

أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة

خديجة علي مهدي - أريج عبدالرحمن الشماسي

كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبد العزيز - جدة - المملكة العربية السعودية

الملخص: الهدف من الدراسة الحالية هو التعرف على أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي بين موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة جدة. وذلك من خلال التعرف على العلاقة ما بين العوامل الديموغرافية وتصور الأفراد العاملين عن ممارسات العدالة التنظيمية وكذلك التعرف على العلاقة ما بين العوامل الديموغرافية وشعور الأفراد العاملين بالاحتراق الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية. ومن خلال التعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي بين الموظفين العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وتعبيراً كمياً. طبقت هذه الدراسة على عينة من العاملين بالقطاعات الخمسة لمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة ، بلغ عدد العينة (100) بعد اختيار مركز صحي واحد من كل قطاع . وتم استخدام الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة، كما تم الاستعانة ببرنامج SPSS لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن هناك تأثير لكل من عدالة الاجراءات والتوزيعات والتعاملات على الاحتراق الوظيفي من خلال علاقة عكسية تظهر بين محاور الدراسة ، أي أن زياده المتغيرات المستقلة يؤدي إلى انخفاض الاحتراق الوظيفي. كما توصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها: أهمية الافصاح عن الرؤية والرسالة والسياسات والأهداف بكل وضوح وشفافية، وبيان دور هذه المراكز في منظومة الرعاية الصحية . كما لابد من إعادة تأهيل مدراء مراكز الرعاية الصحية حتى يكونوا متخصصين في هذا النوع من الادارة، إضافة إلى ضرورة اتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملين وعملهم بناء على معلومات كافية وواضحة. أيضاً تقييم رضا العاملين عن الاجراءات والمعاملات والتوزيعات بشكل دوري جنب إلى جنب مع التقييم السنوي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي - الإحترق النفسي - الرعاية الصحية الأولية - العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية - تأثير العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي – أبعاد العدالة التنظيمية

1. المقدمة :

زاد اهتمام الباحثين بعملية التبادل التي تحدث داخل المنظمات والإطار الذي يشمل البحث في هذا المجال يسمى نظرية العدالة التنظيمية وكما وصف (blau,1964) أن للعدالة التنظيمية آثار إيجابية على الأداء الوظيفي للموظفين وتعمل على زيادة الإنتاجية وتحسين مستوى العمل، فالفرد عندما يقدم مجهوداً ما فإنه يتوقع أن يحصل على العائد مستقبلاً بغض النظر عن وقت الحصول عليه والكيفية.

لقد استطاعت مفاهيم ونظريات العدالة التنظيمية اختراق أدبيات الدراسات السلوكية بصورة سريعة ومؤثرة ، وتعود جذور مفهوم العدالة التنظيمية إلى نظرية العدالة التي نادى بها (Adams,1963). وبشكل موجز فإن هذه النظرية تفترض أن الفرد يوازن ويقارن بين معدل مخرجاته إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم.

فإذا تساوى المعدلان يشعر الفرد بالعدالة ، أما إذا لم يتساوى المعدلان بسبب حصول الفرد على مخرجات أكثر من المدخلات التي يقدمها أو العكس ، فإن الفرد يشعر بعدم العدالة مما يولد لديه شعوراً بالتوتر.

ومن أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالعدالة التنظيمية هي نتائج الدراسات التي أثبتت وجود علاقات ارتباطية بين العدالة التنظيمية وعدد من المتغيرات التنظيمية ذات العلاقة الوثيقة بأداء وإنتاجية الأفراد أو

بشكل خاص من جهة، وبأداء المنظمات بشكل عام من جهة أخرى. فقد أثبتت الدراسات وجود علاقة واضحة تربط العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي، حيث أن شعور الفرد بالعدالة يؤثر على مستوى ولائه والذي يكون له أبعاد الاثر في نوعية وطريقة الخدمة المقدمة فالفرد الذي يشعر بعدالة الإجراءات والتعاملات و عدالة التوزيع يكون مستوى ولائه مرتفعاً بالمقارنة مع الفرد الذي يشعر بعدم عدالة الإجراءات والتوزيع (العجمي، 1998).

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

وفي دراسة لريان قام باختبار أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وكل من عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات. كشفت الدراسة أن كل من العدالة الإجرائية والعدالة التوزيعية تؤثران جوهرياً على إدراك الأفراد للدعم التنظيمي، كما كشفت الدراسة أن العدالة الإجرائية والعدالة التوزيعية تؤثران جوهرياً في الالتزام التنظيمي الوجداني لدى الرؤوسين وأخيراً كشفت الدراسة عن وجود تأثير جوهري لإدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين العدالة التنظيمية (التوزيعية والإجرائية) والالتزام التنظيمي (ريان، 2000).

ومن ذلك يتضح أن شعور الموظف بالعدالة التنظيمية يؤدي إلى أداءه الجيد في عمله وبالتالي يؤدي إلى رضا المراجعين عن الخدمة المقدمة لهم وإحساسهم بالقناعة والارتياح نتيجة لإشباعه حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم من الخدمة المقدمة لهم

توقعات ورغبات واحتياجات المرضى تخطو أولى خطواتها من خلال الرعاية الصحية الأولية والمتمثلة بالمراكز الصحية والتي يبدأ منها اتصال المريض بالرعاية الصحية، فبقدر نجاح هذا الاتصال يكون رضا المريض والذي قد يدفع بعجلة التنمية الصحية ويعززها أو العكس.

نجاح هذا الاتصال قد تحكمه العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (عدالة توزيعية - عدالة إجرائية - عدالة تعاملية)، وما تعكسه أبعاد العدالة من أثر على نفسية الموظف، بالتالي كيف يقدم هذا الموظف للمراجع طالب الخدمة مستوى يرضي تطلعاته.

