

The Effect of Job Burnout Stability (Applied Study on the Health Sector in Asir Region in KSA- 1444AH)

Mrs. Asma Mohamed Al-Shehri*, Mrs. Reem Awad Abo Dahesh¹, Mrs. Sara Hussein Al Sultan, Mrs. Bayan Abdullah Asiri, Mrs. Jamilah Salman Al-Maliki

¹ Ministry of Education | KSA

Received:

10/06/2023

Revised:

21/06/2023

Accepted:

18/07/2023

Published:

30/10/2023

* Corresponding author:

asma.alshehri54@gmail.com

Citation: Al-Shehri, A. M., Abo Dahesh, R. A., Al Sultan, S. H., Asiri, B. A., & Al-Maliki, J. S. (2023). The Effect of Job Burnout Stability (Applied Study on the Health Sector in Asir Region in KSA- 1444AH). *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7(10S), 54 – 74. <https://doi.org/10.26389/AJSRPL100623>

2023 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: The study aims to identify the effect of job burnout on job stability: an applied study on the health sector in Asir region, and used the descriptive and analytical method that it is concerned with studying the phenomenon as it exists in reality, by collecting data about it, classifying it, organizing it and expressing it in order to reach conclusions or generalizations that help in Developing the reality that is being studied, and the study population consists of all workers in the health sector in Asir region, and a simple random sample consisting of (400) employees who belong to the study community was chosen, and the study reached a set of results that the level of responses of the study sample individuals indicated that there is a feeling of exhaustion The respondents emphasized that humanity within the health sector came to a weak degree, and it was found that personal achievement was of a weak degree, and it was found that job stability in the health sector in Asir region was of a medium degree, and finally - that there is a relationship between (emotional exhaustion and humanity Personal achievement) and career stability. The study resulted in a set of recommendations to improve the salaries of workers in the health sector, employ more working staff, especially practitioners, motivate employees financially and morally, and establish a special committee concerned with public relations between workers, and reduce the workload of workers, especially practitioners, flexibility in work, without Interferes with the workflow.

Keywords: Job burnout, job stability, health sector, Asir.

أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي

(دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - 1444هـ)

أ. أسماء محمد الشهري*، أ. ريم عوض أبو داهش¹، أ. ساره حسين ال سلطان، أ. بيان عبد الله عسيري، أ. جميلة سلمان المالكي

¹ وزارة التعليم | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي بأنه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، عن طريق جمع المعلومات والبيانات عنها وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها بهدف الوصول إلى استنتاجات أو تعميمات تساعد في تطوير الواقع الذي تتم دراسته، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (400) موظفاً ممن ينتمون مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على أن هناك شعور بالإرهاق العاطفي بدرجة كبيرة، كما أكد أفراد العينة على أن الإنسانية داخل القطاع الصحي جاءت بدرجة ضعيفة، وتبين أن الإنجاز الشخصي كان بدرجة ضعيفة، وتبين أن الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير كان بدرجة متوسطة، وأخيراً بين أن هناك علاقة بين (الإرهاق العاطفي، الإنسانية، الإنجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي. وقد افضت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات تحسّن رواتب العاملين في القطاع الصحي، وتوظيف المزيد من الموظفين العاملين خاصة الممارسين، وتحفيز الموظفين مادياً ومعنوياً، وعمل لجنة خاصة تهتم بالعلاقات العامة بين العاملين، وتخفيف العبء العمل على العاملين وخاصة الممارسين، مرونة في العمل، بما لا يتعارض مع سير العمل.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الاستقرار الوظيفي، القطاع الصحي، عسير.

1. المقدمة:

اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب، والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، ولكن في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في العالم المعاصر الذي نعيشه اليوم، ويعد مؤشراً على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف وانحدار في أدائها وإلى عدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة منها وبالتالي يساهم في انخفاض الاستقرار الوظيفي للعاملين.

وقد ازدادت أهمية دراسة الاستقرار الوظيفي بعد التأكد من الدور المحوري الذي يلعبه العنصر البشري في العملية الإنتاجية بعد ما ساد الاعتقاد ولفترة طويلة من الزمن أن الوسائل والألات والمعدات والمواد الأولية كافية من أجل الوصول إلى الأهداف المخططة وتحقيق الفعالية اللازمة، إلا أن هذا الاعتقاد قد زال تدريجياً بعد سلسلة الدراسات والبحوث التي أجريت على الدور والمكانة التي يحتلها العنصر البشري في العملية البشرية.

