفع بعد الهيكل التنظيمي

بوحدة واحدة ادى الى زيادة الاحتراق الوظيفي بـ 83.3% ومنه نستنتج انه يوجد تأثير كبير ذو دلالة احصائية

للهيكل التنظيمي على الاحتراق الوظيفي (علاقة طردية).

2-دراسة اثر نمط الاتصال على الاحتراق الوظيفي :

الجدول رقم (2-22) : اختبار الانحدار البسيط لنمط الاتصال والاحتراق الوظيفي

المعاملاتsaCoefficients						
Model النموذج	معاملات غير معيارية Unstandardized Coefficients		معاملات معيارية Standardized Co efficients	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig	
	B	إنحراف التقدير Std.Error	Beta			
1	ثابت (Constant)	2,296	0,171		13,392	0,000
	نمط الاتصال A	0,338	0,049	0,581	6,846	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية  $y=a+bx$

وهذا يعني انا معادلة الانحدار كما يلي  $y=0.338+2.296:x$  حيث ان مستوى الدلالة  $sig=0.00$  ومنه نلاحظ ان معامل خط الانحدار له دلالة احصائية اي ان النتائج جيدة اي انه كلما ارتفع بعد نمط الاتصال بوحدة واحدة ادى الى زيادة الاحتراق الوظيفي بـ 33.8% ومنه نستنتج انه يوجد تأثير كبير ذو دلالة احصائية لنمط الاتصال على الاحتراق الوظيفي (علاقة طردية).

3-دراسة اثر المشاركة في اتخاذ القرارات :

الجدول رقم (2-23): اختبار الانحدار البسيط لمشاركة القرار والاحترق الوظيفي

المعاملاتsaCoefficients						
Model النموذج		معاملات غير معيارية Unstandardized Coefficients		معاملات معيارية Standardized Co efficients	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig
		B	إنحراف التقدير Std.Error	Beta		
1	ثابت (Constant)	2,296	0,264		8,700	0,000
	المشاركة في اتخاذ القرارات	0,343	0,078	0,417	4,396	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية  $y=a+bx$

وهذا يعني انا معادلة الانحدار كما يلي  $y=2.296+0.343:x$  حيث ان مستوى الدلالة  $sig=0.00$  ومنه

نلاحظ ان معامل خط الانحدار له دلالة احصائية اي ان النتائج جيدة اي انه كلما ارتفع بعد المشاركة في اتخاذ

القرارات بوحدة واحدة ادى الى زيادة الاحترق الوظيفي ب 34.3% ومنه نستنتج انه يوجد تأثير كبير ذو دلالة

احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على الاحترق الوظيفي (علاقة طردية).

4-دراسة اثر طبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي :

الجدول رقم (2-24) : اختبار الانحدار البسيط لطبيعة العمل والاحتراق الوظيفي

المعاملات Coefficientsa						
Model النموذج		معاملات غير معيارية Unstandardized Coefficients		معاملات معيارية Standardized Coefficients	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig
		B	إنحراف التقدير Std.Error	Beta		
1	ثابت (Constant)	2,177	0,162		13,473	0,000
	طبيعة العمل A	0,367	0,046	0,641	8,017	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25.

نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية  $y=a+bx$

وهذا يعني انا معادلة الانحدار كما يلي  $y=0.367+2.177x$  حيث ان مستوى الدلالة  $sig=0.00$  ومنه

نلاحظ ان معامل خط الانحدار له دلالة احصائية اي ان النتائج جيدة اي انه كلما ارتفع بعد طبيعة العمل

بوحدة واحدة ادى الى زيادة الاحتراق الوظيفي ب 36.7% ومنه نستنتج انه يوجد تأثير كبير ذو دلالة احصائية

لطبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي (علاقة طردية).



5-دراسة اثر التكنولوجيا على الاحتراق الوظيفي :  
الجدول رقم (2-25) : اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا والاحتراق الوظيفي

المعاملاتsa Coefficients						
Model النموذج		معاملات غير معيارية Unstandardized Coefficients		معاملات معيارية Standardized Co efficients	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig
		B	إنحراف التقدير Std.Error	Beta		
1	ثابت (Constant)	2,516	0,193		13,008	0,000
	التكنولوجيا A	0,303	0,062	0,455	4,898	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية  $y=a+bx$

وهذا يعني انا معادلة الانحدار كما يلي  $y=0.303+2.516:x$  حيث ان مستوى الدلالة  $sig=0.00$  ومنه

نلاحظ ان معامل خط الانحدار له دلالة احصائية اي ان النتائج جيدة اي انه كلما ارتفع بعد التكنولوجيا بوحدة واحدة ادى الى زيادة الاحتراق الوظيفي ب 30.3% ومنه نستنتج انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا على الاحتراق الوظيفي (علاقة طردية).