مشكلة الدراسة :

يأتي الاحتراق استجابة للمتطلبات التي تقع على الموظف من عدم وجود عدالة تنظيمية وضغوط للعمل في المنظمة وعدم التقدير وعدم الوضوح لسياسات المنظمة وأهدافها. وذلك له آثار سلبية على أداء العمل، ومن تلك العوامل التي تمثل عوامل توتر للموظف مثل عبء العمل، وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية. وبسبب المستويات العالية من الإثارة التي تحدثها هذه المتطلبات، فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإرهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المتطلبات المهمة، فيظهر فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين. بعدها يبدأ الفرد بالشعور بإحساس من تدني الإنجاز الشخصي، خصوصاً عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدراً محدوداً من

التغذية الراجعة والمكافآت لإنجازات العمل ، وقد يبدأ الاحتراق أولاً بتدهور للعديد من الإدراكات أو الاتجاهات الإيجابية ذات الصلة بعمله، ونتيجة لذلك ينخفض شعور الموظف بالرضا والانغماس الوظيفي، ويزيد الشد العصبي لديه أثناء أدائه للعمل . وبعد ذلك تبدأ نتائج تقويم أداء الموظف في الانخفاض، ثم تظهر بعض الأعراض الجسمية السلبية، ومن ثم يزداد مستوى التسرب الوظيفي، وينخفض مستوى تقدير الذات ، وتظهر مؤشرات على تدهور الصحة النفسية، وتسوء نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل المتلاحمة ، وانهييار الدعم الاجتماعي للموظفين، بالتالي ينعكس ذلك في اسلوب التعامل مع الجمهور طالب الخدمة.

وتبرز مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

ما هو أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة جدة؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

1. التعرف على العلاقة ما بين العوامل الديموغرافية وتصورات الأفراد العاملين بمراكز الرعاية الصحية عن كل من ممارسات العدالة التنظيمية وشعورهم بالاحتراق الوظيفي.
2. التعرف على مستوى الأهمية النسبية ودلالاتها لمحاور العدالة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي بين الموظفين العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة جدة.
3. دراسة أثر العدالة التنظيمية بمكوناتها الثلاثة (العدالة الإجرائية-عدالة التعاملات-عدالة التوزيع) على الاحتراق الوظيفي.

أهمية الدراسة:

الرعاية الصحية الأولية خط انتاج لعدد من برامج الخدمات المجتمعية التي تحاكي متطلبات المجتمع وتطلعاته تحتاج إلى إبداع خلاق مستمر، فبالحديث عن الرعاية الصحية الأولية نتحدث عن البنية التحتية للنظام الصحي والتي ماهي إلا مرآة عاكسة للتطور الصحي بالتالي لمستوى الخدمات المقدمة من الدولة والذي لا يتم إلا عن طريق موارد بشرية ذات مستوى عالي من المهارة وعلى درجة عالية من الكفاءة والتخصص.

في هذه الدراسة استطلاع لمدى شعور الموظف بالعدالة، بما من مصلحته تقديم خدمة جيدة ومرضية للمراجع وذلك من شأنه تحقيق أهداف المنظمة . فيترتب عليه مساهمات ذات فائدة من الناحيتين العلمية والتطبيقية، كما يتضح من النقاط التالية :

أولاً: من الناحية العلمية:

يعتبر هذا البحث إضافة إلى البحوث السابقة التي تناولت مفاهيم العدالة التنظيمية الاحتراق الوظيفي وأثرهما على مخرجات الموظفين.

التعرف على أثر العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة على الاحتراق الوظيفي للعاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

ثانياً: من الناحية التطبيقية:

تعتبر الدراسة ذات أهمية لتطبيقها على مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي هي خط الاتصال الاول ما بينالمجتمع وقطاع الخدمات الصحية وبخاصة في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

للدراصة أهمية تطبيقية حيث يمكن الاستفادة من توصياتها في تحسين الأداء للموظفين بالمنظمات الصحية العاملة وضبط المناخ التنظيمي وخاصة المراكز الصحية في هذا القطاع بواسطة تحقيق العدالة التنظيمية والتي قد يكون لها اثر إيجابي على تخفيض الاحتراق الوظيفي للموظفين وبالتالي التأثير إيجابيا على أداء الموظفين وتحسين

الخدمات الصحية بالمراكز الصحية وهذا بدوره قد يعمل على رضا المراجعين والمرضى عن الخدمات الصحية المقدمة بهذه المراكز.

حدود الدراسة :

حتى تستطيع الباحثة انجاز الدراسة تم تقييد الدراسة بالحدود التالية:

1. الحدود الموضوعية : تتناول الدراسة بالوصف والتحليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثير ممارسات العدالة التنظيمية في الحد من الشعور بالاحتراق الوظيفي.
2. الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة على مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة جدة والتي تضم خمس قطاعات ، وذلك باختيار مركز صحي واحد من كل قطاع (مركز صحي بريمان - مركز صحي أبحر - مركز صحي المطار القديم - مركز صحي أم السلم - مركز صحي الثعالبية).
3. الحدود البشرية : تم تطبيق الدراسة على العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بقطاعاتها الخمسة بمحافظة جدة من خلال اختيار مركز صحي واحد من كل قطاع وهي مركز صحي بريمان - مركز صحي أبحر - مركز صحي المطار القديم - مركز صحي أم السلم - مركز صحي الثعالبية.
4. الحدود الزمنية : تم تقييد الدراسة بمدة زمنية حددت من الفصل الصيفي للعام الدراسي 1435-1436هـ وحتى الفصل الأول من العام الدراسي 1436-1437هـ.

مصطلحات الدراسة:

العدالة التنظيمية (Organizational Justice):

لقد استطاعت مفاهيم ونظريات العدالة التنظيمية اختراق أدبيات الدراسات السلوكية بصورة سريعة ومؤثرة ، وتعود جذور مفهوم العدالة التنظيمية إلى نظرية العدالة التي نادى بها (Adams,1963). وبشكل موجز فإن هذه النظرية تفترض أن الفرد يوازن ويقارن بين معدل مخرجاته إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم. فإذا تساوى المعدلان يشعر الفرد بالعدالة، أما إذا لم يتساوى المعدلان بسبب حصول الفرد على مخرجات أكثر من المدخلات التي يقدمها أو العكس ، فإن الفرد يشعر بعدم العدالة مما يولد لديه شعوراً بالتوتر. ويصف (Moorman,1995) أن التطور في البحوث الخاصة بنظرية العدالة قد أدى إلى ظهور العديد من المفاهيم الأخرى المرتبطة بالعدالة التنظيمية.