ويجب إشعار الموظف بالأمن والحماية الدائمة في عمله، والعمل على تحرره المعقول من الخوف، ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعو للقلق، كذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار الموظف بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمان أمنه الصناعي وترقيته.

انطلاقاً مما سبق سعت الباحثات إلى القيام بهذه الدراسة لمعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي، الذي يعتبر من أهم القطاعات التي يجب تحقيق الاستقرار الوظيفي فيه من أجل ضمان خدمة المواطنين من خلال الخدمات التي تقدم لهم في هذا القطاع.

2. مشكلة الدراسة:

تطمح المنظمات باختلاف أشكالها وأنواعها إلى رفع مستوى الاستقرار الوظيفي لموظفيها، وذلك من خلال زيادة اهتمامها بالموارد البشري لأنه العنصر الأهم بين مختلف مواردها المختلفة والقادر على التفكير والابتكار، وتوجيه أنشطة المنظمة وإدارة الموارد الأخرى بكفاءة وفعالية، لذلك فهو يجب أن تتوافر لديه كافة العوامل التي يمكنها أن تؤثر عليه وعلى أدائه بل يمكن أن تصل إلى تركه للعمل لنتيجة شعوره بالضغط والاحتراق الوظيفي.

وقد أوضحت عدة دراسات وجود آثار سلبية للاحتراق الوظيفي على العاملين في المنظمات على اختلاف أشكالها، وهذا ما أكدته دراسة (منصور، 2013) والتي أوضحت بوجود علاقة سلبية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين، كما وأوضحت دراسة (Silvia, 2015) أن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى توتر العاملين في العمل ويساهم في انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي لديهم.

لذلك كان لا بد من اهتمام القطاعات الصحية بالمملكة العربية عامة ومنطقة عسير خاصة بالتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هذا القطاع الهام والذي يقدم الخدمات الصحية للمواطنين، حيث أن الاحتراق الوظيفي قد يتسبب في انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي لدى العاملين.

و يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

ما أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟ وينبثق من هذا السؤال مجموعة من

الأسئلة الفرعية كما يلي:

- 1- ما واقع الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي - الإنسانية - الانجاز الشخصي) في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟
- 2- ما واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي - الإنسانية - الانجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

3. فرضيات الدراسة: تفترض الدراسة:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

4. أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية للدراسة كون نتائجها قد تساهم في توجيه الانتباه للجهات ذات الصلة في القطاع الصحي بواقع الاحتراق الوظيفي في منطقة عسير، كما قد تساهم نتائجها في تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد على تحسين الاستقرار الوظيفي وتخفيف الاحتراق الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير، ما ينعكس عنه من تحقيق أهداف العمل.

5. منهجية الدراسة:

- أ- منهجية التحليل: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لمناسبته لهذه الدراسة، حيث سيتم وصف متغيرات الدراسة من خلال الإطار النظري، وكذلك وصف نتائج الدراسة وتحليلها وذلك بعد جمع البيانات.
- ب- مصادر البيانات: سيتم جمع البيانات والمعلومات بواسطة استبانة قامت الباحثات بتصميمها لهذا الغرض.
- ج- حدود الدراسة: تقتصر الدراسة على مجموعة من الحدود وهي كما يلي:
 - الحد الموضوعي: الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الإنهاك العاطفي، الإنشائية، الانجاز الشخصي)، الاستقرار الوظيفي.
 - الحد الزمني: تم إجراء البحث في الفترة الزمنية 1444هـ - 2023 م. ز
 - الحد المكاني: تم إجراء الدراسة في القطاع الصحي بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.
 - الحد البشري: العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

6. الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري

الاحتراق الوظيفي:

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يمكن تعريف الاحتراق على أنه "مجموعة من الأعراض التي تتضمن كل من الاجتهاد الجسدي والنفسي التي تسببها ضغوط العمل على الفرد، وبالتالي تكون النظرة سلبية تجاه المهنة".

ووفقاً لما جاء في (الذبحاوي والذبحاوي، 2016: 314) أنه يظهر في نطاق العمل الكثير من المعوقات والتي قد تكون سبباً رئيساً في عدم قيام المدرس بدوره بالشكل المطلوب، الأمر الذي يجعله يشعر بالقصور عند قيامه بما هو مطلوب منه بالقدرة التي يمتلكها ويتوقعها منه الآخرون. وإن حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط المدرس بالعمل تكون سلبية ولها تأثيرات مدمرة على العمل في مجمله، وهذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد يؤدي إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق الوظيفي.