\*دراسة اثر ابعاد المناخ التنظيمي مجتمعة على الاحتراق الوظيفي :

الجدول رقم (2-26) : اختبار الانحدار لابعاد المناخ التنظيمي علالاحتراق الوظيفي

المعاملاتsaCoefficients						
Model النموذج	قيمة اختبار T	معاملات غير معيارية Unstandardized Coefficients		معاملات معيارية Standardized Co efficients	مستوى الدلالة Sig	
		B	إنحراف التقدير Std.Error	Beta		
1	ثابت (Constant)	1,566	0,225		6,958	0,000
	متغير المناخ A التنظيمي	0,555	0,066	0,660	8,432	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية  $y=a+bx$

وهذا يعني انا معادلة الانحدار كما يلي  $y=0.555+1.566:x$  حيث ان مستوى الدلالة للابعاد

مجتمعة(الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل ,نمط الاتصال, المشاركة في اتخاذ القرارات , طبيعة العمل ,التكنولوجيا

هو  $sig=0.00$

والجدول الموالي يلخص ذلك :

الجدول رقم (2-27) : تحليل الانحدار المتعدد لابعاد لمعاملات الانحدار البسيط

متغيرات مستقلة	معاملات غير معيارية	الخطأ المعياري	معاملات معيارية	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة sig
ثابت	1,566	0,225		6,958	0,000
الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل	0,383	0,072	0,488	5,357	0,000
نمط الاتصال	0,338	0,049	0,581	6,846	0,338
المشاركة في اتخاذ القرارات	0,343	0,078	0,417	4,396	0,000
طبيعة العمل	0,367	0,046	0,641	8,017	0,000

0,000	4,898	0,455	0,062	0,303	التكنولوجيا
-------	-------	-------	-------	-------	-------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول ان مستوى الدلالة لابعاد المناخ التنظيمي اقل من مستوى المعنوية وهي قيمة مقبولة وهذا مايشير الى وجود تأثير ذو دلالة احصائية لابعاد المناخ التنظيمي مجتمعة على الاحتراق الوظيفي اي وجود علاقة طردية بينهما .

ونلاحظ ايضا ان معامل تأثير المناخ التنظيمي قدر ب55.5% وهذا دليل قاطع على المناخ التنظيمي له اثر كبير جدا على الاحتراق الوظيفي وهذا ما تثبته الفرضية الثالثة في وجود اثر كبير للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة ويمكن تفسير ذلك انه فئة العمال للسلك الطبي والشبه طبي بحاجة الى معالجة ومراعاة المناخ التنظيمي داخل المؤسسة من اجل القضاء على الاحتراق الوظيفي داخلها.

رابعا : عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة

الفرضية :لاتوجد فروق في تطور افراد عينة الدراسة حول الاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروض الى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس, السن, الحالة الاجتماعية , المؤهل العلمي , الخبرة , المنصب ) ولاختبار هذه الفرضية نقوم بتطبيق اختبار ( T. Test ) في حالة المتغير الذي يحتمل اجابتين , واختبار ( ANOVA ) في حالة المتغير الذي يحتمل اجابتين .

**1-متغير الجنس ( T. Test )** :يقوم هذا الاختبار على اساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير الجنس الذي يضم فئتين مستقلتين هما (الذكور والاناث )

الجدول رقم (2-28) : تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

		قيمة F	مستوى الدلالة Sig	قيمة إختبار T	درجة الحرية Df
Y	Equalvariancesassumed إفتراض تساوي المتغيرات	0,033	0,856	1,405	92
	Equalvariancesnotassumed إفتراض عدم تساوي المتغيرات			1,448	71,599

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة sig البالغة (0.856) للاحتراق الوظيفي وهي أكبر من المعنوية هذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات وبالتالي لا توجد فروق ذات في تصورات الذكور عن الاناث من الاطباء والمرضى ومساعدى الطبي العاملين بالمؤسسة محل الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي , وهذا مايدل على ان كلا الجنسين يخضعان لنفس القوانين والانظمة الداخلية للمؤسسة , كما لا توجد خصوصية في التفريق بينهما في التكليف لاداء المهام والمسؤوليات لان المسؤولية واحدة تقع على عاتق الجميع من اجل تحقيق الاهداف الصحية.

**2-متغير السن:** يقوم هذا الاختبار على اساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير السن الذي يضم اكثر من فئتين .

الجدول رقم (2-29) : تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير السن

	مجموع المربعات Sum of Square	درجة الحرية Df	متوسط المربعات Maen Square	Fقيمة	مستوى الدلالة Sig	
Y	Equalvariancesassumed إفتراض تساوي المتغيرات	1,321	3	,440	2,316	,081
	Equalvariancesnotassumed إفتراض عدم تساوي المتغيرات	17,117	90	,190		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير السن بناء على قيمة sig البالغة (0.081) للاحتراق الوظيفي وهي أكبر من المعنوية هذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات وبالتالي لا توجد فروق ذات في تصورات للمناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لمتغير السن فرغم اختلاف افراد عينة الدراسة فهم يتعرضون لنفس الظروف البيئية , كما

لا يوجد تفريق في تكليف المهام بينهم حسب السن لان المسؤولية واحدة , اما بالنسبة للمناخ التنظيمي فان برغم اختلاف الاعمار الا ان الاطباء والمرضين ومساعدتي الطبي يقدمون نفس الدرجة من مستوى الخدمات الصحية.

**3-متغير الحالة الاجتماعية ::** يقوم هذا الاختبار على اساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير الحالة الاجتماعية الذي يضم أكثر من فئتين .