عدالة التوزيع (Distributive Justice):

يعتبر الباحثون أن اساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة (Ortiz, 1999) ، إذ يقصد بعدالة التوزيع العدالة المدركة عن توزيع الموارد من قبل المنظمة ، فهي تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة ، فهم يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة وقد حدّد (Organ,1988) ثلاث قواعد لعدالة التوزيع في المنظمات وهي:

1. قاعدة المساواة وتقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة ، فالشخص الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويض أكبر من الشخص الذي يعمل بدوام جزئي على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم ، وإذا حصل العكس فهذا يعني تجاوز على قاعدة المساواة.
2. قاعدة النوعية وتعني هذه القاعدة بأن كل الناس وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، القابلية... إلخ) يجب أن يتساووا بفرص الحصول على المكافآت.

3. قاعدة الحاجة وتقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم الأفراد ذوي الحاجة الملحة على الآخرين، بافتراض تساوي الأشياء الأخرى .

العدالة الإجرائية (Procedural Justice) :

في بداية السبعينات بدأ الباحثين يأخذون منحى آخر يشير إلى أن تقييم الأفراد للعدالة لا ينبني فقط على نتائج القرارات (العدالة التوزيعية) وإنما أيضا على كيفية اتخاذ هذه القرارات والذي يعرف بالعدالة الإجرائية (Lee, 2000) إذ يقصد بالعدالة الإجرائية مدى إحساس الأفراد بأن الإجراءات والعمليات المتبعة في تحديد المكافآت عادلة (مثل وسائل تحديد الأجور ووسائل الترقية) ، وتعني أيضا العدالة المدركة عن الإجراءات والسياسات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مكان العمل أو العدالة في الإجراءات المستخدمة في تخصيص القرارات بخصوص توزيع المكافآت التي تعتبر مهمة للموظفين.

عدالة التعاملات (Interactional JUSTICE) :

تعتبر عدالة التعاملات امتداد لمفهوم العدالة الإجرائية والتي تشير إلى طريقة تصرف الإدارة اتجاه الأفراد والتي تربط بشكل اساسي بطريقة تعامل المدراء مع المرؤوسين على نحو(المصادقية والاحترام والدبلوماسية.. والخ) وبمعنى آخر جودة التعامل المستلمة من متخذي القرار والعديد من الباحثين أشاروا إلى أن عدالة التعاملات تضم نوعين من العدالة هي عدالة العلاقات الشخصية وعدالة المعلومات، إذ تشير عدالة العلاقات الشخصية إلى مدى الاحترام والتقدير الذي يتعامل فيه المدير مع المرؤوسين.

الاحتراق الوظيفي (Burnout) :

عرفت (ماسلاش، 1982) الاحتراق الوظيفي بأنه: عبارة عن اعراض مجتمعة من الإجهاد والارهاق الذهني والانفعالي، مع شعور بعدم الرضا عن المستوى الوظيفي والانجاز الشخصي، وأيضا شعور الموظف بعدم الرضا عن القيمة المعنوية للوظيفة التي يشغلها وقلته بقدراته الخاصة للقيام بالأداء المطلوب لمهنته . ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق ما بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينجز الأعمال ويؤديها، والتباين بين هاتين الصفتين يعزز الاحتراق الوظيفي(عريشة ، 1996م) .

إن الاحتراق الوظيفي عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي للعامل أثناء أدائه لمهام عمله(البدوي ، 2000م).

الرعاية الصحية الأولية (Primary Health Care) :

تعرف منظمة الصحة العالمية مفهوم الرعاية الصحية الأولية على أنها : الرعاية الصحية الأساسية القائمة على وسائل علمية وعملية ومقبولة اجتماعياً والتي يقدمها الجهاز الصحي لكافة أفراد المجتمع وعائلاته وبمشاركتهم الكاملة على أن تناسب المجتمعات والحكومات التي تطبقها من حيث التكلفة بحيث تحافظ على تطورها في كل مرحلة من مراحلها مع مراعاة الاعتماد على الذات وتحديد المشاكل الصحية الخاصة.

وتتميز منشأة الرعاية الصحية الأولية بتفردها بين مختلف منشآت الرعاية الصحية، إذ أن الموردين(مقدمي الرعاية الصحية) والمنفعين(المرضى) يتفاعلون بشكل منتظم، صحيح أن العلاقة بين الطرفين قصيرة ولكن أثرها عليهما مديد، ولا يخفى أنّ "الانطباع الأول" يكون بالغ الأهمية . إن الهدف الرئيسي للرعاية الصحية الأولية هو أن تفي بحاجات

الناس ذات الأولوية وأن تحسن أداء نظام تقديم الرعاية الصحية من خلال الأساليب التعزيزية والوقائية والعلاجية والتأهيلية، وأن تمكن الناس من أن يطوروا أعلى مستوى يمكن الحصول عليه من الصحة البدنية والعقلية والنفسية والروحانية بإذن الله تعالى (خوجة ، 2010/1431) .

2. منهجية الدراسة :

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وتعبيراً كمياً. والأسلوب الوصفي لا يهدف إلى وصف الظاهرة فقط ، إنه وصف الواقع كما هو بل والوصول إلى استنتاجات تساهم في هذا الواقع وتطويره . ولقد تم تعريفه من قبل القحطاني وآخرون (2010) بأنه بحث يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وتبرير الظروف التي تظهر بها وايضا معرفة العلاقة بين تغير ظاهرة معينة والتغير المصاحب في ظاهرة اخرى عن طريق استخدام اساليب احصائية. وهذا المنهج يتوافق مع الدراسة الحالية حيث عن طريقه يمكن الوصول لتحقيق أهداف البحث والاجابة على تساؤلاته المتعلقة بأثر المتغيرات المستقلة (مكونات العدالة التنظيمية) على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وكذلك تفسير العلاقات الارتباطية (بين المتغيرات الديمغرافية ومحاور الدراسة) وتوضيح مدى انتشار الظاهرة (الاحتراق الوظيفي) في البيئة المدروسة. مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة مجموعة الوحدات التي تم اختيار العينة منها بالفعل وهو يعبر عن جميع الوحدات المرغوب تطبيق الدراسة عليها بينما العينة هي عدد محدود يتم تطبيق الدراسة عليه تم اختياره من المجتمع الأصلي وذلك لصعوبة تطبيق الدراسة على كامل افراد العينة في معظم الأحيان (القحطاني وآخرون، 2010) . الجدول التالي يوضح مجتمع الدراسة والعينة التي تم تطبيق الدراسة عليها .