ويعرف أيضاً على أنه "حالة من حالات ضغط العمل والتي تتميز بالإنهاك العاطفي، والاحتقان والتقييم السلبي للذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل". (Guan, et, al, 2017: 149)

كما أوضح (Luan, et al, 2017: 163) أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن استجابة طويلة الأجل لضغوط العمل، ويمثل حالة من الإرهاق الشديد، ويلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعة الخدمات.

وتستخلص الباحثات أن الاحتراق الوظيفي شعور ينتاب الموظفين أثناء عملهم يتمثل في الإنهاك العاطفي، والإنشائية والشعور بتدني الانجاز الشخصي للفرد أثناء العمل.

العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي:

لقد اختلفت العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي، يذكرها (سليمان وآخرون، 2014) كما يلي:

- 1- إجهاد وإعياء وضغوط مستمرة في العمل.
- 2- استجابة عالية لهذا الإجهاد والإعياء والضغط.
- 3- انخفاض في النشاط والأداء والعتاء.
- 4- تنعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها، وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تتعدد الدراسات السابقة التي تناولت أبعاد الاحتراق الوظيفي إلا أن أغلب هذه الدراسات اعتمدت على مقياس Maslash وزميلها Jacksan الذي يعرف بمقياس (ماسلاش) للاحتراق، ويتضمن هذا المقياس الأبعاد التالية: (اسماعيل، 2018: 10) (التلبياني

وآخرون، 2014: 703) (عمر، 2020: 671)

1. الإنهاك العاطفي: حيث يمثل الإنهاك العاطفي المرحلة الأولى من الاحتراق الوظيفي، وهو حالة يشعر فيها الشخص بفقدان ذاته والروح المعنوية واستنفاد كل طاقاته، والاحساس بأن مصادره العاطفية مستنزفة، كما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء وبذل المجهود، وتأدية الخدمات بنفس الجودة والمستوى الذي كان يقدمه من قبل.
 2. الإنسانية: هو حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة ومتهكمة تجاه المراجعين (اللامبالاة) ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاك
 3. تدني الانجاز الشخصي: يمثل ضعف الانجاز الشخصي المرحلة الثالثة من مراحل الاحتراق الوظيفي حيث يشعر الفرد بعدم قدرته على الانجاز والنجاح في العمل، كما يشعر الفرد بتبني كفاءته في العمل وتفاعله مع الآخرين، كما ينخفض معدل انتاج الفرد حيث يشعر أنه عاجز عن تحقيق أهدافه ومهامه، كما تظهر على الفرد أعراض التوتر والاكتئاب.
- كما تتمثل الأبعاد في أن الإنهاك العاطفي يتسبب في استنزاف طاقات الفرد الجسمية والنفسية، وفقدان الحيوية والنشاط الذي يتمتع به سابقاً. ويعني تدني الإنجاز الشخصي: ميل الفرد لتقييم ذاته بشكل سلبي، والشعور بتدني الكفاءة والفعالية في الأداء الشخصي. كما يتمثل فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل: في اتخاذ مواقف سلبية تجاه الأفراد متلقي الخدمة وقلة العناية بهم، والتعامل مع الأشخاص كجماد وليس كبشر، ويتضمن القسوة والشدة واللامبالاة وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم للآخرين، واقتقاد القيمة والمشاعر والأحاسيس الإنسانية.

الاستقرار الوظيفي:

مفهوم الاستقرار الوظيفي:

يعد الاستقرار الوظيفي من أهم درجات الرضا التي يصل إليها أي موظف في مجال عمله، أو نطاق العمل من حيث العلاقة الجيدة بين رؤسائه ومرؤوسيه، التطور المهني المستمر، وجود الحوافز الدورية التي تخلق دافع الرغبة لدى الموظف في التطور والإبداع والتميز.

وعرف الاستقرار الوظيفي بأنه الاستقرار النفسي والذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي والذي يؤدي إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والتآلف بين العاملين في المنظمة. كما وعرفت بأنها ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضاربة لتحقيق التكامل والاستقرار. وعرفت بأنها إشعار العامل على الدوام بالامن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف، ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعو للقلق كذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالامن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمناً أمنه الصناعي وترقيته. وعرف أيضاً بأنه اتجاهات العاملين نحو العمل التي تظهر في شكل سلوكيات سلبية رافضة للعمل عند عدم تلبية رغباتهم أو عدم إشباع طموحاتهم، وسلوكيات إيجابية محبذة للعمل في حالة تلبية رغباتهم وإشباع طموحاتهم.