الجدول رقم (2-30) : تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

		مجموع المربعات Sum of Square	درجة الحرية Df	متوسط المربعا ت Maen Square	F قيمة	مستوى الدلالة Sig
Y	Equalvariancesassumed إفتراض تساوي المتغيرات	0,117	2	0,058	0,290	0,749
	Equalvariancesnotassumed إفتراض عدم تساوي المتغيرات	18,321	91	,201		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة الاجتماعية بناء على قيمة sig البالغة (0.749) للاحتراق الوظيفي وهي أكبر من المعنوية هذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصورات الحالة الاجتماعية هذا ما يدل على التزام كل الفئات (عازبين , متزوجين , ارامل , مطلقين) بالمهام الموكلة اليهم ,وهذه راجع طبيعة العمل وحساسية القطاع الذي يتطلب تضحية أكبر من قبل الاطباء والمرضين ومساعدتي الطبي على حساب حياتهم الشخصية حتى خارج اوقات الدوام الرسمي للحالات الاستعجالية والطارئة.

**4-متغير المؤهل العلمي:** يقوم هذا الاختبار على اساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور

افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير المؤهل العلمي الذي يضم أكثر من فئتين .

الجدول رقم (2-31) : تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير المؤهل العلمي

		مجموع المربعات Sum of Square	درجة الحرية Df	متوسط المربعات Maen Square	Fقيمة	مستوى الدلالة Sig
Y	Equalvariancesassumed إفتراض تساوي المتغيرات	1,197	3	,399	2,082	,108
	Equalvariancesnotassumed إفتراض عدم تساوي المتغيرات	17,242	90	,192		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي بناء على قيمة sig البالغة (0.108) للاحتراق الوظيفي وهي أكبر من المعنوية هذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات وبالتالي لا توجد فروق ذات في تصورات المؤهل العلمي هذا مايدل على التزام الاطباء والممرضين ومساعدتي الطبي بالمهام الموكلة اليهم بعيدا عن المؤهلات العلمية الخاصة بهم , فهذا القطاع حساس وبجاجة الى تحمل مسؤولية المهام الموكلة اليهم أكثر من اي شيء اخر.

**5-متغير الخبرة:** يقوم هذا الاختبار على اساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير الخبرة الذي يضم أكثر من فئتين .

الجدول رقم (2-32) : تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة

	مجموع المربعات Sum of Square	درجة الحرية Df	متوسط المربعات Maen Square	Fقيمة	مستوى الدلالة Sig	
Y	Equalvariancesassumed إفتراض تساوي المتغيرات	0,528	3	0,176	0,885	0,452
	Equalvariancesnotassumed إفتراض عدم تساوي المتغيرات	17,910	90	0,199		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة بناء على قيمة sig البالغة (0.108) للاحتراق الوظيفي وهي أكبر من المعنوية هذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات وبالتالي لا توجد فروق ذات في تصورات الخبرة لكون ان هذه الوظائف ذات طبيعة ميدانية أكثر منها نظرية , ونظرا لتشابه الظروف البيئية والتنظيمية والمناخية نجد ان سنوات الخبرة ليس لها تأثير في هذا المجال.

**6-متغير الوظيفة:** يقوم هذا الاختبار على اساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير الوظيفة الذي يضم أكثر من فئتين .

الجدول رقم (2-33) : تحليل التباين بين متوسطات المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة

	مجموع المربعات Sum of Square	درجة الحرية Df	متوسط المربعات Maen Square	Fقيمة	مستوى الدلالة Sig	
Y	Equalvariancesassumed إفتراض تساوي المتغيرات	0,516	2	0,258	1,311	0,275
	Equalvariancesnotassumed إفتراض عدم تساوي المتغيرات	17,922	91	0,197		

تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة بناءً على قيمة sig البالغة (0.275) للاحتراق الوظيفي وهي أكبر من المعنوية هذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات وبالتالي لا توجد فروق ذات في تصورات الوظيفة. هذا مايفسر اننا كل الوظائف (الاطباء , ممرضين , مساعدي الطبي) مكملات لبعضهم البعض , حيث نجد انهم يبذلون مجهودات عظيمة وذلك رغم اختلاف المناخ التنظيمي داخل المؤسسة وذلك لان وظائفهم لها علاقة بصحة المريض وبالخدمة العلاجية التي تتطلب بذل جهد كبير بغض النظر على الطبيعة الوظيفية فكل منهما يملك نفس التصور .

\*ومنه نستنتج مما سبق ذكره انه يتم قبول الفرضية الرابعة , اي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة فيتصور افراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي , بحيث تعزى هذه المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس, السن, الحالة الاجتماعية , المؤهل العلمي, الخبرة , المنصب) وهذا راجع الى طبيعة ونوعية العمل ومايتطلبه من يقظة وانتباه وسرعة في تنفيذ المهام.

#### المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالاساليب الاحصائية المناسبة تم التوصل الى النتائج التالية :

#### الفرع الاول : اختبار صحة الفرضية الاولى

أثبتتالدراسةالميدانيةأنهنا كمستوىمتوسطالادراك العاملين للمناخ التنظيمي فيمستشفىمحمد بوضيفورقلة، بمتوسطحسابي(3.37)، منخلالاحسابالمتوسطاتالحسابيةلكلبعدمنأبعاد المناخ التنظيمي على



النحو التالي:

الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل (3.63)، نمط الاتصال (3.38)، المشاركة في اتخاذ القرارات (3.33)، طبيعة العمل (3.44)، التكنولوجيا (3.05)، مما ينفى صحة الفرضية الأولى بوجود مستو مرتفعاً للدراك العاملين للمناخ التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يفسر افتقار المؤسسات الصحية لمناخ تنظيمي ملائم وهو ما يميز القطاع الصحي العمومي، نتيجة غياب الرقابة، حيث أن طبيعة عمال الموظفين من الفئات الأطباء والمرضى ومساعدى الطبي تتطلب جو مناسباً بالإضافة إلى توفير البيئة المناسبة المطلوبة لأداء العمل. ومما لا شك فيها أن ظروف العمل تؤثر بشكل مباشر على الاحتراق الوظيفي للعاملين.