جدول(1): يوضح القوى العاملة بالمراكز الصحية المعنية بالدراسة

القوى العاملة	الجنس	بريمان	أبحر	المطار القديم	أم السلم	الثعالبية
أطباء	ذكور	6	7	5	3	3
	إناث	6	8	5	3	2
فنيين	ذكور	18	11	16	8	10
	إناث	20	21	22	10	12
إداريين	ذكور	11	6	8	9	6
	إناث	4	4	10	2	9
المجموع		65	54	66	35	43
المجموع الكلي : 263				العينة : 100		

وفقاً لجدول احتساب العينات كان من المفترض أن يكون حجم العينة (152) تبعاً لمجتمع يبلغ حجمه (260) ، وهو ماتم توزيعه من استبانات ، فيما لم يتم استرداد سوى (120) استبانة ، (20) منها لم تكن مكتملة مما جعلها تستبعد.

في نهاية الامر طبقت الدراسة على عينة قدرها (100) من الموظفين بمراكز الرعاية الصحية الأولية من مجتمع قدره (263) من خلال القطاعات الخمسة للرعاية الصحية الأولية بمدينة جدة يضم كل قطاع ما يقارب ستة مراكز صحية. (قطاع شمال شرق - قطاع شمال غرب - قطاع الوسط - قطاع جنوب شرق - قطاع جنوب غرب). وذلك بعد جمع البيانات على غرار الجدول السابق بحسب المراكز الصحية التي تم اختيارها.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات المطلوبة ، وتم توزيعه على عينة من الموظفين وهو يتكون من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي أسئلة عن المعلومات الديموغرافية لأفراد العينة

الجزء الثاني: يحتوي أسئلة من مقاييس استخدمت في دراسات سابقة عن العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة المدركة (العدالة التوزيعية ، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات) ، ووفقاً لمقياس Likert الخماسي (موافق بشدة - غير موافق بشدة)

الفقرات من (1-8) تقيس العدالة التوزيعية ، وقد تم الاستعانة بالاستبانة التي وضعها (Lee,2000) .

الفقرات من (9-16) تقيس بعد العدالة الاجرائية ، وقد تم الاستعانة بالاستبانة التي وضعها (Niehoff & Moorman ,1993) .

الفقرات من (17 - 24) تقيس بعد عدالة التعاملات ، وقد تم الاستعانة بالاستبانة التي وضعها (Rahim,2000) . (أبو جاسر ، 2010)

الجزء الثالث : أسئلة لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي تم استخدام مقياس (ماسلاش ، 1982). وهو الاداة الاكثر استخداما لقياس الاحتراق ، حيث يمكن تغييره بطريقة ما حتى يتسنى تطبيقه على عينات مختلفة ، فضلاً على أن الاختبارات المختلفة له والتي جعلته أداة سليمة ، لما أثبتته من توافق عال نسبياً مع متطلبات الاختبار (Cordes and et.al , 1997) . ولقد تم استخدام المقياس المترجم إلى العربية من دراسة الوابلي (1995).

صدق وثبات الأداة :

يعتبر صدق الأداة المستخدمة في جمع المعلومات أحد المعايير الهامة المساعدة في التعرف على مدى قدرة أداة الدراسة المستخدمة على قياس ما صممت لقياسه (DRA, 2008). كما يعتبر ثبات الاستبانة احد المؤشرات الهامة لصلاحياتها في جمع المعلومات المطلوبة وهو يوضح درجة انسجام المقياس وصلاحيته للاستخدام المتكرر في اوقات مختلفة وأفراد عينة مختلفين (القحطاني وآخرون، 2010م). ولقد تم اختبار صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة وثباتها باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) ومعاملات الثبات (التجزئة النصفية) ، الجداول التالية توضح الدلالات الاحصائية لصدق وثبات الاستبانة المستخدمة.

جدول (2): دراسة صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة (عدالة التوزيعات-عدالة الاجراءات-عدالة التعاملات)

عدالة التوزيعات		عدالة الاجراءات		عدالة التعاملات	
رقم العبارة	ر	رقم العبارة	ر	رقم العبارة	ر
1	0.817	9	0.744	17	0.870
2	0.759	10	0.703	18	0.942
3	0.770	11	0.826	19	0.737
4	0.801	12	0.633	20	0.965
5	0.707	13	0.734	21	0.818

0.766	22	0.923	14	0.947	6
0.775	23	0.929	15	0.701	7
0.915	24	0.743	16	0.937	8

يتضح أنّ جميع عبارات المحاور الثلاثة (عدالة التوزيعات-عدالة الاجراءات-عدالة التعاملات) ذات معاملات ارتباط بين كل عبارة واجمالي محورها مرتفعة، حيث ان معاملات الارتباط تراوحت بين 0.633 الي 0.965 وهذا يدل علي أن عبارات المحور تقيس مكونات العدالة التنظيمية بقوة أي انها صادقة
جدول (3): دراسة صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي	
رقم العبارة	ر
25	0.844
26	0.911
27	0.668
28	0.874
29	0.678
30	0.964
31	0.983
32	0.965
33	0.775
34	0.960
35	0.772
36	0.821
37	0.884
38	0.700
39	0.731
40	0.863
41	0.827
42	0.887
43	0.957

يتضح من جدول (3) أنّ جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة واجمالي محورها (الاحتراق الوظيفي) وهي تتراوح ما بين 0.668 إلي 0.983 وهذا يدل على أنّ عبارات المحور تقيس الاحتراق النفسي بقوة أي انها صادقة .
جدول (4): دراسة الثبات لمحاور الاستبانة (عدالة التوزيعات-عدالة الاجراءات-عدالة التعاملات والاحتراق الوظيفي)