أهمية الاستقرار الوظيفي:

للعمل أهمية كبيرة في تحقيق الأمن الاجتماعي في جانبه المعنوي والمادي فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات إيجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها، فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل فهو دائماً يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل تصبح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيط للمعنويات.

أما مزايا استقرار العامل في وظيفته هي التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدرجي عن غيره من العمال بحكم إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي التقليل من احتمالات الإصابة بحوادث العمل والتعب والإجهاد، كما أن استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها وترابط أعضائها وبالتالي يدوم انتمائها للمنظمة ويرتفع مستوى التزامها التنظيمي والعكس صحيح، فكلما انعدم الاستقرار الوظيفي في المنظمة تعرضت جماعة العمل إلى التسرب الوظيفي بين أعضائها ما يحتمل تفككها، فالوفاة الجديد قد يحمل معه ثقافة تنظيمية مغايرة تعجل في تفككها لأن فقدان زملاء العمل يؤدي إلى إرباك العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل وتذبذب محتمل في الأداء وبالتالي يكون التفكير في مغادرة المنظمة وترك العمل محتمل في هذه الحالة.

وإذا كان الاستقرار الوظيفي له أهمية بالنسبة للعامل وجماعة العمل فهو بالنسبة للمنظمة له أهمية مضاعفة فبالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها فإنه يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة المدربة والمكتسبة للخبرة ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن الكفاءات البديلة عن التي تسربت وتركت مناصب عملها شاغرة بعد أن كلفت المنظمة مبالغ مالية كبيرة طوال عملية التعيين، التكوين والتدريب.

إذن فاستقرار الأفراد في المنظمة يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجمعها ثقافة تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المنظمة، فهم يجتمعون فيها كل يوم من أجل الاستمرار والبقاء ولتحقيق هذه المتطلبات على المنظمة أن توفر لهم عوامل الشعور بالأمان النفسي والجسدي والمادي لتكون لهم مصدر سعادة ومستقبلاً مهنيًا لهم.

مظاهر الاستقرار الوظيفي في العمل:

يعد الاستقرار في العمل واحدًا من أبرز الغايات التي يسعى الأشخاص إلى تحقيقها في الميدان المهني الذين يعملون ضمنه، بغض النظر عن مجاله، سواء في القطاع الاقتصادي، أو الاجتماعي، أو السياسي، أو العسكري أو الثقافي، وبصرف النظر عن الجهة التابع لها، سواء لمؤسسات القطاع الخاص أو العام، ومن أهم مظاهر الاستقرار الوظيفي في العمل ما يلي:

- تماسك جماعة العمل: تعتبر المجموعات العمالية متعددة وشديدة التعقيد حيث يمكن تصنيفها إلى جماعات ثلاث تتمثل في: جماعة الزملاء، جماعة الرؤساء، وجماعة الإدارة، والتي يمثلها المديرون ويمكن أن توصف أو تعرف المنظمة بأنها جماعات متفاعلة مع بعضها البعض لكل جماعة أهدافها ونشاطاتها لكن من جهة أخرى لا بد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي.
- الراحة النفسية والشعور بالأمان الوظيفي: إن إحساس العامل داخل منظمته بالراحة النفسية والأمان الوظيفي من بين المظاهر التي تعمل المؤسسة على توفيرها له من أجل كسب استقراره وحيه وانتمائه للمنظمة، فشعور العامل بالاطمئنان على استمراره في العمل وعلى مستقبله المهني يعتبرها حسًا يلاحقه طوال حياته، فالعامل يبقى محاطًا بشعور الخوف وعليه أن يلي حاجة الإنسان لكي يولد لديه شعورًا بالراحة النفسية فهو محاطًا بشعور الخوف وعليه أن يلي حاجة الأمان لكي يتولد لديه شعور بالراحة النفسية فهو محاط بضروب مختلفة من التأمينات الاجتماعية كالتأمين ضد العجز والحوادث المهنية والأمراض المهنية، إلخ، عند تحقيقه هذا المتطلب ينعكس بالإيجاب على أدائه وبالتالي يستمر السلوك البشري بالاستقرار ورفع الروح المعنوية بين الأفراد.
- المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات: إن الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال بإشراك العمال في وضع أهداف الجماعة وتحديداتها، وفي رسم الخطط وتنفيذها، مع فسح المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة إلى عدم وجود المشاركة العمالية يؤدي إلى وجود اغتراب وظيفي بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى الصراع وانخفاض مستوى الإنتاجية وظهور مشكلات العمل المختلفة ما يشكل حالة من الاستقرار في المنظمة.

