

ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها في الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة للعاملين بالمركز الطبي في قطاع الصحة زليتن . (أنموذج مركز العزل بالمركز الطبي زليتن) (دراسة تحليلية في مركز العزل بالمركز الطبي زليتن)

محمود محمد بن مسعود

قسم الإدارة ، كلية الاقتصاد والتجارة - الجامعة الأسمرية الإسلامية – دولة ليبيا

benmahmood3@gmail.com

الملخص:

يهدف هذا البحث الى التعرف في تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة للعاملين بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن، والتعرف على مستويات التأثير بين الاطعم الطبية والعاملين ضمن لجنة العزل من فنيين وموظفين ، وكذلك تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الاطعم الطبية والعاملين الفنيين وعاملي الأكسجين ، تعزى الى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية المتمثلة في (العمر، والمستوى التعليمي، ومستوى الخبرة).
واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم صحيفة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وقد توصل البحث الى أن ظاهرة الاحتراق موجودة في معظم منتسبي اللجنة المشكلة، ولها مستويات متعددة من (الضعيف الى المتوسط إلى القوي) وما توصل اليه تفسير الباحث ان هذه الظاهرة لها مسببات أخرى غير الارهاق الناتج عن أداء العمل وأن معظم الاطعم الطبية يعملون بكل كفاءة ومقدرة ولم تتأثر من جراء ارهاق العمل بل كان التأثير واضحاً في الاسباب اللوجستية والقصور الحاد في الامكانيات الادارية والمادية من الوزارة المسؤولة في هذا الصدد.

استلمت الورقة بتاريخ 2022/10/1 وقبلت بتاريخ 2022/10/27 ونشرت بتاريخ 2022/11/2

الكلمات

المفتاحية :

الاحتراق الوظيفي،
الولاء التنظيمي،
جائحة الكورونا
(Covid-19)
(pandemic)

مقدمة:

تميز العصر الحالي بما زخر به من تقدم بأنه عصر الضغوط والأزمات الوظيفية وخاصة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وقد يكون المسبب الرئيسي لحدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي في جل الاعمال في أي منظمة مرجع ذلك الى الضغوط والأزمات الوظيفية ، والاحتراق الوظيفي حالة يصل اليها الموظف عندما يفقد فيها الرغبة في العمل ، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله والمعاناة من صعوبات التمكين في العمل نتيجة بيروقراطية الإدارة العليا، ومكوناته في عمل واحد محدد دون أي تغيير أو تطوير على مدى سنوات طويلة ، ولا شك أن مثل هؤلاء الموظفين أو الإداريين او الاطباء الذي يعملون في المهن والخدمات الإنسانية يكونون عرضة للاحتراق الوظيفي ، لتعاملهم اليومي مع عد كبير من الناس مع صعوبة تحقيق ما يسعون اليه هؤلاء المترددين عليهم وبالتالي يكونون ضحية لنظام العمل غير المرين، كما أن الجهاز او القسم الذي يعمل فيها تكون ضحية أيضاً، لأن أداء الجهاز و إنتاجيته ستكون متدنية جداً بل قد تكون معدومة ، مما يؤثر حتماً على إنتاجية وكفاءة الجهاز الإداري ككل. وترتبط هذه الظاهرة بمفهوم أمراض الحضارة التي تصيب الكثيرين ومنها(الضغوط النفسية التي يواجهها إنسان اليوم، ومنها ضغوط العمل التي تؤدي إلى حالة من الإنهاك البدني والعقلي والانفعالي والدافعي، نتيجة للزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات الواقعة على كاهل الفرد وعدم قدرته على تحملها، خاصة عندما لا تتطابق الطموحات مع الواقع الفعلي الذي يستطيع تحقيقه بالفعل.

مشكلة البحث:

إن وجود اللجنة المكلفة بمكافحة الاحتراق الوظيفي في هذا الطرف الصعب والخطير تعد من بين ، أكثر المهن عرضة للاحتراق الوظيفي ، والتي تتعرض فيها الاطمم الطبية العاملة بالمركز الطبي في قطاع الصحة زليتين الى مواقف ضاغطة من شأنها ان تولد لديهم استجابة على شكل احتراق وظيفي وبدرجات متفاوتة وهذا ما يلزمنا بالبحث في هذا الموضوع. وقد اتضحت تلك المعاناة للباحث من خلال تواصله ولقاءاته المتكررة مع نائب مدير اللجنة المكلفة لمكافحة وباء الكورونا (pneumonia covid 19) في مدينة زليتين، والمناطق المحيطة بها والوقوف على المعاناة الشديدة لعمل هذه اللجان الفرعية المشكلة ومقارنتها ببعض نماذج قياس ظاهرة الاحتراق الوظيفي، أصبح بالإمكان صياغة مشكلة البحث في صيغ السؤال التالي:
س: ما مستوى تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى الاطمم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل في المركز الطبي زليتين؟

أهداف البحث :- يهدف البحث إلى:

- 1 - الكشف عن مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي عند عينة البحث والتعرف على مستوى الاحتراق من خلال استجابة افراد العينة.
 - 2 - التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي على الولاء التنظيمي.
 - 3- التعرف على العوامل والأسباب المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الاطمم الطبية بالمركز الطبي في قطاع الصحة زليتين.
 - 4- العمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين ظروف عمل الاطمم الطبية والطبية المساعدة مما يقضي على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يعد من الدراسات التي تبحث بشكل خاص للوقوف على مدى تأثير هذه الظاهرة على الاطمم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل لمكافحة وباء الكورونا (pneumonia covid 19) بالمركز الطبي قيد الدراسة ، وهو ما يضيف على هذا البحث من أهمية أكبر كونها تتناول فئة قلما تناولتها الدراسات وهي فئة ترتبط بالمهام الطبية والطبية المساعدة ، لذا فأنا أهمية البحث تتجلى في:

- 1- أن كفاءة وفعالية الممارسة المهنية الطبية تؤثر على تلقي المريض للخدمات الصحية اللازمة الأمر الذي يهم الممرضين في معرفة درجة الاحتراق الوظيفي المؤثر على الممارس.
 - 2- من خلال دراسة هذه الظاهرة وإلقاء الضوء عليها ومعرفة تأثيرها بالمتغيرات الديمغرافية التي تؤثر على الاطمم الطبية والطبية المساعدة بغية التوصل الى نتائج يمكن أن تساهم في تحسين الحالات الوظيفية لهذه الاطمم.
 - 3- تكمن أهمية هذا البحث كونه يدرس أبعاد الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بالولاء التنظيمي في قطاع الصحة زليتين ولأول مرة تجرى مثل هذه الدراسة في هذا القطاع حسب علمنا.
- فرضيات البحث:

1- الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية - الانجاز الشخصي) والولاء التنظيمي ، ويرتبط بهذا الفرض ثلاث فرضيات فرعية تنتج نحو تحليل مدى صحة الفرض الرئيسي:
أ- الفرضية الفرعية الاولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الانجاز الشخصي) لدى الاطمم الطبية والطبية المساعدة في مركز العزل بالمركز الطبي زليتين وبين بعد الولاء العاطفي.