### الفرع الثاني : اختبار صحة الفرضية الثانية

أثبتت الدراسة الميدانية أن هناك مستوى مرتفع للاحتراق الوظيفي في مستشفى محمد بوضياف ورقلة، بمتوسط حسابي (3.44)، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي علماً بالنحو التالي: نذ والغاء الشخصية (3.46)، التفاعل العاطفي الاجتماعي والحسي (3.41)، مما ينفى صحة الفرضية الثانية بان مستوى الاحتراق الوظيفي منخفض للعاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة الاحتراق الوظيفي في المؤسسة مما يؤثر بالسلب على الاداء الامثل للمهام والسير الحسن للمؤسسات الصحية.

### الفرع الثالث : اختبار صحة الفرضية الثالثة

أثبتت الدراسة الميدانية أن المناخ التنظيمي له تأثير كبير على الاحتراق الوظيفي في مستشفى محمد بوضياف ورقلة، بنسبة (55.5%)، من خلال النسبة تأثير كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي علماً بالنحو التالي: الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل بنسبة (38.3%)، نمط الاتصال بنسبة (33.8%)، المشاركة في اتخاذ القرارات بنسبة (34.3%)، الطبيعة العمل بنسبة (36.7%)، التكنولوجيا بنسبة (30.3%)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة المتعلقة بوجود أثر كبير للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يفسر أن للمناخ التنظيمي أهمية كبيرة في المستشفيات، نظراً لأن حصيلته سواء بالإيجاب أو السلبي لها انعكاسات كبيرة على أداء الأطباء والمرضى، وكذلك جميع العاملين في المستشفى الذين يعملون في ظل منظومة كبيرة، ومما لا شك فيه ان الحفاظ على أداء تلك المستشفيات والموظفين فيها هو بمثابة هدف إستراتيجي يهدف إلى دولة مهما كانت مستوية تقدمها.

### الفرع الرابع : اختبار صحة الفرضية الرابعة

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق إستعمال اختبار (T-Test) و (ANOVA) وأثبتت الدراسة انه لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة فيتصور أفراد عينة الدراسة حول المناخ التنظيمي

، بحيث تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية). حيث نجد أن مستوى الدلالة **Sig** لمتغير الاحتراق الوظيفي لدى الجنس هو (0.85) وهو أكبر من مستوى الدلالة ، وكذا متغير السن نجد قيمة **Sig** البالغة (0.081) وهي أكبر من (0.05)، أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية نجد قيمته (0.74) وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي نجد قيمة **Sig** (0.10) وهي أكبر من مستوى الدلالة ، وبالنسبة لمتغيري الخبرة والوظيفة فقيمة **Sig** كانت على التوالي (0.45) (0.27) ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة التي تنص على أنه لا وجود لفروق ذات دلالة احصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول الاحتراق الوظيفي .

## خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل التعرف على مدى تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، بشكل ورقيتم معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أنه :

\* يوجد تأثير كبير ذات دلالة إحصائية للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

\* هناك ادراك لابعاد المناخ التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة بمستويات متوسطة.

\* مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي في المؤسسة محل الدراسة مرتفع.

\* لا توجد فروق في تصور مستويات الاحتراق الوظيفي حيث تعزى هذه الفروق الى المتغيرات الشخصية والوظيفية.



# خاتمة





## خاتمة:

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية محمد بوضياف ورقلة كما هدف أيضا للكشف عن المشاكل التي تواجه العمال او تعيق عمل هؤلاء العمال وذلك من خلال معرفة التصور الذي يحمله حول المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي على حد سواء.

## نتائج الدراسة:

### أولا: النتائج النظرية

- تعتبر عمليات المناخ التنظيمي للموارد البشرية من المرتكزات الساسية التي تبني عليها المؤسسة أهدافها واستراتيجياتها.
- أثبتت الدراسة ان ادراك المناخ التنظيمي للعاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة محل الدراسة متوسط.
- أثبتت نتائج التحليل ان مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى العاملين بالسلك الطبي والشبه الطبي في المؤسسة محل الدراسة.
- اثبت نتائج التحليل انه هناك اثر كبير للمناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي ا في المؤسسة محل الدراسة.
- أثبتت الدراسة ايضا انه لا توجد فروق في تصور مستويات الاحتراق الوظيفي حيث تعزى هذه الفروق الى المتغيرات الشخصية والوظيفية(الجنس, السن, الحالة الاجتماعية, المؤهل العلمي, الخبرة, الوظيفة).
- إن مراعاة جانب الاحتراق الوظيفي يؤدي الى إنتقال القطاع الصحي من مستوى غير مرضي فيما يخص أداء العمال إلى مستوى أفضل ويستجيب للمتغيرات الخارجية.
- التعرف على نوع المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة
- معرفة العوامل المؤثرة على المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي.
- معرفة نمط الاتصال داخل المؤسسة
- معرفة رأي الإداريين حول الهيكل التنظيمي الذي يسود المؤسسة



- الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتقسيم العمل يتيح الفرصة للموظفين الشعور بسلطة اتخاذ القرار وعدم تمركزها بيد الإدارة التي يحرص فيها المدير على إيصال التوجيهات مكتوبة كما يرى العمال ان التكنولوجيا تعيق عملية التواصل فيما بينهم.