ثانياً- الدراسات السابقة:

- عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالاحتراق الوظيفي:
- دراسة (الهداب، والمخلافي، 2020) بعنوان " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض". هدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من 420 مفردة، تم اختيار الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وكانت أهم النتائج وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، وعدم وجود مستوى معين من الاحتراق الوظيفي بشكل عام فيما عدا وجود مستوى متوسط من الانهك العاطفي تعاني منه عينة الدراسة من الإداريات، وأوصت الدراسة بإتاحة فرص النمو والتقدم الوظيفي للموظفات الإداريات عن طريق التدوير أو الإثراء الوظيفي، وتمكينهم من تسلم المناصب القيادية.
- دراسة (عمر، 2020) بعنوان "فاعلية برنامج إرشادي عقلائي انفعالي سلوكي في تطوير فاعلية الذات لخفض مستوى الاحتراق الوظيفي، المهني لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب التوحّد". هدفت الدراسة التعرف على فاعلية برنامج إرشادي عقلائي انفعالي سلوكي في تطوير فاعلية الذات لخفض مستوى الاحتراق الوظيفي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع

الدراسة من جميع معلمي ومعلمات التلاميذ ذوي اضطراب التوحد بمطقة جازان والبالغ عددهم 85 معلماً وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لمستوى كل من (فاعلية الذات والاحترق الوظيفي)، كما يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لمستوى كل فاعلية من (فاعلية الذات والاحترق الوظيفي)، وأوصت الدراس بأنه ينبغي تنظيم دورات تدريبية بصورة مستمرة لتلبية الكفايات اللازمة لمعلمي التلاميذ ذوي اضطراب التوحد وأن تكون هذه الدورات تحفيزية مقابل الترقى في العمل أو بعد مادي لحث جل المعلمين على المشاركة بها.

- دراسة (التلياني، وآخرون، 2015) بعنوان "علاقة العوامل التنظيمية بالاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة". هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل التنظيمية بالاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من 958 عضو هيئة تدريس العاملين في الأزهر والجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى، حيث بلغ عدد أفراد العينة 320 مفردة بطريقة عشوائية، وكان من أهم نتائج الدراسة أن درجة الاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية النظامية بمحافظات غزة متوسطاً كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية بين العوامل التنظيمية والاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية النظامية في محافظات غزة، وأوصت الدراسة بضرورة دعم وتشجيع البحث العلمي حول هذه الظاهرة بالجامعات الفلسطينية، وتعزيز مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة عملهم.

● عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي:

- دراسة (عشيش، 2018م) بعنوان "حوادث العمل وعلاقتها بالاستقرار المهني لدى عمال مؤسسة سونلغاز بأم البواقي". هدفت الدراسة إلى معرفة والكشف فيما إذا كان انتشار حوادث العمل بالمنظمة له علاقة بالاستقرار المهني لدى عمال مؤسسة سونلغاز بأم البواقي، ولتحقيق الهدف من الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي والسجلات والتقارير الخاصة بالمؤسسة كوسيلة لجمع البيانات، كما اعتمدت على بناء استبيان موزع على عينة بلغت 50 فرداً، ومن أهم نتائج الدراسة: أن معظم أفراد العينة يعانون من عدم الاستقرار المهني وذلك بسبب الخوف من الوقوع في حوادث العمل، كذلك أن أغلبية ساحقة تؤكد أن طبيعة حوادث العمل هي السبب في عدم استقرارهم المهني بالمؤسسة.

- دراسة (بن منصور، 2014م) بعنوان "الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص- دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية- سطيف". هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص وتقصي العوامل التنظيمية المادية، الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر في هذين المتغيرين، ومحاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للتنظيمات، وخاصة ذات الكفاءة العالية والخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها بوضع نظام لتحفيز بجميع أنواعه لأن فقدان العمالة ذات الخبرات العالية يكلف التنظيم أعباء كبيرة، أجريت الدراسة الميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية بمدينة سطيف، على عينة تكونت من (53) عامل من المجتمع الكلي البالغ عددهم (265) عامل، حيث شملت العينة كل الفئات العاملة في المؤسسة (عمال الإدارة وعمال الإنتاج)، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الملاحظة المباشرة، المقابلة الحرة، واستمارة الاستبيان، وبعد ما تم ترجمة هذه البيانات الكيفية إلى بيانات كمية في شكل نسب مئوية وبعد تحليلها وتفسيرها توصلنا إلى نتائج أهمها: هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، أن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري لأن العمال لديهم سلوك سلبي نحو العمل والمؤسسة، نظراً لعدم حصولهم على الإشباع الكافية التي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم إلى تفعيل أدائهم وحب الانتماء للمؤسسة.