معامل الارتباط التجزئة النصفية	المحاور
0.775	عدالة التوزيعات
0.850	عدالة الإجراءات
0.771	عدالة التعاملات
0.859	الاحتراق الوظيفي

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الثبات منخفضة لقيم معاملات الارتباط (التجزئة النصفية) ما بين (0.771-0.859) وتشير هذه القيم منخفضة معاملات الثبات إلى أن تطبيق المقياس سيؤدي إلى نتائج متقاربة، بما يؤكد صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والثوق بها، وبالتالي يدل على مدى صلاحية العينة التي تم اختيارها من قبل الباحثة في هذه الدراسة. عرض وتحليل البيانات

اختبار العلاقة ما بين العوامل الديموغرافية وتصورات الأفراد العاملين بمراكز الرعاية الصحية عن كل من ممارسات العدالة التنظيمية وشعورهم بالاحتراق الوظيفي:

تم اختبار العلاقة ما بين العوامل الديموغرافية (العمر-المؤهل الدراسي-الخبرة) وتصورات الأفراد العاملين بمراكز الرعاية الصحية عن كل من ممارسات العدالة التنظيمية وشعورهم بالاحتراق الوظيفي ، باستخدام تحليل المتوسط والانحراف المعياري ، في حين تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لدراسة العلاقة بين فئات العمر وفئات المؤهل الدراسي ، وفئات الخبرة ومحاور الدراسة (عدالة التوزيعات- عدالة الإجراءات- عدالة التعاملات والاحتراق الوظيفي). بينما تم اختبار العلاقة ما بين الجنس وتصورات الأفراد العاملين بمراكز الرعاية الصحية عن كل من ممارسات العدالة التنظيمية وشعورهم بالاحتراق الوظيفي باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة ، لمعرفة الفروق بين الذكور والإناث وفقا للمحاور المراد اختبارها واستخدم هذا الاختبار. لاحتواء هذا المحور على فئتين فقط (إناث أو ذكور). وتوضح دلالات القيم الاحصائية لهذه العلاقات في الجداول التالية :

جدول (5): دراسة الفروق بين الذكور والإناث وفقا لمحاور الدراسة (عدالة التوزيعات- عدالة الإجراءات- عدالة التعاملات والاحتراق الوظيفي)

المحاور	ذكور		إناث		اختبارات للعينات المستقلة	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
عدالة التوزيعات	28.841	6.445	25.643	6.103	2.538	*0.013
عدالة الإجراءات	30.795	6.033	25.607	6.814	3.973	*0.000
عدالة التعاملات	32.045	6.357	28.125	7.344	2.809	*0.006
الاحتراق الوظيفي	54.227	8.688	58.750	7.462	2.798-	*0.006

يتضح من الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث لصالح الذكور في المحاور (عدالة التوزيعات- عدالة الإجراءات و عدالة التعاملات) بينما ينخفض الاحتراق الوظيفي عند الذكور عن الإناث وكانت جميع قيم الدلالة أقل من 0.05

اختبار العلاقات الترابطية والتأثيرية بين محوري الدراسة (مكونات العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي) :
تم دراسة أثر مكونات العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع-عدالة الاجراءات-عدالة التعاملات) على الاحتراق الوظيفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط ، ولقد وضحت هذه التحليلات بدلالات القيم الاحصائية و بكتابة معادلة الانحدار وتوضيح درجة الانتشار بالرسم البياني.

جدول (6): الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة القيم المادية والغير مادية التي يحصل عليها من المركز (عدالة التوزيع) والاحتراق الوظيفي

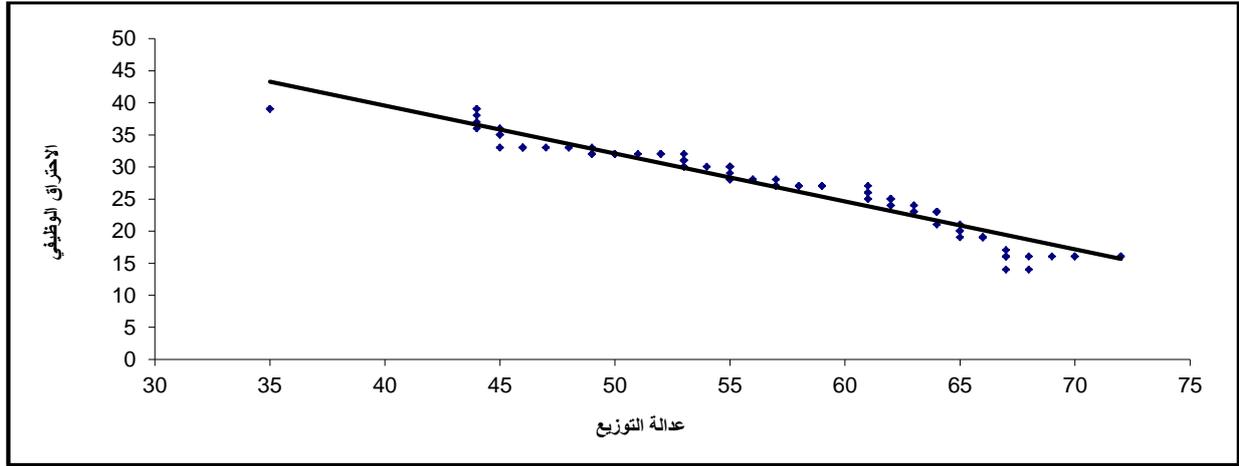
الدلالة	ر
*0.000	0.964-

يتضح من الجدول أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية في الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة القيم المادية والغير مادية التي يحصل عليها من المركز (عدالة التوزيع) والاحتراق الوظيفي حيث كانت قيمة ر= -0.964 بدلالة 0.000 اقل من 0.001

جدول (7): الانحدار الخطي البسيط بين درجة شعور الموظف بعدالة القيم المادية والغير مادية التي يحصل عليها من المركز (عدالة التوزيع) كمتغير مستقل والاحتراق الوظيفي كمتغير تابع