يتواصل عمال المشفى فيما بينهم بواسطة المخاطبة المكتوبة كما يشعرون بالرضا حول التعليمات المقدمة من طرف المسؤولين

- يقوم المدير باتخاذ القرارات وحده غالبا وبالتنسيق مع رؤساء المصالح أحيانا أخرى حيث يطبق القوانين بشكل عادل على الجميع حيث يتخذ إجراءات تأديبية حسب القانون بحق المقصرين.

-فيما يخص الاحتراق الوظيفي فنادرا ما يتيح المدير الفرصة في اتخاذ القرارات للعمال كما يشعرون بقلة الفرص في اكتساب وتعلم مهارات جديدة وهذا ما يدعهم الى اعتبار ان شخصيتهم منبوذة وملغاة.

#### ثالثا: التوصيات والاقتراحات

- تنوع وتحديد الاساليب والوسائل المستعملة في تدريب ومعالجة الاحتراق الوظيفي، بما يتماشى مع تطورات، مما يسهم للمؤسسة بالحصول على نتائج أكثر فعالية.
- ضرورة أخذ بعين الاعتبار تحسين المناخ التنظيمي للعاملين بشكل دوري.

#### رابعا: آفاق الدراسة

بعد نهاية العمل يظهر للباحث آفاق مستقبلية للدراسة منها

- \*محاولة إجراء دراسات أخرى حول الاحتراق الوظيفي بنفس المتغيرات ولكن بالتطبيق على المؤسسات خاصة للوصول إلى نتائج يمكن أن توضح أكثر أهمية هذا الموضوع.
- \*إجراء دراسات أخرى حول المناخ التنظيمي ولكن بمتغيرات أخرى، خاصة المتغيرات ذات أهمية على المستوى البشري للمؤسسات.
- \*- اجراء دراسة حول اثر الرضا الوظيفي على الاحتراق الوظيفي .

المراجع

## قائمة المراجع

### أولاً: باللغة العربية

- \* عودة ، يوسف ، 1998 " ، ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية" ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- \* بطاينة ، أسامة ، و الجوارنة ، المعتصم بالله ، (2004 " ، ) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة و معلماتها في محافظة اربد و علاقتها ببعض المتغيرات " ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس ، م 2 ، ع 2 ، جامعة دمشق ، ص ص 48-86 ا
- \* الخرابشة ، عمر ، و عربيات ، احمد ، " الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر " ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية ، م 17 ، ع 2 ، 292-331 ص ، 2005
- \* الزبور، نادر، ( 2002 " ، ) واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن" مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية - جامعة قطر ، العدد (1) ، (197-222
- \* القريوتي ، ابراهيم ، و الخطيب فريد ، (2006 " ، ) الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن " ، مجلة كلية التربية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، ع 131-154 ص ص ، 23
- كفافي ، عبد الكافي ، (2009 " ، ) سلسلة الاحتراق الوظيفي" نسخة الكترونية ، متوفر على [www.alkafy.maktoobblog.com](http://www.alkafy.maktoobblog.com)
- \* يوسف ، جمعة ، 2006 ، إدارة ضغوط العمل ، القاهرة ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة
- \* بن سلامة، حنان. (2018). (مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي بسوق نعمان أم البواقي. رسالة ماجستير. تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم علوم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي: الجزائر.
- \* كلاب، يحيى وأبو موسي، أنور. (2012). (الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين\_ دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل\_ رسالة ماجستير. تخصص إدارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين.
- \* مجلح، سليم، علي، خالد وبشيشيوليد. (2019). (الروح المعنوية كمتغير وسيط في العلاقة التأثيرية لأبعاد الإرهاب التنظيمي على الاحتراق الوظيفي. جامعة الإخوة منتوريقسنطينة 1. مجلة العلوم 321\_341. 30، (2)، الجزائر، الإنسانية

\*العنزي، أميرة حضير كاضم، والعطوي، مهند حميد ياسر. (2017). دور القيادة التشاركية في الحد من الصمت التنظيمي \_ دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية\_. مجلة القادسية للعلوم 144\_160. 19(3)، والاقتصادية الإدارية

\*الزبور، نادر، ( 2002 " ، ( واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن " مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية - جامعة قطر ، العدد (1) ، (197-222

\*السمادوني السيد، ( 1991 " ، (إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية و البيئية"

\* المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر، الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع قسم علم النفس التعليمي كلية التربية - جامعة المنصورة ، الجزء ( 2 ، (761-729 ) ، يناير 22-24

\*عسكر علي و عبد الله ، أحمد ، ( 1988 " ، ( مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية" ، مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الكويت ، المجلد (16) ، ( العدد (4) الفريجات

\* عمار و الرضي وائل ، " 2009" ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون" ، كلية عجلون الجامعية ، جامعة البلقاء التطبيقية .