ب- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الانجاز الشخصي) لدى الاطمم الطبية والطبية المساعدة في مركز العزل بالمركز الطبي زليتين قيد البحث و بُعد الولاء المستمر.

ج- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الانجاز الشخصي) لدى الاطمم الطبية والطبية المساعدة في مركز العزل بالمركز الطبي زليتين قيد البحث و بُعد الولاء المعياري.

2- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة البحث حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية ، والانجاز الشخصي) تعزى إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية، وتتفرع عن هذه الفرضية فرضيات فرعية كالتالي:

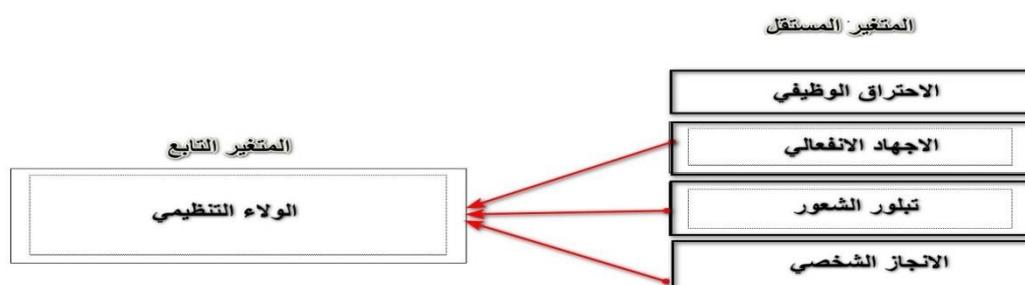
أ- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطمم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى الجنس.

ب - هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطمم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

- ت - هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى العمر.
- ث - هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى المؤهل العلمي.
- ج- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى سنوات الخبرة .
- ح- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى الراتب.
- خ- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة تعزى إلى المستوى الإداري.

نموذج البحث

تضمنت البحث المتغيرات التالية:



المصدر: من اعداد الباحث

أدوات البحث:

لتحقيق أهداف البحث سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي تماشياً مع طبيعة المشكلة ومتغيرات البحث

1- مجتمع البحث:

يعد هذا البحث تحليلي لظاهرة الاحتراق الوظيفي ويقتصر على اللجنة المشكلة من وزارة الصحة بعد اكتشاف انتشار وباء الكارونا (pneumonia covid 19) بمدينة زليتن، وقد خُدد لها رئيس ونائب رئيس وعدد من الموظفين وبذلك يكون إجمالي مجتمع البحث 138 عنصراً من الاطعم الطبية والطبية المساعدة والعاملين بالمركز الطبي قيد البحث. وقد تم اختيار المركز الطبي بزليتن لهذا البحث لأهميته في هذا الوقت من انتشار وباء الكارونا (pneumoniacovid 19) بمدينة زليتن، مما يُمكن الباحث أو يتسنى له التواصل مع ادارة المركز للحصول على البيانات والمعلومات الضرورية التي تفيد البحث.

2- عينة البحث:

نظراً لأهمية البيانات التي نسعي للحصول عليها من مجتمع البحث فقد تم تحديد عينة مناسبة بلغت ما نسبته 61% من إجمالي مجتمع البحث حيث تم توزيع 85 صحيفة استبيان فكان الراجع منها 84 صحيفة استبيان أي بنسبة 99%.

3- حدود البحث

الحدود البشرية: يقتصر البحث على الاطعم الطبية والطبية المساعدة والعاملين بلجنة مكافحة وباء الكارونا pneumonia covid (19) بالمركز الطبي بمدينة زليتن.

ب- الحدود الزمنية: أجري البحث في الفترة الزمنية من (2021/5 الى شهر 4/2022).

ت- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في إطار مركز العزل الطبي التابع الى المركز الطبي بزليتن.

ث - حدود الموضوع: دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة في إطار مركز العزل الطبي التابع الى قطاع الصحة زليتن وأثرها على الولاء التنظيمي.

4- المصطلحات الأساسية المستخدمة في البحث :

أ - الاحتراق الوظيفي: (out Burned) حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة عن أعباء إضافية ، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم. الخرابشة، وآخرون، (2019)، ص201.

ب - الاحتراق الوظيفي: (Burnout) مصطلح يعبر عن حالة نفسية تصيب الموظف تؤدي به إلى فقدان الرغبة في العمل، وتترافق مع انخفاض مستوى الإنتاجية، فضلاً عن الإرهاق. القريوتي، الخطيب (2017).

ت - تيلد الشعور او عدم الانسانية: حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة ومتهمكة تجاه المراجعين (اللامبالاة) ويقاس بمقياس ثلاثي حسب مقياس ماسلك، العلي، مهند، (2003).

ث - الاجهاد الانفعالي: هو ما يترتب عن أعباء العمل وممارسة المسؤولية المهنية من اجهاد انفعالي وعقلي وما ينجم عن هذا الانهاك من فقدان للقدرة على العطاء. حسن راوية، (2017).

ج - جائحة الكورونا (Covid-19 pandemic) مرض ووباء عالمي ينتج عنه فيروس كورونا (سارس 2) المستجد تسبب في اندلاع حالة الطوارئ الصحية في جميع انحاء العالم تقريباً واعتبرته منظمة الصحة العالمية أكثر الاوبئة فتكاً في تاريخ البشرية . منظمة الصحة العالمية، (2021)، (<https://www.who.int/ar/news/item/23-04-1443-update-on-omicron>).

ح - الولاء التنظيمي : هو رغبة الموظف الشديدة للاستمرار كعضو في منظمة معينة واستعداد الموظف لبذل مجهود عالٍ للمنظمة" والولاء التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد فهو يشير إلى وجود ثلاث أبعاد للولاء التنظيمي وهي: الإيمان القوي بالمنظمة وقيمها وأهدافها ، والرغبة في بذل أقصى جهد من أجلها، والرغبة القوية في البقاء فيها. احمد غزال، (2016).

خ - الولاء العاطفي : هو الولاء الذي يتأثر بإدراك الفرد لخصائص معينة في العمل الذي يقوم به، ومنها الاستقلالية والأهمية والتنوع والتفاعل بين الفرد ورب العمل، ودرجة المشاركة، كما يتعلق بتناسق الأهداف، ويشير لرغبة الشخص في الاستمرار في العمل لتوافقه مع ورغبته في أداء ذلك. النواري ، خلف، (2013) .

د - الولاء الأخلاقي: ويشير إلى إحساس الفرد بالالتزام الأخلاقي أو الأدبي بالبقاء بالمنظمة، كما يشير إلى شعور الموظفين بأنهم مضطرين للبقاء بالمؤسسة بسبب ضغوط الآخرين . النواري وخلف، (2013)

ذ - الولاء المستمر : ويشير إلى تقييم الفرد لمقدار ما استثمره في عملة الحالي بالمقارنة بما سيكسبه أو يخسره إذا ما استمر في المنظمة ويشير لقوة احتياج الفرد للعمل بالمؤسسة لأنه لا يستطيع تحمل أعباء المعيشة بطريقة أخرى (العمرى، عبيد)، (2012).