معامل التحديد	الدلالة	ت	Standardized	Unstandardized		
			Coefficients	Coefficients		
			Beta	Std. Error	B	
92.9	*.0000	93.415		.968	90.416	مقدار ثابت
	*.0000	-35.730	-.964	.035	-1.244	عدالة التوزيعات

يتضح من الجدول ان عدالة التوزيع تؤثر علي الاحتراق الوظيفي (تأثير عكسي) بنسبة 92.9% (معامل التحديد) وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث كانت قيمة ت 93.415 ومستوي الدلالة 0.000 وهو اقل من 0.001 وكانت المعادلة التنبؤية علي النحو التالي : الاحتراق الوظيفي = 90.416 - 1.244 × عدالة التوزيع



شكل (1) الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة القيمة المادية والغير مادية التي يحصل عليها من المركز (عدالة التوزيع) والاحترق الوظيفي

جدول (8): الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة الاجراءات التي تتبع في اتخاذ الاجراءات والسياسات (عدالة الإجراءات) والاحترق الوظيفي

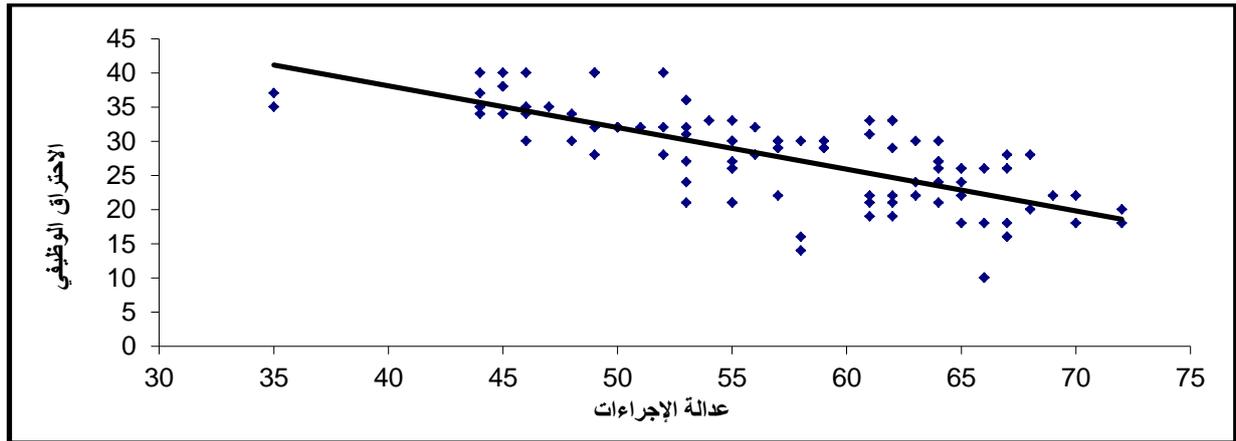
الدلالة	r
*0.000	0.728-

يتضح من الجدول انه توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين شعور الموظف بعدالة الإجراءات التي تتبع في اتخاذ الإجراءات والسياسات (عدالة الإجراءات) والاحترق الوظيفي حيث كانت قيمة $r = -0.728$ بدلالة 0.000 اقل من 0.001

جدول (9): الانحدار الخطي البسيط بين درجة شعور الموظف بعدالة الإجراءات التي تتبع في اتخاذ الإجراءات والسياسات (عدالة الإجراءات) كمتغير مستقل والاحترق الوظيفي كمتغير تابع

معامل لتحديد	الدلالة	ت	Standardized	Unstandardized		
			Coefficients	Std. Error	B	
53	*0.000	34.084		2.376	80.986	مقدار ثابت
	0.000*	10.505-	0.728-	0.083	0.869-	عدالة الإجراءات

يتضح من الجدول ان عدالة الإجراءات تؤثر علي الاحترق الوظيفي (تأثير عكسي) بنسبة 53% (معامل التحديد) وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث كانت قيمة ت 34.085 ومستوي الدلالة 0.000 وهو اقل من 0.001 وكانت المعادلة التنبؤية على النحو التالي: الاحترق الوظيفي = $80.986 - 0.869 \times$ عدالة الإجراءات



شكل (2) الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة الإجراءات التي تتبع في اتخاذ الإجراءات والسياسات (عدالة الإجراءات) والاحتراق الوظيفي

جدول (10): الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة المعاملة التي يحصل عليها من قبل المدراء والزملاء (عدالة التعاملات) والاحتراق الوظيفي

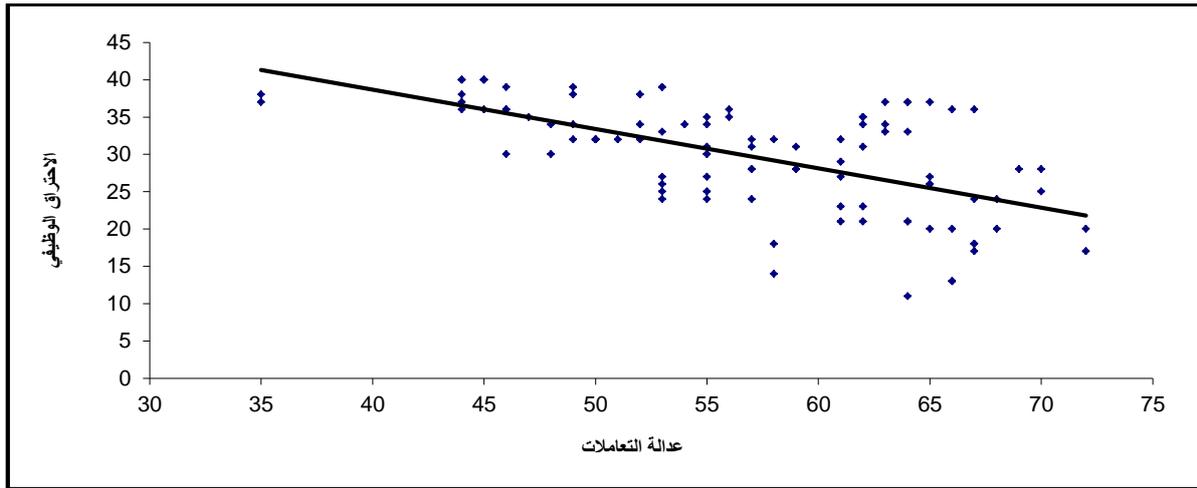
الدلالة	ر
*0.000	0.610-

يتضح من الجدول انه توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين درجة شعور الموظف بعدالة المعاملة التي يحصل عليها من قبل المدراء والزملاء (عدالة التعاملات) والاحتراق الوظيفي حيث كانت قيمة $r=0.610$ بدلالة 0.000 اقل من 0.001