\*القرني علي (2000) ، (الإعلام و الاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية" ، جامعة الملك سعود ، الرياض .

القربوتي ابراهيم ، و الخطيب فريد ، (2006) ، (الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن " ، مجلة كلية التربية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، ع 131-154 ص 23 ،

\* (فوزية الطويل) دراسة حالة لنيل شهادة الماستر تمثلت في دراسة ميدانية في مؤسسة سعد دحلب ولاية الوادي تحت عنوان " المناخ التنظيمي وأثره على جودة الخدمات"

ثانيا: باللغة الأجنبية

\* Maslach , C. and Jackson, S. ( 1981) , " the Measurement of Experienced Burnout" , Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113

\* Van Yperen, N. Bunk, B. and Schaufeli, W. , (1992), " Communal Orientation and the Burnout Syndrome among Nurses", Journal of Applied Social Psychology, 22, pp.173-189

Al- Rousan, M, A, M., & Omoush, M, M. (2018). The effect of \* organizational silence on burnout: A field study on workers at Jordanian five star hotels. *Journal Of Management and Strategy*, 9(3), 114-122. A  
Yeloglu, H, O., Fidanboy, C, O., Serpouch, M., & Öztürk, A. (2016). The effect of organizational silence on organizational learning: The mediating effect of perceived organizational support. *Journal of European Academy of Management*.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الاساتذة المحكمين

الاسم / اللقب	الرتبة / التخصصة	الجامعة
رشيد مناصرية		قاصدي مرباح ورقلة.
عبد الجليل طواهرير		قاصدي مرباح ورقلة.
الحاج عرابة		قاصدي مرباح ورقلة.

الملحق رقم (02): الاستبيان أداة الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

تخصص إدارة موارد بشرية



أخي الموظف، أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

تنوي الطالبة إجراء دراسة ميدانية بهدف التعرف على أثر المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في مؤسساتكم

المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة وذلك استكمالاً لنيل شهادة الماستر في تسيير الموارد البشرية .

ولتحقيق أهداف هذا البحث أضع بين أيديكم هذه الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا

أرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبيان بأقسامه وقراءة الفقرات قراءة مستفيضة واختيار مستوى استجاباتكم على كل فقرة حسب ما ينسجم مع مشاعركم خلال العمل على أرض الواقع، مع العلم بأن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

نأمل من سيادتكم التكرم بمساعدتنا في إنجاز هذه الدراسة التي تعتمد في نتائجها على صدق ودقة إجاباتكم.

الطالبة: مختارة إسلام

القسم الأول: المعلومات والبيانات الشخصية للموظفين.

• الجنس:  ذكر  أنثى

• العمر: ما بين 20 و 25 سنة  ما بين 25 و 30 سنة  ما بين 30 و 35 سنة  ما بين 35 و 40 سنة  40 سنة فما فوق

• الحالة الاجتماعية: أعزب / عزباء  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)

• المؤهل العلمي: تقني سامي  ليسانس  ماجستير  دكتورا

• الخبرة: اقل 5 سنوات  ما بين 5 و 10 سنوات  ما بين 10 و 15 سنة  ما بين 15 و 20 سنة  20 سنة فما فوق

• المنصب:

القسم الثاني: الاستبيان

المحور الأول: المناخ التنظيمي.

التعريف الإجرائي للمناخ التنظيمي:

هو إجمالي خصائص البيئة الداخلية للمنظمة والناجمة عن محصلة تفاعل أهداف المنظمة والنظم والقوانين والإجراءات والسياسات المطبقة فيها وتكون مدركة بواسطة الأفراد العاملين بالمنظمة وتؤثر بشكل واضح (علني أو ضمني) على سلوكهم وأدائهم في العمل بما يؤدي في النهاية إلى تحديد قدرة هؤلاء الأفراد على تحقيق أهداف



المنظمة.

✓ فيما يلي مجموعة من العبارات تمثل المؤشرات الدالة على المناخ التنظيمي السائد نرجو منك قراءة العبارات جيدا ثم وضع الإشارة (X) داخل المربع الذي يتناسب ورأيك:

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>البعد الأول: الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل</b>						
01	يراعى التخصص عند تقسيم العمل على الموظفين					
02	الأنظمة المتعلقة بتنفيذ العمل واضحة					
03	يوجد معايير محددة لأداء الموظفين كل على حسب مسؤولياته					
04	يتناسب عدد الموظفين في المشفى مع حجم المسؤولية الملقاة عليها					
05	الشعور بسلطة اتخاذ القرار وعدم تمركزها بيد الإدارة					
06	يحرص المدير على إيصال التوجيهات مكتوبة					
<b>البعد الثاني: نمط الاتصال</b>						
01	اشعر بالرضا حول التعليمات المقدمة لي من طرف المسؤولين					
02	يعطي المشفى فرصا للموظفين في إيصال المعلومات للمسؤولين					