الدراسات السابقة:

1- دراسة النفعي، (2000) " الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الحكومية الخدمية في محافظة جدة "

هدفت هذه البحث إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية ، و تحديد العوامل المسببة له و التمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية . و شملت البحث (376) موظفاً من الذين يشغلون المرتبة الثانية حتى المرتبة السابعة واستخدمت البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقد اوصت البحث بعدة نتائج أهمها..

- أظهرت نتائج البحث أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.
- أظهرت البحث أن الفئات التالية هي الأكثر معاناة من الاحتراق الوظيفي الذين أعمارهم من(20)، أقل من 29 سنة والذين لهم خبرة في العمل من سنة إلى أقل من خمس سنوات. كما أوضحت النتائج أيضاً أن من أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي هي (مصادر تنظيمية ، و متطلبات الوظيفة ، وعلاقات العمل الشخصية ، و الدعم الاجتماعي ، و التوقعات الشخصية).

من أهم توصيات البحث : إيجاد قنوات اتصال فعالة بحيث تتيح للإدارة العليا التعرف على المصادر المسببة للاحتراق الوظيفي بحيث يشعر العاملون بأن اقتراحاتهم وشكواهم تصل إليهم و تؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار.

د- دراسة: عيسى (2004) هدفت البحث الى التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين بمستشفيات جامعة

عين شمس والتعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها هؤلاء العاملون. وتحديد تأثير نوع التخصص والمستوى الإداري على علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي. والتعرف على الأهمية النسبية لمسببات الضغوط الوظيفية التي تؤثر على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات. وقد تم تطبيق البحث على عينة قوامها (400) موظف يعملون بمستشفيات جامعة عين شمس في القاهرة. وتوصلت البحث إلى أن درجة الولاء التنظيمي تقع فوق متوسط المقياس ، وأكثر أبعاده ارتفاعاً الولاء المعياري فالوجداني فالمستمر. وأنه يوجد علاقة ارتباط عكسية بين الضغوط الوظيفية ودرجة الانتماء التنظيمي. كما تؤثر

بعض الخصائص الشخصية والوظيفية (خصائص النوع، ومستوى التعليم، والتخصص الوظيفي، والمستشفى) على الولاء التنظيمي، ولا تؤثر عليه باقي الخصائص الأخرى.

ب-دراسة أبو مسعود، (2010)، بعنوان " ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - اسبابها وكيفية علاجها، الجامعة الإسلامية ، غزة.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملون في وزارة التعليم العالي وتحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومجموعة عوامل ديمغرافية (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي) وتحديد اسباب انتشار هذه الظاهرة لمحاولة وضع اقتراحات لتحسين ظروف العمل بالمؤسسة وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى بلورة المشكلة وتحقيق أهداف البحث وتوصلت الى جملة من النتائج منها وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين صلاحيات العمل وقلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي. ، هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من انعدام العلاقة الاجتماعية، ضغط العمل) ودرجة الاحتراق الوظيفي.

ج- دراسة: أبو موسى، كلاب، (2012) بعنوان الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقيّة على الإداريين العاملين في جمعة إعمار للتنمية والتأهيل".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخان يونس وتأثيرها على أداء العاملين، كما تهدف الى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية(العمر*الجنس*الحالة الاجتماعية*الخبرة والمستوى التعليمي) . وأشارت نتائج الدراسة الى أن العاملون في الوظائف الإدارية في جمعية إعمار يعانون بصفة عامة من وجود درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعدي الاجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية ، أما على صعيد الانجاز الشخصي فمتوسط الاحتراق منخفض.

د- دراسة ميلاد ، (2021-2022) . بعنوان الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب. حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لوصف وتحليل الظاهرة المدروسة وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها ، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور ، نقص الشعور بالانجاز) وأبعاد سلوك المواطن التنظيمية التالية(الايثار ، الكياسة ، السلوك الحضاري ، الروح الرياضية ، ووعي الضمير) ، كما اوصت بعدة نتائج اهمها : توزيع اعباء العمل ، ضرورة الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي والعمل على التخفيف من حدته.

- التعقيب على الدراسات السابقة :

- بالاطلاع على الدراسات السابقة " الاحتراق الوظيفي" اتضح ان هناك أوجه للتشابه وكذلك اوجه اخرى للاختلاف نبيها في الآتي:
- 1- أوجه التشابه بين البحث الحالي والدراسات السابقة تتمثل في:
أ- منهجية البحث حيث اتفقت الدراسات الحالية والسابقة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراستين.
أ- ابعاد متغيرات البحث اتفقت الدراسات الحالية والسابقة على تحديد الأبعاد كما في مقياس ما سلك للاحتراق الوظيفي وهي (الاجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي).
 - 2- اوجه الاختلاف تظهر في الدراسة الحالية في العنوان وهو طريقة تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على الولاء التنظيمي ، اما الدراسة الثانية كانت بعنوان الاحتراق الوظيفي و علاقتها بسلوك المواطن التنظيمية ، المتغيرات الديمغرافية.
 - 3- ما يتميز به البحث الحالي إضافة علمية في موضوع البحث لتعزيز المفاهيم العلمية حول الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية لما لها من دور بالغ الأهمية في عملية التطوير التنظيمي وتحسين الفاعلية التنظيمية.
 - 4- ان الدراسة الحالية تناولت موضوع حديث وهو ظاهرة عالمية اثاره الكثير من الجدل في كل اوساط العالم وهو دراسة الوباء المتمثل في جائحة الكورونا Covid-19 pandemic .

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول- الاحتراق الوظيفي –

أولاً : مفهوم الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي يعد من الامراض العصرية الشائعة بسبب تناقضات نعيشها سواء كانت اجتماعية او نفسية او وظيفية تساهم في تفاوت مستويات التعرض للاحتراق الوظيفي، حيث تظهر في بيئة العمل مجموعة من المحددات تحول دون قيام العامل بدوره الذي تطلبه العملية الادارية، الأمر الذي يجعل الموظف يشعر بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي تطلبه الادارة ورؤسائه على وجه الخصوص، وعند حدوث ذلك فإن ما يربط العامل بعمله يأخذ بعدا سلبيا له آثار محبطة على العملية المهنية ككل، مما يجعل هذا الموظف يحس بالعجز والاحفاق مع انه بدل قصار جهده وقد يكون وصل الى حالة من الإنهاك.

ثانياً- تعريف الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي يعني اعراض مجتمعة من الاجهاد والإرهاق الذهني والانفعالي ، مع شعور بعدم الرضا عن المستوى الوظيفي والانجاز الشخصي ، وأيضا شعور الموظف بعدم الرضا عن القيمة المعنوية للوظيفة التي يشغلها وقلة ثقته بقدراته الخاصة للقيام بالأداء المطلوب لمهنته. التلباني، اخرون، (2015).

ثالثاً- الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي:

تعددت العوامل التي لها دورا بارزا في حدوث ظاهرة الاحتراق على النحو التالي:

أ- العوامل الخاصة بالبعد الفردي:

تظهر هذه الظاهر بوضوح على الإنسان الأكثر ولاءً والتزاما بعمله والحرص على النجاح في كل ما يوكل له من اختصاصات يكون أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين، ويفسر ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه. بختي، إبراهيم، (2005)، ص(2).