- دراسة (Heisz, eta, 2012) بعنوان "تقييم الاستقرار الوظيفي في كندا ومقارنتها بالنتائج الأمريكية. بينت هذه الدراسة أن الاستقرار الوظيفي تدنى في كندا بين عامي (1987-1991)، وبدأ بالارتفاع سنة (1991-1995)، وكان معدل ارتفاع الاستقرار الوظيفي في كندا أعلى من نسبة الاستقرار الوظيفي في الولايات المتحدة الأمريكية، وهذا الانخفاض في الولايات المتحدة كان يشمل جميع الأعمال بينما انحصرت في كندا بين الفئة العمرية (15-24) سنة وبينت الدراسة أن الاستقرار الوظيفي للإناث في كندا والولايات المتحدة أعلى من الذكور، وأن معدل الاستقرار الوظيفي ينخفض مع الانفتاح الاقتصادي، وذلك بسبب ندرة العمال مما يؤدي إلى زيادة الطلب عليهم، ومن ثم دفع العمال إلى التنقل من وظيفة إلى أخرى، وهذا يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي.

- دراسة (Mackenna, eta, 2012) بعنوان "الاستقرار في التوظيف". بينت الدراسة أن الاستقرار الوظيفي من أهم وأكثر الأمور تعقيداً والمتعلقة في سوق العمل هي القوانين المطبقة، والمتعلقة بترك العمال لوظيفتهم أو طردهم، وذلك بسبب تخفيض الأجور،

وهذه الدراسة احتوت على جدول حول المبادئ والأهداف والظروف التي ينبغي لقوانين العمل أن تأخذها بنظر الاعتبار، ويوصي الباحث بمعرفة الأسباب التي أدت إلى ترك الموظف لعمله، أو إنهاء خدماته من قبل صاحب العمل وتوضيح وجهة نظر كل من العامل ورب العمل، وذلك من أجل منع التمييز، وهذا يؤدي حسب وجهة نظر هذه الدراسة إلى الاستقرار الوظيفي.

التعليق على الدراسات السابقة:

- تعلقت دراسات المحور الأول بمتغير الاحتراق الوظيفي وهو ما يتشابه مع الدراسة الحالية، وقد كان متغير الاحتراق الوظيفي في أغلب الدراسات متغيراً تابعاً، وهذا يتشابه مع الدراسة الحالية والتي فيها الاحتراق الوظيفي متغيراً مستقلاً.
- أما فيما يتعلق بدراسات المحور الثاني فقد تعلقت بمتغير الاستقرار الوظيفي، حيث كان هو المتغير المستقل في أغلب دراسات المحور الثاني عدا دراسة (عشيش، 2018) فقد كان فيها المتغير التابع هو الاستقرار الوظيفي، وهذا ما يتوافق مع الدراسة الحالية، وكانت دراسة (Mackenna, et, 2012) عبارة عن مقالة بحثية تتحدث عن الاستقرار الوظيفي.
- استخدمت الدراسات السابقة في المحور الأول المنهج الوصفي بأساليبه المختلفة، فقد استخدمت جل الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة (عمر، 2020)، أما دراسة (الهداب والمخلافي، 2020) فقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي، والدراسة الحالية ستستخدم المنهج الوصفي التحليلي.
- كذلك كانت دراسات المحور الثاني كما دراسات المحور الأول واستخدمت المنهج الوصفي، فمنها من استخدمت الأسلوب التحليلي كدراسة (بن منصور، 2014) ودراسة (عذار وإسماعيل، 2013)، ومنها ما استخدم المقارن مثل دراسة (Heisz, et, 2012).
- كانت عينة الدراسة في دراسات المحور الأول كلها عينات عشوائية بسيطة مثل دراسة (التلبناني وآخرون، 2015)، والدراسة الحالية ستستخدم طريقة العينة العشوائية البسيطة.
- في دراسات المحور الثاني كانت أغلب الدراسات قد استخدمت العينة العشوائية البسيطة، ولم تحدد العينة في كل من دراسة (عذار وإسماعيل، 2013) ودراسة (حليس، 2009) ودراسة (Heisz, et, 2012).
- استخدمت في دراسات المحور الأول الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد كانت مصممة من قبل الباحثين أنفسهم.
- في دراسات المحور الثاني استخدمت أغلب الدراسات الاستبانة كأداة لجمع البيانات، عدا دراسة (Mackenna, et, 2012) والتي كانت عبارة عن مقالة بحثية، وجاءت دراسة (عشيش، 2018) واستخدمت تحليل محتوى السجلات والوثائق مع استخدامها للاستبانة.
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في دراستها لأثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي وهو ما لم تتطرق له أيّاً من الدراسات السابقة.
- كما تختلف عن الدراسات السابقة في بيئتها.
- استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد المنهج المتبع والأدوات المناسبة، كذلك في تحديد نوع وحجم العينة المناسبين.
- استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في كتابة الإطار النظري للدراسة الحالية.