					يحرص المدير على زيارة الأقسام بشكل يومي	03
					يستطيع الموظف في أي وقت طرح انشغالاته	04
					يسمح المدير للموظفين بالتعبير عن مشاعرهم	05
					وسيلة الاتصال المعمول بها المخاطبة المكتوبة	06
البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات						
					يقوم المدير باتخاذ القرارات وحده	01
					يقوم المدير باتخاذ القرارات مع رؤساء المصالح	02
					تتخذ القرارات بصفة تعسفية تفيد اغراضا شخصية	03
					يتم اتخاذ القرارات بناء على معلومات توفرها المؤسسة	04
					يمكن لأشخاص خارج نطاق العمل التأثير على اصدار القرارات	05
					المشاركة و الحوار في اتخاذ القرارات	06
البعد الرابع: طبيعة العمل						
					يطبق المدير القوانين بشكل عادل على الجميع	01
					يفوضني المدير لإنجاز مهام دون أخذ موافقتي بشكل مستمر	02
					يتم اتخاذ إجراءات تأديبية حسب القانون بحق الموظفين المقصرين	03
					أقوم بإنجاز المهام بكل ثقة دون وجود رقابة	04
					هناك تقدير لجهودتي وعملي من قبل المشرفين والرؤساء	05

					يتفهم المدير الأخطاء الغير المقصودة من الموظفين	06
البعد الخامس: التكنولوجيا						
					تستعمل التكنولوجيا في إيصال المعلومات	01
					توجد منصة رقمية خاصة بالمشفى تسهل التواصل بين افراد الطاقم	02
					اشعر ان التكنولوجيا تعيق اتصالي بزملائي	03
					التكنولوجيا كافية لايصال المعلومات لكل العاملين	04
					التكنولوجيا لها اثار جانبية على العلاقة بين المدير والعاملين	05

المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي.

التعريف الاجرائي للاحتراق الوظيفي:

"حالة من الإحباط النفسي والفكري والجسماني يشعر بها الفرد عقب سلسلة من المواقف والعلاقات الة المتتالية والمتكررة، والتي تكون على شكل تعبيرات واستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة، يشعر الفرد من خلالها بأن صادرة العاطفية مستنزفة، ويميل لتقويم ذاته أ ويشعر بتدني كفاءته في العمل، وفقدان الالتزام الشخصي والإنساني في علاقاته مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها."

✓ فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف مستوى الاحتراق الوظيفي في العمل، نرجو منك قراءة العبارات التالية

مع وضع الإشارة (X) في المكان الذي يتناسب ورأيك:

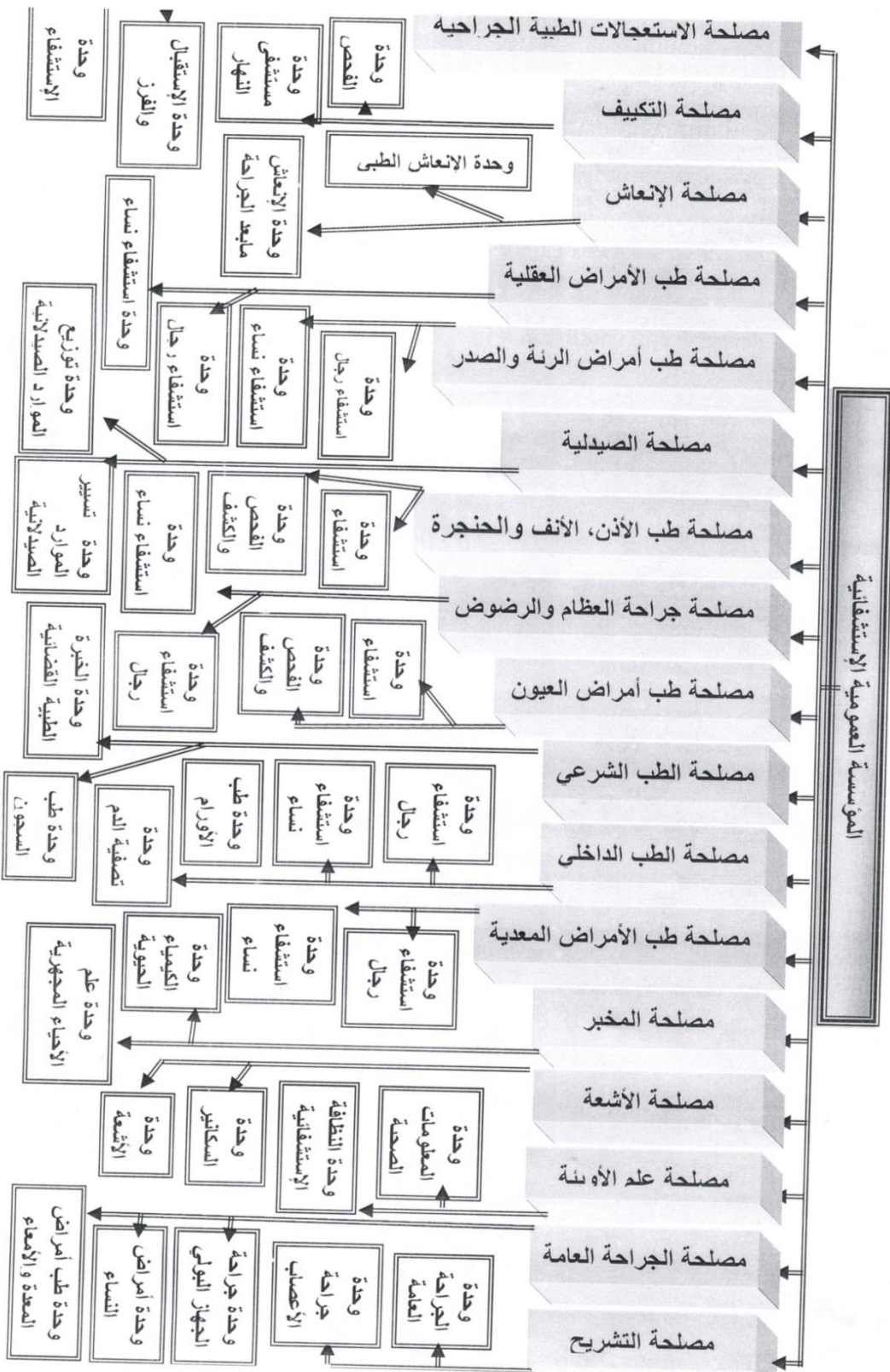
درجة الموافقة					الرقم	الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
البعد الأول: نبذ و الغاء الشخصية						
					01	نادرا ما يتيح المدير الفرصة في المشاركة في القرارات
					02	اشعر بقلّة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة
					03	هناك عدم موضوعية في تقييم ادائي
					04	اشعر بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين
					05	اشعر بزيادة المهام الملقاة علي غرارا علي غيري
					06	اشعر بأنني أقوم أحيانا بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ
					07	اشعر بأن مهاراتي وقدراتي غير موظفة كما يجب
					08	اشعر بتداخل الاخرين في الصلاحيات الممنوحة لي
					09	نادرا ما يتيح لي المدير فرصة المشاركة في القرارات
					10	يسمح لي بالاطلاع على تقييم ادائي الوظيفي
البعد الثاني: التفاعل العاطفي، الاجتماعي والحسي						
					01	اشعر بأنني أتجاهل احتياجات الجمهور
					02	اشعر بوجود ازدواجية في أداء العاملين بالمؤسسة
					03	اشعر بأنني أتجاهل مشاعر زملائي في العمل