ب- العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات ومن خلال محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسائله ومصصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاما وانتماء لمهنتهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من الانكسار وعدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي.

ج- العوامل المتعلقة بالبعد المهني:

نظرا لاعتبار ان المهنة ومتطلباتها هي الجانب الاكثر اهتماماً والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فان ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فان إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وإحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا عن العمل.

رابعاً: ابعاد الاحتراق الوظيفي

تشير نتائج دراسة ماسلاك وجاكسون (1981) حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي الذي يتضمن الابعاد التالية وهي

(الاجهاد الانفعالي ، تبلور الشعور ، النقص في الشعور بالإنجاز)

أ- **الاجهاد الانفعالي** : وهو الشعور بالفراغ والنقص في الطاقة مع ضعف القدرة على التركيز والإحباط وغياب الدافع للعمل، وفقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة.

ب- **تبلور الشعور**: ويظهر بشكل تبلد الاحساس تجاه الاخرين من زملائه في العمل والسلبية مع الجمهور والسخرية تجاههم وتجاه زملائه في العمل.

ج- **نقص الشعور بالإنجاز**: ويظهر في سلوك الموظف في تقييمه لنفسه بأنه سلبى في اداء عمله مما يفقده الشعور بالانسجام في العمل وفقدانه القدرة على التعامل مع المشاكل التي تواجهه في العمل بفاعلية.

المبحث الثاني : الولاء التنظيمي.**اولاً: مفهوم الولاء التنظيمي:**

تعددت المفاهيم التي توضح الولاء التنظيمي، فقد تناوله بعض الباحثين على أنه "اقتران فعال بين الفرد والمنظمة بشكل كبير رغم حصولهم على مردود أقل". وهناك من يرى الولاء التنظيمي بأنه: "حالة يتمثل فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة، ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه" وغيره من يُنظر الى الولاء التنظيمي في المنظمات التي تعمل بهدف تحقيق الأرباح على أنه ظاهرة تبادلية، تعتمد على معرفة الأفراد وشعورهم وإدراكهم للتوازن بين جهودهم المبذولة والإغراءات المقدمة التي يحصلون عليها وهي تمثل (آراء اصحاب الاتجاه المتبادل).

ثانياً: تعريف الولاء التنظيمي: اشار كلا من (Elegido, Diem, 2013) الى أن الولاء التنظيمي يعرف في ضوء أبعاده بأنه: " قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها من خلال اعتقاده وقبوله بقيم المنظمة ، والاستعداد لبذل الجهد لتحقيق أهدافها، والرغبة القوية في مواصلة العمل فيها ". كما عرف النوري ومرضى جبار، وآخرون (2013)، ص113. أن مصطلح الولاء التنظيمي يعكس التوحد بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة فيعرف بأنه: " شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء للمنظمة، وأنه جزء لا يتجزأ منها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقق أهدافها". كما يعرف العمري، وكمال، (2011)، ص469. الولاء التنظيمي بأنه: " عملية الايمان بأهداف المنظمة وقيمها، وبذل أقصى جهد لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم".

ثالثاً- أهمية الولاء التنظيمي:

تتضح أهمية الولاء التنظيمي من خلال دوره في تحسين مستويات الأداء، بالإضافة الى تحقيق أهداف العاملين والتي تعد من بين اهم الاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها ، وهذا يدل عن التجانس الموجود بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين.

رابعاً- أبعاد الولاء التنظيمي: ميّز Meyer etal، بين ثلاث ابعاد للولاء التنظيمي وهي:

1- الولاء العاطفي: الذي يتأثر بإدراك الفرد لخصائص معينة في العمل الذي يقوم به، ومنها الاستقلالية والأهمية والتنوع والتفاعل بين الفرد ورب العمل، ودرجة المشاركة ، كما يتعلق بتناسق الأهداف ، ويشير لرغبة الشخص في الاستمرار في العمل لتوافقه مع رغبته في أداء ذلك.

2- الولاء الأخلاقي : ويشير إلى إحساس الفرد بالالتزام الأخلاقي أو الأدبي بالبقاء في المنظمة ، كما يشير إلى شعور الموظفين بأنهم مضطرين للبقاء بالمؤسسة بسبب ضغوط الآخرين.

3- الولاء المستمر : ويشير إلى تقييم الفرد لمقدار ما استثمره في عملة الحالي بالمقارنة بما سيكسبه أو يخسره إذا ما استمر في المنظمة ويشير لقوة احتياج الفرد للعمل بالمؤسسة لأنه لا يستطيع تحمل أعباء المعيشة بطريقة أخرى.

خامساً- أسباب ضعف مظاهر الولاء في المنظمة:

طرح صوالحة، عونية عطاء، وآخرون، (2018). مجموعة من الأسباب لضعف الولاء لدى الموظفين في المنظمة أهمها ما يلي:

- 1- تقصير الإدارة في فهم مدى اقتناع العاملين بأهمية أعمالهم.
- 2- عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب حيث أن عدم وضع الفرد في العمل الذي يتناسب وقدراته وميوله واتجاهاته ومؤهلاته ينعكس على درجة ولائه.
- 3- الشعور بالقلق وعدم الاستقرار ، حيث أن شعور الفرد بأن منظمته لا تولية اهتمامها ، ولا تعمل على رعايته تخلق عنده شعور بعدم الاطمئنان والقلق.
- 4- فرص الترقى والتقدم وقوف إدارة المنظمة أمام فرص التقدم والترقية وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمام العاملين من شأنها إحداث حالة الإحباط ، وتحطم الروح المعنوية عندهم.

الإطار التطبيقي للدراسة**اولاً: المقدمة:**

تعد إجراءات البحث ومنهجيته المتبعة هي المحور الرئيسي لإتمام وانجاز الجانب التطبيقي ويظهر ذلك بوضوح من خلال الحصول على البيانات وإجراءات التحليل الاحصائي للوصول الى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء الادبيات المتعلقة بموضوع البحث وصولاً الى الاهداف المطلوبة من اعداد هذا البحث.

ثانياً- أسلوب البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي و أسباب انتشارها و كيفية معالجتها، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقوم أملاً في التوصل إلي تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.

2 - المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على عينة مجتمع البحث والبالغ نسبته 61% حيث تم توزيع 85 مفردة الراجع منها 84 مفردة صالحة للتحليل أي ما نسبته 99% .

ثالثاً- أداة جمع البيانات:

اعتمد الباحث استمارة الاستبيان لجمع البيانات اللازمة لأغراض البحث ، وهي وسيلة علمية استخدمت في كثير من الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي وللحصول على البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى ثلاث اقسام على النحو التالي:

القسم الاول: يتعلق بالمعلومات الشخصية التي تتضمن (العمر، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

القسم الثاني: يتعلق بمقاييس الاحتراق الوظيفي، والذي بدوره ينقسم إلى ثلاث ابعاد هي:

البعد الاول: يضم تسع عبارات تتعلق بالجهاد الانفعالي.

البعد الثاني: يضم خمس عبارات تتعلق بتبلور الشعور.

البعد الثالث: يضم سبع عبارات تتعلق بالإنجاز الشخصي.