7. منهجية البحث:

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، كمنهج للبحث، حيث يعتبر المنهج الأفضل لمثل هذه الأبحاث، وهو البحث الذي يدرس الظواهر والمشاكل كما هي، يعمل على تحليلها ووصفها، حيث اعتمد البحث على الدراسات والكتب والمراجع العلمية، كذلك اعتمدت الباحثات في الجزء الميداني من البحث على استخدام الاستبانة في جمع البيانات الأولية للوصول لنتائج لتحقيق أهداف البحث.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (400) موظفاً من العاملين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

متغيرات البحث:

تتمثل متغيرات البحث فيما يلي:

- المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي ، وأبعاده هي: (الإرهاك العاطفي، الإنسانية، الإنجاز الشخصي).
- المتغير التابع: الاستقرار الوظيفي، وقد تم دراسته كبعده واحد.

مصادر جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال ما يلي:

- المصادر الثانوية: حيث تم الاعتماد على الدراسات السابقة والأبحاث والمجلات العلمية والكتب المتعلقة بمتغيرات البحث الحالي، وقد تم الاعتماد على مجموعة من المكتبات الرقمية في هذا الأمر.
- المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال الدراسة الميدانية وذلك باستخدام الاستبانة في جمع البيانات من عينة البحث.

أداة جمع البيانات:

تمشيًا مع ظروف هذه الدراسة وطبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وأهدافها وتساؤلاتها، استخدمت الباحثات الاستبانة كأداة لدراستهن، وتشمل هذه الاستبانة على جزأين وهما:

الجزء الأول: سوف يشتمل هذا الجزء على البيانات الأولية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسعى الوظيفي).

الجزء الثاني: سوف يتضمن هذا الجزء على محورين وهما:

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي، ويحتوي هذا المحور على ثلاثة أبعاد وهي:

- الإرهاك العاطفي.
- الإنسانية.
- الإنجاز الشخصي.

ويشمل هذا المحور على (15 فقرة) كل بعد يشمل على (5 فقرات).

المحور الثاني: الاستقرار الوظيفي، وسوف يشتمل هذا المحور على (10 فقرات).

وتم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات حسب مقياس ليكرت الخماسي لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي:

جدول (1) مقياس ليكرت للاستجابات لفقرات الاستبانة

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

الخصائص السيكومترية للأداة:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين المتخصصين، وذلك بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على مشرفين أكاديميين، وتعديل الباحثات حسب الملاحظات التي يبدونها السادة المحكمين، وتعديل الفقرات والمقياس والمتغيرات الديمغرافية بحيث تصبح الاستبانة جاهزة للتوزيع.

1. صدق الاستبانة:

أولاً: الصدق الظاهري: وذلك من خلال عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين المتخصصين، وذلك بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على مشرفين أكاديميين، وتعديلها حسب توجهات السادة المحكمين، وتعديل الفقرات والمقياس والمتغيرات الديمغرافية بحيث أصبحت الاستبانة جاهزة للتوزيع.

ثانياً: نتائج الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثات بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ومستوى الدلالة.