جدول (11): الانحدار الخطي البسيط بين درجة شعور الموظف بعدالة المعاملة التي يحصل عليها من قبل المدراء والزملاء (عدالة التعاملات) كمتغير مستقل والاحتراق الوظيفي كمتغير تابع

معامل لتحديد	الدلالة	ت	Standardized	Unstandardized		
			Coefficients	Std. Error	B	
			Beta			
37.2	*0.000	27.372		2.844	77.841	مقدار ثابت
	0.000*	7.621-	0.610-	0.093	0.706-	عدالة التعاملات

يتضح من الجدول ان عدالة التعاملات تؤثر علي الاحتراق الوظيفي (تأثير عكسي) بنسبة 37.2% (معامل التحديد) وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث كانت قيمة ت 27.372 ومستوي الدلالة 0.000 وهو اقل من 0.001 وكانت المعادلة التنبؤية علي النحو التالي: الاحتراق الوظيفي = $77.841 - 0.706 \times$ عدالة التعاملات



شكل (3) الارتباط بين درجة شعور الموظف بعدالة المعاملة التي يحصل عليها من قبل المدراء والزملاء (عدالة التعاملات) والاحتراق الوظيفي

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر ومحاور الدراسة (عدالة التوزيع- عدالة الإجراءات- عدالة التعاملات والاحتراق الوظيفي) ، حيث كانت قيم الدلالة للمحاور جميعها أكبر من 0.05 ، كذلك لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل الدراسي و كل من عدالة التوزيع والإجراءات والتعاملات، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث لصالح الذكور في المحاور(عدالة التوزيع- عدالة الإجراءات و عدالة التعاملات) ، أيضاً لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة و كل من عدالة التوزيعات و التعاملات بينما توجد علاقة مع عدالة الإجراءات حيث يزداد الإحساس بعدالة الإجراءات مع الأقل خبرة . وهذا ما يتفق في أغلبيته مع (دراسة الشلوي ، 2005) حيث أشارت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العدالة التنظيمية وفقاً لاختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية.

واتفقت الدراسة في وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من (عدالة التوزيع – عدالة الاجراءات - عدالة التعاملات) والاحتراق الوظيفي ، مع دراسة (السعدني ، 2005) بعنوان " علاقة العوامل التنظيمية والوظيفية والديموغرافية بالاحتراق الوظيفي " ، حيث أسفرت نتائج الدراسة على أن العوامل التنظيمية المتمثلة في العدالة التنظيمية والمشاركة في اتخاذ القرار لها علاقة بحدوث الاحتراق الوظيفي .

كما اتفقت مع دراسة أغائي وآخرون (Aghaei, et al, 2012) والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى موظفي الرياضة والشباب في طهران باستخدام المنهج الوصفي ، كما تم استخدام ماسلاش، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي . في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية عن الدراسة التي قام بها النفيعي والتي كان من أهم نتائجها أنالفئاتالدينأعمارهممن 20-29 سنة ، والذينلهمخدمةأقلمن 5 سنوات ، همالأكثرمعاناةمنالاحتراقالوظيفي ، ففي الدراسة الحالية أشارت النتائج أنه لا توجد علاقة بين العمر و الاحتراق الوظيفي . في نفس الوقت اتفقت الدراسات على زيادة الشعور بالاحتراق الوظيفي مع ذوي المؤهل الدراسي المرتفع .

3. الخلاصة:

1. إن لكل منعدالة التوزيع وعدالة التعاملات وعدالة الاجراءات ارتباطاً تأثيرياً عكسياً بالاحتراق الوظيفي. ويستنتج من ذلك أن الفرضية التي تنص على أنها علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ثابتهما ، واتجاهها العلاقة عكسي .
وعلى ذلك يتوجب الاهتمام بزيادة مستوي عدالة التوزيعات والاحتراق الوظيفي ، والذبيدور هرا جعل المهارة القائد في خلق هذا الشعور.
2. تفاوت ترتيب جداول الأهمية النسبية ، حيث كان المتوسط العام للأهمية النسبية لمحور عدالة التعاملات هو الأعلى بين باقي المحاور (74.6%) ، يليه المتوسط العام للأهمية النسبية لمحور عدالة الإجراءات (69.6%) ، ثم المتوسط العام للأهمية النسبية لمحور عدالة التوزيعات (67.6%) . حظيت عدالة التعاملات بدرجة الأهمية الأعلى بين العاملين ، وذلك يدل على أن عدالة التعاملات الممارسة من قبل مسؤولي المركز هي الأكثر إدراكاً والأكثر أهمية من قبل الموظفين .