القسم الثالث: يتعلق بمقياس الولاء التنظيمي، والذي بدوره ينقسم إلى بعدين:

البعد الاول: يضم ثمان عبارات تتعلق بالولاء المستمر.

البعد الثاني: يضم اربع عبارات تتعلق بالولاء الاخلاقي.

رابعاً- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العناصر الطبية والطبية المساعدة بلجنة العزل بالمركز الطبي زليتن والبالغ عددهم (135)، وباستخدام المعادلة المحددة لاختيار وتحديد عدد افراد العينة التي تصلح لتمثيل مجتمع البحث والتي بلغ تعدادها 85 عنصر اي بنسبة 61% من مجتمع البحث وبذلك قام الباحث بتوزيع 85 استمارة على العينة المختارة. رجع منها 84 استمارة ، اي ما يعادل 99% و بعد الفحص والمعاينة تبين ان جميعها صالحة.

خامساً- الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات:

- 1 - التكرارات النسبية المئوية: يستخدم بشكل أساسي في التحليل الوصفي للبيانات المتحصل عليها، وتفيد الباحث في معالجة البيانات الشخصية.
- 2 - اختبار (T) للعينة الواحدة: يفيد في الحكم على درجة الاحتراق الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة.
- 3 - تحليل الانحدار البسيط: يستخدم بغرض معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- 4 - معامل بيرسون للارتباط : يستخدم في معرفة نوع ودرجة العلاقة بين المتغيرين .
- 5 - معامل التحديد : يستخدم في تحديد درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- 6 - تحليل التباين الاحادي : يستخدم لمعرفة ان كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين المتوسطات.
- 7 - اختبار المقارنات المتعددة LSD: يستخدم لمعرفة اي الفئة أكثر تأثيراً في حالة وجود فروق.

سادساً- تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

تم تحديد اتجاه العبارات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي ikert Scale Five-point ، بحيث اعطى البديل (غير موافق بشدة=1)، والبديل (غير موافق=2)، والبديل (محايد=3)، اما البديل (موافق=4)، اخيراً البديل (موافق بشدة=5). وقد اعتمد الباحث في الحكم على درجة الاحتراق الوظيفي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة من خلال متوسط الاجابة، فإذا كان متوسط الاجابة على العبارة مساوي ثلاثة او في مجالها فان درجة الاحتراق تكون متوسطة، اما ان كان اصغر من ثلاثة فان درجة الاحتراق الوظيفي تكون ضعيفة، فإذا كان اكبر من ثلاثة فان درجة الاحتراق الوظيفي تكون قوية. (اعتمد الباحث في التحليل على البرمجية الجاهزة (SPSS).

- قام الباحث بتقسيم البيانات المجمععة عند تحليلها إلى قسمين على النحو التالي:

القسم الأول: تم في هذا القسم التعرف على خصائص مجتمع البحث من خلال تجميع البيانات المتعلقة بالعوامل الديموغرافية (العمر، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية) من خلال الجدول (1):

جدول رقم (1)

نتائج التكرارات المئوية للبيانات الديموغرافية

النسبة المئوية %	العدد	البيانات الديموغرافية
9.5	8	29-20
32.1	27	39-30
40.5	34	49-40
17.9	15	من 50 سنة فأكثر
50.0	42	طبيب
19.0	16	اداري او في اكسجين
31.0	26	ممرض
0.0	0	ارمل
2.4	2	مطلق
95.2	80	متزوج
2.4	2	اعزب

يتضح من الجدول (1) أن معظم المبحوثين هم أطباء متزوجون و أعمارهم ما بين 39 و 50 سنة. مما يدل على ان الاحتراق ان وجد سيكون بسبب الوظيفة وليس بسبب مؤثرات خارجية.

القسم الثاني: تم في هذا القسم تحليل الأسئلة الواردة بالاستبانة ، والتي تهدف إلى تحقيق اهداف البحث وإثبات فرضياتها. قبل الشروع في اختبار الفرضيات تم معرفة درجة الاحتراق الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عينة البحث، وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات التالية.

■ ما درجة الاجهاد الانفعالي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟
لمعرفة درجة الاجهاد الانفعالي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن ، قام الباحث باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة حول المتوسط الفرضي(3) لكل عبارة من عبارات بعد الاجهاد الانفعالي وللدرجة الكلية للبعد، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2)
نتائج اختبار تي لبعد الاجهاد الانفعالي

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	احصاء الاختبار	P-value	درجة المقياس
1	اشعر انني مفرغ عاطفياً بسبب عملي	4.37	22.61	0.000	عالية
2	اشعر بانني منهك عند نهاية العمل	3.85	11.60	0.000	عالية
3	احس بانني متعب عندما انهض صباحاً وبمجرد التفكير انني سأواجه العمل في يوم جديد	3.98	13.99	0.000	عالية
4	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر	4.01	13.89	0.000	عالية
5	عملي يشعرنني بالضجر والملل	3.95	14.10	0.000	عالية
6	التعامل مع العمل طول اليوم يتطلب مزيد من المجهودات	3.86	10.52	0.000	عالية
7	التعامل مع الناس مباشرة بشكل ضغط كبير علي	3.80	9.28	0.000	عالية
8	احس اني انهار ومحبط جداً بسبب عملي	3.74	9.48	0.000	عالية
9	اشعر بانني اختنتق من استمراري العمل	3.86	10.75	0.000	عالية
	الدرجة الكلية	3.93	24.18	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول رقم (2) ان مستوى المعنوية المشاهد p-value لجميع العبارات اصغر من 0.05، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، الامر الذي يشير إلى أن المشاركين اعطوا درجة قياس عالية لكل عبارة، اي بمعنى:
ان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن يشعرون (بالإنهاك عند نهاية العمل وعندما ينهضون صباحاً وبمجرد التفكير بمواجهتهم للعمل في يوم جديد ، الفراغ العاطفي بسبب البعد عن المنزل، بالتوتر والضجر والملل بسبب التعامل مع الناس طوال اليوم، بالاختناق والانهيار والإحباط من استمرار العمل والتعامل المباشر لوقت طويل مع الناس).
وبالنظر لمستوى المعنوية المشاهد p-value لبعد الاجهاد الانفعالي والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.93)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي يشعرون بدرجة عالية من الاجهاد الانفعالي.