					04 اشعر بنوع من الاحراج عند سؤالي عن عملي
					05 اشعر بعدم الاستقرار اذا تغير نمط العمل
					06 اشعر بانخفاض مستوى ادائي في العمل
					07 اشعر بعدم الرضا الوظيفي
					08 اشعر بالإحباط الوظيفي
					09 اشعر بأن قدراتي في العمل أصبحت محدودة
					10 لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين زملائي

من وجهة نظرك كيف بالإمكان تحسين مناخ العمل في مؤسستك؟ حدد.

شاكراً لكم حسن تعاملكم واهتمامكم.

ملحق رقم 02: المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية ورقية  
 وفق القرار الوزاري رقم 2637 المؤرخ في: 2007 / 12 / 24



# الفهرس

## الفهرس

الصفحة	المحتوى
IV	شكر و تقدير.....
VI	الإهداء.....
VII	الملخص.....
VIII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الجداول.....
XI	قائمة الاشكالالبيانية.....
XII	قائمة الملاحق.....
ب	المقدمة.....
إلطار النظري	
-10	الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للمناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي
16-10	المبحث الاول : الالطار المفاهيمي للمناخ التنظيمي
11-10	المطلب الاول : مفهوم المناخ التنظيمي
14-12	المطلب الثاني : خصائص المناخ التنظيمي واهميته
12	اولا : خصائص المناخ التنظيمي
13	ثانيا : اهمية المناخ التنظيمي ودواعي الالهتمام به
16-14	المطلب الثالث : ابعاد المناخ التنظيمي
21-17	المبحث الثاني : الادبيات النظرية للاحتراق الوظيفي



17	المطلب الاول : تاريخ وتطور الاحتراق الوظيفي ومفهومه
18-17	اولا : التاريخ والتطور
18	ثانيا : مفهوم الاحتراق الوظيفي
21-19	المطلب الثاني : عناصر وابعاد الاحتراق الوظيفي
19	اولا : عناصر الاحتراق الوظيفي
20	ثانيا : ابعاد الاحتراق الوظيفي
21	المطلب الثالث : النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي
22	خلاصة الفصل
الاطار التطبيقي	
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة	
32	تمهيد
46-33	المبحث الاول : الطريقة والادوات المستعملة في الدراسة الميدانية
43-33	المطلب الاول : طريقة الدراسة
33	الفرع الاول : منهج الدراسة
39-34	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
38	اولا : مجتمع الدراسة
39	ثانيا : عينة الدراسة
43-40	الفرع الثالث : خصائص عينة الدراسة
40	اولا : توزيع خصائص وافراد العينة حسب متغير الجنس

40	ثانيا :توزيع خصائص وافراد العينة حسب متغير السن
41	ثالثا :توزيع خصائص وافراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية
42	رابعا : توزيع خصائص وافراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي
42	خامسا :توزيع خصائص وافراد العينة حسب متغير الخبرة
43	سادسا :توزيع خصائص وافراد العينة حسب متغير المنصب
46-43	المطلب الثاني : الادوات المستعملة في الدراسة
44	الفرع الاول : اداة الدراسة
44	الفرع الثاني : محتوى الاستبيان
45	الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان
46	الفرع الرابع : الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
71-47	المبحث الثاني : عرض وتحليل مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
69-47	المطلب الاول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
69-48	الفرع الاول : عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات
71-69	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
72	خلاصة الفصل
74	خاتمة
78-77	قائمة المراجع
88-81	الملاحق
92-90	الفهرس