4. التوصيات:

1. أهمية الاهتمام بالعاملين ذوي الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات) من خلال معرفة احتياجاتهم وتوفير فرص التدريب والتطوير لديهم وتقديم الحوافز لهم وتنمية علاقات جيدة معهم وذلك للحفاظ على الصورة الإيجابية التي يحملونها عن جهة عملهم.
2. ضرورة خلق بيئة عمل جيدة ذات علاقات إيجابية سواء بين الرؤوسين أو بين الرؤساء والمرؤوسين، قد يكون ذلك من خلال النشاطات التي يقدمها المركز للمجتمع ، حيث تتطلب هذه النشاطات عمل جماعي يخلق روح الفريق الواحد ، أيضاً ضرورة المناقشة والمشاركة في القرارات، هذا يجعل العاملين أكثر حماسة وفاعلية في تنفيذ القرارات، بالتالي يخفف كثيرا من الاحتراق الوظيفي ، ومن جانب آخر يضع هذه القرارات موضع التنفيذ بدل من أن تكون مجرد قرارات على ورق.
3. أهمية الإفصاح عن الرؤية والرسالة والسياسات والأهداف المتعلقة بالرعاية الصحية الأولية بكل وضوح وشفافية، وبيان دور هذه المراكز في منظومة الرعاية الصحية حتى يستشعر الموظفون أهمية العمل الذي يقومون به ، والدور المناط بهذه المراكز ، حيث أن هناك من العاملين من يشعر بأنه على هامش العمل الصحي كونه يعمل في نطاق ضيق من خلال هذه المراكز، إضافة إلى شعوره بالرتابة والروتين في العمل.
4. ضرورة إعادة تأهيل مدراء مراكز الرعاية الصحية حتى يكونوا متخصصين في هذا النوع من الإدارة ، والتي تتطلب مهارات خاصة بالتأكيد سواء في إدارة العاملين أو العمل على حد سواء. حيث أن غالبية المدراء في هذه المراكز لا يتوافر لديهم المؤهل المتخصص في هذا النوع من الإدارة.
5. تقييم رضا العاملين عن الاجراءات والمعاملات والتوزيعات بشكل دوري جنب إلى جنب مع التقييم السنوي للعاملين .

قائمة المراجع والمصادر:

أولاً: المراجع العربية

1. أبو جاسر، صابرين مراد نمر.(2010م).أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي : دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الاعمال .
2. البدوي، طلال حيدر طلال.(2000م). درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان، وأثر بعض المتغيرات في ذلك.
3. خوجة ، توفيق أحمد.(1431 هـ/2010م) . المدخل في تحسين جودة الخدمات الصحية ، الرعاية الصحية الأولية، الطبعة الرابعة .
4. ريان ، عادل محمد.(2000م). أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والوجداني وبعض المتغيرات الموقفية: دراسة ميدانية ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق، المجلد الثاني والعشرون، العدد الأول ، يناير.
5. السعدني، نرمن أحمد عبد المنعم.(2005). علاقة العوامل التنظيمية والوظيفية والديموجرافية بالاحتراق الوظيفي: بالتطبيق على هيئة التمريض بمستشفيات القاهرة الكبرى. مجلة المال و التجارة - مصر، ع 438 ، 32- 35 مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/89794>
6. الشلوي، حمد بن فرحان & محمود، محمد فتحي مشرف.(2005م). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي:(دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية المدنيين والعسكريين).
7. العجبي، راشد شبيب،(1998م). تحليل العلاقة بين الولاء التنظيمي وإحساس العاملين بالعدالة التنظيمية ، معهد الإدارة العامة، مسقط.
8. عريشة ، محمد محمد.(1996م). محددات سلوكيات الدور الإضافي وسلوكيات الدور الرسمي لأفراد في منظمات العمل: دراسة تطبيقية ، المجلة العلمية لكلية الادارة والاقتصاد ، العدد السابع .
9. القحطاني، سالم ، العامري، أحمد، آل مذهب، معدي و العمر، بدران.(2010م). منحج البحث في العلوم السلوكية : مع تطبيقات SPSS ط3، الرياض:جامعة الملك سعود.
10. النفيعي ، ضيف الله.(2000م).الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة .مجلة جامعة الملك عبدالعزيز :الاقتصاد والادارة ، م14 ، ع1 ، ص55-88 ، المملكة العربية السعودية .

ثانيا: المراجع الاجنبية:

1. Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. The Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422.
2. Aghaei, N., Moshiri, K., & Shahrbanian, S. (2012). Relationship between organizational justice and job burnout in employees of Sport and Youth Head Office of Tehran. Advances in Applied Science Research, 3(4), 2438-2445.
3. Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. Journal of Organizational Behavior, 18(6), 685-701.
4. DRA, (2008), Reliability and Validity of the Desired Results. Developmental Profile access (DRDP access), A Special Project of the Napa County Office of Education. Funded by the California Department of Education, Special Education Division. (March ,2008).

5. Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 63-77
6. Lee, H. R. (2000). An empirical study of organizational justice as a mediator of the relationships among leader-member exchange and job satisfaction, organizational commitment, and turnover intentions in the lodging industry (Doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University).
7. Moorman, C. (1995). Organizational market information processes: cultural antecedents and new product outcomes. *Journal of marketing research*, 318-335.
8. Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal*, 36(3), 527-556.
9. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
10. Ortiz, L. (1999). A comprehensive literature review of organizational justice and organizational citizenship behavior: Is there a connection to international business and cross-cultural research. University Of Texas Pan America.

ABSTRACT

The objective of the current study was investigating the influences of organizational justice dimensions on occupational burnout among workers in primary healthcare centers in Jeddah Governors. In addition, the current study intended to examine the relationships between the demographic factors and worker's perceptions in primary healthcare centers of organizational justice practices and the relationships between the demographic factors and their feelings of organizational justice and occupational burnout in their workplaces. Moreover, the study aimed at investigating the level of occupational burnout among primary healthcare centers workers. The researcher used the descriptive analytical methodology that depends on the phenomenon study as if it is actually noticed, and pays attention to its accurate description, and highly expressed it in terms of quality and quantity. The current study is applied on a sample of the employees working at the five sectors of the primary healthcare in Jeddah, with sample size reaching (100) after choosing one center from each sector. A questionnaire was used to measure the study variables in addition to using SPSS for data analysis. The main results of the study are stated as: the justice procedures, distribution and treatment have an impact on occupational burnout, through an inverse relationship appearing among the study aspects, this means that the increasing independent variables decline occupational burnout. The study suggests many recommendations: The importance of highlighting the vision, mission, policies and objective clearly and reveal those centres' role as a part of the health care. Nevertheless, it is essential to qualify the primary health care directors in order to be highly

experienced in this type of administration, and taking decisions related to employees and their tasks in accordance with sufficient and clear information. Finally, it is essential to assess the employees' satisfaction about the procedures, treatment and distributions periodically and same as the yearly assessment.

Keyword: Burnout - Primary Healthcare centers - Workers in Primary Healthcare - Organizational Justice Dimensions