■ ما درجة تبلور الشعور لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟
لمعرفة درجة تبلور الشعور لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي ، قام الباحث باستخدام اختبار تي للعينة الواحدة حول المتوسط الفرضي(3) لكل عبارة من عبارات بعد تبلور الشعور وللدرجة الكلية للبعد، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3):

جدول رقم (3) نتائج اختبار ت البعد تبلور الشعور

العبارة	المتوسط الحسابي	احصاء الاختبار	P-value	درجة المقياس
اشعر اني اعامل بعض المراجعين بدون مبالاة ولا تقدير	4.10	14.60	0.000	عالية
اصبحت صارماً مع بداياتي في العمل	3.87	11.54	0.000	عالية
اشعر انني محبط بسبب عملي	3.86	11.57	0.000	عالية
اشعر بالقلق لان مهنتي تزيد من قسوة مشاعري	3.85	10.76	0.000	عالية
لا اهتم حقيقة بالذي قد يقع من مشاكل لبعض الموظفين امامي	3.67	8.15	0.000	عالية
الدرجة الكلية	3.87	20.66	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول رقم (3) ان مستوى المعنوية المشاهد p -value لجميع العبارات اصغر من 0.05، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، الامر الذي يشير إلى أن المشاركين اعطوا درجة قياس عالية لكل عبارة، اي بمعنى:
 ان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن انهم من الطبيعي يشعرون (بانهم اصبحوا صارمين مع بدايتهم في العمل حيث انهم يعاملون بعض المراجعين بدون مبالاة ولا تقدير، بالإحباط والقلق لان مهنتهم تزيد من قسوة المشاعر، بعدم الاهتمام الحقيقي بالذي قد يقع من مشاكل لبعض الموظفين امام اعينهم).
 من كل ما سبق وبالنظر لمستوى المعنوية المشاهد p -value لبعد تبلور الشعور والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.87)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن يمرون بتبلور شعور عالي.
 ■ ما درجة الانجاز الشخصي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟
 لمعرفة درجة الانجاز الشخصي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، قام الباحث باستخدام اختبار تي للعينة الواحدة حول المتوسط الفرضي(3) لكل عبارة من عبارات بعد الانجاز الشخصي وللدرجة الكلية للبعد، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (4):

جدول رقم (4)
 نتائج اختبار تي لبعد الانجاز الشخصي

العبارة	المتوسط الحسابي	احصاء الاختبار	P-value	درجة المقياس
استطيع تفهم شعور الاخرين تجاه مهنتي	3.69	8.90	0.000	عالية
اشعر انني اؤثر ايجابياً في حياة الاخرين	3.52	6.13	0.000	عالية
اشعر بالنشاط والحيوية	3.43	4.26	0.000	عالية
استطيع تهيئة الجو المناسب لاداء عملي	3.40	3.77	0.000	عالية
اشعر بالابتهاج نتيجة تعاملي مع المراجعين	3.46	4.81	0.000	عالية
اتعامل بهدوء تام مع المشاكل بالعمل	3.33	3.52	0.001	عالية
اشعر انني حققت الكثير من الانجازات	3.51	5.87	0.000	عالية
الدرجة الكلية	3.48	7.90	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول رقم (4) ان مستوى المعنوية المشاهد p -value لجميع العبارات اصغر من 0.05، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، الامر الذي يشير إلى أن المشاركين اعطوا درجة قياس عالية لكل عبارة، اي بمعنى:
 ان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن يشعرون (بانهم يؤثرون ايجابياً في حياة الاخرين، بالنشاط والحيوية مما يجعلهم يستطيعون تهيئة الجو المناسب لاداء اعمالهم، انهم حققوا الكثير من الانجازات مما يجعلهم يتعاملون بهدوء تام مع المشاكل الحادثة، بالابتهاج نتيجة تعاملهم مع المراجعين وهذا ناتج لتفهم شعور الاخرين تجاه مهنتهم الصعبة).
 من كل ما سبق وبالنظر لمستوى المعنوية المشاهد p -value لبعد الانجاز الشخصي والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.48)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن يشعرون بان انجازهم الشخصي عالي.
 من خلال نتائج الجداول (2-4)، ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد p -value للاحتراق الوظيفي والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.76)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن يتعرضون لدرجة عالية من الاحتراق الوظيفي.
 ■ ما درجة الولاء المستمر لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن؟
 لمعرفة درجة الولاء المستمر لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل قيد البحث، قام الباحث باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة حول المتوسط الفرضي(5) لكل عبارة من عبارات بعد الولاء المستمر وللدرجة الكلية للبعد، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (5):

جدول رقم (5)
نتائج اختبار تي لبعد الولاء المستمر

العبارة	المتوسط الحسابي	احصاء الاختبار	P-value	درجة المقياس
اختباري للعمل بهذه المنظمة كان قناعة شخصية	3.74	7.94	0.000	عالية
اشياء كثيرة تجعلني لا افكر في العمل في مكان اخر	3.57	6.13	0.000	عالية
اشعر بالاستقرار في وظيفتي لانني غير مهتد بانتهاء خدماتي في هذه المؤسسة	3.43	4.26	0.000	عالية
لن اغادر هذه المؤسسة اذا اتحت لي فرصة براتب أفضل	3.48	4.47	0.000	عالية
اعتقد ان هذه المؤسسة هي الافضل من وجهة نظري	3.56	5.81	0.000	عالية
هذه المؤسسة لها مكان كبير في نفسي	3.43	3.72	0.000	عالية
اشعر بالفخر والاعتزاز بانتمائي لهذه المؤسسة	3.39	3.25	0.002	عالية
اشعر ان شينا نحو العمل بهذه المؤسسة	3.36	2.78	0.007	عالية
الدرجة الكلية	3.49	6.23	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول رقم (5) ان مستوى المعنوية المشاهد p -value لجميع العبارات اصغر من 0.05، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، الامر الذي يشير إلى أن المشاركين اعطوا درجة قياس عالية لكل عبارة، اي بمعنى:
ان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز العزل بالمركز الطبي زليتن يرون بأن (اختيارهم للعمل بهذه المنظمة كان على قناعة شخصية منهم، لن يغادروا هذه المؤسسة اذا أتحت لهم فرصة براتب افضل في مكان اخر وذلك لانهم يشعرون بالفخر والاعتزاز بانتمائهم لهذه المؤسسة، هذه المؤسسة هي الافضل من وجهة نظرهم لان هناك شيء ما يشدهم للعمل بها).
من كل ما سبق وبالنظر لمستوى المعنوية المشاهد p -value لبعد الولاء المستمر والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.49)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز زليتن الطبي يشعرون بدرجة عالية من الولاء المستمر.
ما درجة الولاء الاخلاقي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز زليتن الطبي؟
لمعرفة درجة الولاء الاخلاقي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز زليتن الطبي، قام الباحث باستخدام اختبار (T) للعينه الواحدة حول المتوسط الفرضي(3) لكل عبارة من عبارات بعد الولاء الاخلاقي وللدرجة الكلية للبعد، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (6):

جدول رقم (6)
نتائج اختبار تي لبعد الولاء الاخلاقي

العبارة	المتوسط الحسابي	احصاء الاختبار	P-value	درجة المقياس
انا مدين لهذه المؤسسة بما تقدمه لي من امتيازات	3.75	5.72	0.000	عالية
اشعر بتأنيب الضمير لو تركت عملي بهذه المؤسسة	3.50	4.64	0.000	عالية
اتلقى كل الدعم والمساندة للبقاء في هذه المؤسسة	3.40	3.41	0.001	عالية
أبدل قصارى جهدي في عملي لانني اشعر بالانتماء لهذه المؤسسة	3.40	3.87	0.000	عالية
الدرجة الكلية	3.51	5.30	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول رقم (6) ان مستوى المعنوية المشاهد p -value لجميع العبارات اصغر من 0.05، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، الامر الذي يشير إلى أن المشاركين اعطوا درجة قياس عالية لكل عبارة، اي بمعنى:
ان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز العزل بالمركز الطبي زليتن يرون بأنهم (مدينون لهذه المؤسسة بما تقدمه لي من امتيازات، لو تركوا عملهم بهذه المؤسسة سيشعرون بتأنيب الضمير، يتلقون كل الدعم والمساندة للبقاء في هذه المؤسسة، يبذلون قصارى جهدهم في عملهم لانهم يشعرون بالانتماء لهذه المؤسسة).
من كل ما سبق وبالنظر لمستوى المعنوية المشاهد p -value لبعد الولاء الاخلاقي والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.51)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز العزل بالمركز الطبي زليتن يتمتعون بدرجة عالية من الولاء الاخلاقي.
من خلال نتائج الجداول (5،6)، ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد p -value للولاء التنظيمي والذي كان اصغر من 0.05، وبمتوسط حسابي (3.50)، يمكن القول بان العناصر الطبية والطبية المساعدة بمرکز زليتن الطبي يتحلون بدرجة عالية من الولاء الوظيفي.
الفرضية الرئيسية الاولى: "هناك اثر ذو دلالة احصائية لظاهرة الاحتراق الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن".
لكي نصل لنتيجة حول هذه الفرضية، تم تقسيمها الي ثلاث فرضيات فرعية كانت على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الاولى: " يؤثر الاجهاد الانفعالي في الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن "

لمعرفة ما إذا كان هناك اثر للاجهاد الانفعالي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن محل البحث ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الولاء التنظيمي (Y) على الإجهاد الانفعالي (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y = 0.886X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمة الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الإجهاد الانفعالي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن محل البحث، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (7):

جدول (7)
نتائج تحليل انحدار الولاء التنظيمي على الجهاد الانفعالي

القرار	ادوات الاختبار						الولاء التنظيمي
	P-value for (F)	-F المحسوبة	P-value for (β)	-t المحسوبة	معلمة الانحدار β	-R ² معامل التحديد	
النموذج معنوي	0.000	1613.511	0.000	40.169	0.886	0.951	0.975

من خلال الجدول (7)، نلاحظ ان قيمة (p-value) لنموذج انحدار الولاء التنظيمي على الإجهاد الانفعالي اقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك كان (p-value) لمعلمة الانحدار أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة تأثير الإجهاد الانفعالي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن محل البحث. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن شعور الاطباء والاطعم المساعدین بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن بالاجهاد الانفعالي استطاع أن يفسر ما قيمته 0.951 من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي بالمركز، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.975$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الإجهاد الانفعالي والولاء الوظيفي.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة احصائية لشعور العناصر الطبية والطبية المساعدة بالإجهاد الانفعالي على الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الاجهاد الانفعالي يتبعه 0.886 من التغير الحاصل في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي.

الفرضية الفرعية الثانية: " يؤثر تبلور الشعور في الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن "

لمعرفة ما إذا كان هناك اثر لتبلور الشعور على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن محل البحث ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الولاء التنظيمي (Y) على تبلور الشعور (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y = 0.907X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمة الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير تبلور الشعور على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي بزليتن محل البحث، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (8):

جدول (8)
نتائج تحليل انحدار الولاء التنظيمي على تبلور الشعور

القرار	ادوات الاختبار							الولاء التنظيمي
	P-value for (F)	-F المحسوبة	P-value for (β)	-t المحسوبة	معلمة الانحدار β	-R ² معامل التحديد	-R معامل الارتباط	
النموذج معنوي	0.000	2727.03	0.000	52.221	0.907	0.970	0.985	

من خلال الجدول (8)، نلاحظ ان قيمة (p-value) لنموذج انحدار الولاء التنظيمي على تبلور الشعور اقل من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك كان (p-value) لمعلمة الانحدار اقل من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يدل على دلالة تأثير تبلور الشعور على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن محل البحث. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن شعور الاطعم الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي بتبلور الشعور استطاع أن يفسر ما قيمته 0.970 من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي بالمركز، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.985$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين تبلور الشعور والولاء الوظيفي.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة احصائية لشعور العناصر الطبية والطبية المساعدة بتبلور الشعور في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في تبلور الشعور يتبعه 0.907 من التغير الحاصل في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي.

الفرضية الفرعية الثالثة: " يؤثر الانجاز الشخصي في الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن "

لمعرفة ما إذا كان هناك اثر للإنجاز الشخصي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن محل البحث ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الولاء التنظيمي (Y) على الانجاز

$$Y = 1.004X_3$$

الشخصي (X_3)، فكانت على الصورة التالية:

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمة الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الانجاز الشخصي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن محل البحث، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (9):

جدول (9)

نتائج تحليل انحدار الولاء التنظيمي على الانجاز الشخصي

القرار	ادوات الاختبار							الولاء التنظيمي
	P-value for (F)	-F المحسوبة	P-value for (β)	-t المحسوبة	معلمة الانحدار β	-R ² معامل التحديد	-R معامل الارتباط	
النموذج معنوي	0.000	3610.68	0.000	60.089	1.004	0.978	0.989	

من خلال الجدول (9)، نلاحظ ان قيمة (p-value) لنموذج انحدار الولاء التنظيمي على الانجاز الشخصي اقل من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك كان (p-value) لمعلمة الانحدار اقل من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يدل على دلالة تأثير الانجاز الشخصي في الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن محل البحث. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن شعور الاطباء والاطباء المساعدين بمركز زليتن الطبي بالإنجاز الشخصي استطاع أن يفسر ما قيمته 0.978 من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي بالمركز، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.989$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الانجاز الشخصي والولاء الوظيفي.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة احصائية لشعور العناصر الطبية والطبية المساعدة الانجاز الشخصي في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الانجاز الشخصي يتبعه 1.004 من التغير الحاصل في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي.

من خلال نتائج الفرضيات الفرعية الثلاثة اعلاه، من خلال استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لنموذج انحدار الولاء التنظيمي (Y) على الاحترق الوظيفي (X)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y = 0.936X$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمة الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الاحتراق الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن محل البحث، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (10):

جدول (10)
نتائج تحليل انحدار الولاء التنظيمي على الاحتراق الوظيفي

القرار	ادوات الاختبار						معامل الارتباط	معامل التحديد	R ² -	معلمة الانحدار	-t المحسوبة	P-value	-F المحسوبة	P-value
	القرار	P-value	-F المحسوبة	P-value	-t المحسوبة	معلمة الانحدار								
النموذج معنوي	0.000	3115.002	0.000	55.812	0.936	β_1	0.974	0.987						

من خلال الجدول (10)، نلاحظ ان قيمة (p-value) لنموذج انحدار الولاء التنظيمي على الاحتراق الوظيفي اقل من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك كان (p-value) لمعلمة الانحدار اقل من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يدل على دلالة تأثير الاحتراق الوظيفي في الولاء التنظيمي لدى الاطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن محل البحث. ايضاً، من معامل التحديد R² يتبين أن شعور الاطباء والمساعدين بمركز زليتن الطبي بالاحتراق الوظيفي استطاع أن يفسر ما قيمته 0.974 من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي بالمركز، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل بيرسون للارتباط R=0.987 نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي والولاء الوظيفي. عليه، يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة احصائية لشعور العناصر الطبية والطبية المساعدة بالاحتراق الوظيفي في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الاحتراق الوظيفي يتبعه 0.936 من التغير الحاصل في الولاء التنظيمي لمركز زليتن الطبي.

➤ الفرضية الرئيسية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير (العمر، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية)".

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للولاء التنظيمي حسب متغير (العمر، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية)، فكانت النتائج كما بالجدول (11):

الجدول (11)

تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات الولاء التنظيمي تعزى لمتغير (العمر، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

المحور	المتغير	Source	Sum	D.F	Mean	F- Value	P-Value
الولاء التنظيمي	العمر	العمر	2.520	3	0.840	1.540	0.211
		الخطأ	43.639	80	0.545		
		المجموع	46.159	83			
	المسمى الوظيفي	المسمى الوظيفي	3.45	2	1.725	3.271	0.043
		الخطأ	42.71	81	0.527		
		المجموع	46.16	83			
الحالة الاجتماعية	الحالة الاجتماعية	1.235	2	0.617	1.113	0.333	
	الخطأ	44.925	81	0.555			
	المجموع	46.159	83				

من خلال الجدول (11)، نلاحظ ان (P-Value) لمتغير المسمى الوظيفي كان اقل من $\alpha = 0.05$. مما يدل على أنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الولاء التنظيمي، بسبب المسمى الوظيفي. وللتأكد من مصدر هذه الفروق تم استخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنة البعدية للدلالة بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي وفقاً لاختلاف المسمى الوظيفي، فكانت النتائج كما بالجدول (12):

الجدول (12)

نتائج المقارنة البعدية للدلالة بين متوسطات الاجابة وفق (المسمى الوظيفي).

القرار	p-value	فرق المتوسط	المسمى الوظيفي	
فرق معنوي	0.019	0.51189*	ادري او فني اكسجين	طبيب
فرق غير معنوي	0.954	-0.01053-	تمريض	
فرق معنوي	0.019	-0.51189-*	طبيب	اداري
فرق معنوي	0.026	-0.52242-*	تمريض	
فرق غير معنوي	0.954	0.01053	طبيب	تمريض
فرق معنوي	0.026	0.52242*	ادري او فني اكسجين	

من خلال الجدول (12)، نلاحظ أن مصدر الفرق كان بسبب المسمى الطبيي والمسمى اداري او فني اكسجين لصالح فئة الاطباء وذلك لان الفرق كان ايجابي (0.5119) وبمستوى دلالة (P-Value = 0.019) ، المسمى ممرض والمسمى اداري او فني اكسجين لصالح فئة الممرضين وذلك لان الفرق كان (0.5224) وبمستوى دلالة (P-Value = 0.026). اما المتغيرين (العمر، الحالة الاجتماعية) فقد كان (P-Value) لهما أكبر من $\alpha = 0.05$. مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الولاء التنظيمي تعزى لهما.

سابعاً- النتائج والتوصيات:

خلص البحث إلى عدد من النتائج يمكن بيانها على النحو الآتي:

1. مجتمع البحث اغلبيهم اطباء وحالتهم الاجتماعية مستقرة.
 2. يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإجهاد الانفعالي في الولاء التنظيمي لدى الاطباء والاطباء المساعدين بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن وهذا راجع لكون الاجهاد الانفعالي ناتج عن ظرف طارئ (الكورونا)، حيث ان هذا القسم (العزل) مستحدث بسبب ظهور الجائحة، وليس من ضمن المكونات الرئيسية للمركز الطبي .
 3. يؤثر تبلور الشعور في الولاء التنظيمي لدى الاطباء والاطباء المساعدين بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن ، بالرغم من القلق والتغير في السلوك المصاحب لضغط العمل بسبب الجائحة الا ان ولاء الاطباء والاطباء المساعدين بمركز العزل بالمركز الطبي قد زاد وذلك لكونهم يعترفون بانتمائهم لهذه المؤسسة ولما لها من فضل عليهم .
 4. الانجازات الشخصية التي يمكن ان تقدمها العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز العزل بالمركز الطبي زليتن تؤثر ايجابياً في الولاء التنظيمي لهذا المركز .
 5. الاحتراق الوظيفي الناتج عن الحالة العارضة لجائحة كورونا بالرغم من درجته العالية الا انه أثر ايجابياً في الولاء التنظيمي للمركز الطبي وذلك لكون الاطعم الطبية والطبية المساعدة يمتازون بالولاء الاخلاقي المستمر لهذه المؤسسة لما لها من افضال عليهم حيث انهم يشعرون بالاستقرار الوظيفي بها ويتلقون كامل الدعم والمساندة للبقاء بها.
 6. هناك فروقاً ذات دلالة احصائية بين متوسطات الولاء التنظيمي للأطعم الطبية والطبية المساعدة بالمركز تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، فكلما ارتفع المستوى الوظيفي كلما كان الولاء التنظيمي اعلى.
- 1- الاستفادة من تجربة الجائحة وما نتج عنها من احتراق وظيفي في بناء مركز عزل متخصص لمثل هذه الظروف يحقق اقل احتراق وظيفي ممكن.
- 2- العمل على تقوية الولاء التنظيمي من خلال زيادة الدعم والوفاء بالالتزامات التي ترتبت عن الجائحة.
- 3- تعميم هذا البحث ليشمل اكثر من مركز طبي والمقارنة بين درجة الاحتراق الوظيفي للأطعم الطبية والطبية المساعدة بها ومعرفة ايها اقل احتراق وظيفي وما هي مسبباته.
- 4- دراسة الصعوبات الادارية المصاحبة للاحتراق الوظيفي بمراكز العزل والعمل على تأمين متطلبات القضاء على الاحتراق الوظيفي.

المراجع والمصادر:

- 1) أحمد غزال، اثر الولاء التنظيمي على اداء العاملين دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية، (2016) .
- 2) التلباني، اخرون، (2015) ، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس بالجامعة الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث الانسانية م29 ، ع 4.
- 3) الخرابشة، الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة دو صعوبات التعليم في غرف المصادر، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، (2015)م17، ع12.
- 4) العلي ، مهند ، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، جامعة النجاح الوطنية ، 2003 رسالة ماجستير غير منشورة .
- 5) العمري ، عبد الله بن عبدالله، تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضاء الوظيفي وضغوط العمل على الولاء الوظيفي
- 6) القريوتي، الخطيب ، (2006) الاحتراق الوظيفي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين ودوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة الهاشمية الاردنية مجلة كلية التربية جامعة الامارات العربية المتحدة ع23 ، ص 131-154
- 7) النواري ، خلف ، أثر الرضاء الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الاهلية الفلسطينية، والفاعلية التنظيمية ، مجلة جامعة الملك سعود 6/م المملكة العربية السعودية، (2013)، ص9.
- 8) بختي ، ابراهيم ، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغرى والمتوسطة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2005 .
- 9) جرتاوي ، هند ، مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الاردن جامعة اليرموك أربد رسالة ماجستير غير منشورة (2016) .
- 10) حسن راوية، السلوك في لمنظمات ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، (2008).
- 11) منظمة الصحة العالمية، (2021)، (<https://www.who.int/ar/news/item/23-04>)