جدول رقم (2) يوضح معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المحاور المحور الأول: الاحتراق الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الاحتراق الوظيفي
البعد الأول: الانهك العاطفي		
0.000	0.767**	1 أشعر بأني مستنزف عاطفياً نتيجة لعملي في القطاع الصحي الذي أقوم به.
0.000	0.734**	2 اشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي.
0.000	0.762**	3 اشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً للبدء بالعمل في القطاع الصحي.
0.000	0.725**	4 أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع الناس طوال اليوم.
0.000	0.772**	5 أشعر بالضجر والملل بسبب عملي في القطاع الصحي.
البعد الثاني: الإنسانية		
0.000	0.780**	1 أشعر أنني اعامل بعض الناس كأنهم أرقام فقط.
0.000	0.829**	2 اصبحت شخصاً قاسياً على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل في القطاع الصحي.
0.000	0.804**	3 اشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من قساوة وتبلد مشاعر.
0.000	0.785**	4 اشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل في القطاع الصحي.
0.000	0.616**	5 اشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.
البعد الثالث: الانجاز الشخصي		
0.000	0.643**	1 لا أستطيع تفهم شعور الناس نحو مهنتي في القطاع الصحي.
0.000	0.658**	2 اتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل الناس والعملاء في عملي في القطاع الصحي.
0.000	0.722**	3 اشعر بأني أؤثر على حياة الآخرين سلباً من خلال عملي في القطاع الصحي.
0.000	0.819**	4 لا أشعر بالنشاط والحيوية في مهنتي في القطاع الصحي.
0.000	0.797**	5 لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي في القطاع الصحي علي أكمل وجه.

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

لقد كانت معاملات الارتباط بين الفقرات متباينة ولكنها تعكس طبيعة العلاقة بين كل فقرة والمجال الخاص بها، وبين المجالات والاستبانة ككل، ويتضح أن جميع الفقرات كانت مرتبطة.

جدول رقم (3) يوضح معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المحاور المحور الثاني: الاستقرار الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الاستقرار الوظيفي
0.000	0.624**	1 غالباً ما يسيطر على شعور بالرغبة في ترك وظيفتي في القطاع الصحي.
0.000	0.620**	2 يكلفني القطاع الصحي بعسير بمهمات وواجبات أشعر أنها غير ضرورية.
0.000	0.214**	3 يطبق القطاع الصحي الذي أعمل به أنظمة حوافز عادلة للموظفين.
0.000	0.256**	4 يتناسب الراتب الذي أتقاضاه من القطاع الصحي الذي أعمل به مع الجهد الذي أبذله.
0.000	0.672**	5 أشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به بعلمي بالقطاع الصحي.
0.000	0.629**	6 الواجبات التي أقوم بها بالقطاع الصحي تفوق إمكانياتي وقدراتي في العمل.
0.000	0.619**	7 أشعر أن مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر سلباً في استقرارتي في وظيفتي بالقطاع الصحي.
0.000	0.622**	8 المهمات والواجبات التي يكلفني بها القطاع في صحة عسير، غالباً ما تكون غير واضحة.
0.000	0.593**	9 ما أنجزته من نجاح في عملي بالقطاع الصحي لا يحق الكثير من طموحاتي.
0.000	0.256**	10 إجراءات صرف الرواتب في القطاع الصحي مرنة ومناسبة جداً لظروف عمل الموظفين.

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

لقد كانت معاملات الارتباط بين الفقرات متباينة ولكنها تعكس طبيعة العلاقة بين كل فقرة والمجال الخاص بها، وبين المجالات والاستبانة ككل، وبذلك فإن جميع الفقرات كانت مرتبطة.

2. ثبات الاستبانة Reliability

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. قامت الباحثات بحساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ.

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدمت الباحثات طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

تم تقدير ثبات الاستبانة، وذلك باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (4) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل الفا	مجاور الاستبانة
	المحور الأول: الاحتراق الوظيفي
0.871	البعد الأول: الانهك العاطفي
0.822	البعد الثاني: الإنسانية
0.781	البعد الثالث: الانجاز الشخصي
	المحور الثاني: الاستقرار الوظيفي
0.880	الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من مجاور الاستبانة، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة كانت عالية، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية.

8. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة العلاقة بين متغيرات البحث.
- 2- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.
- 3- المتوسط الحسابي: لمعرفة متوسط استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارات الاستبيان.
- 4- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.
- 5- معامل ألفا كرونباخ: يستخدم لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.
- 6- معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين.
- 7- اختبارات لعينتين مستقلتين.
- 8- اختبار تحليل التباين الأحادي.

9. الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الشخصية:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالبيانات الديمغرافية لأفراد الدراسة متمثلة في (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) وكانت مواصفات العينة على النحو التالي:

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	135	33.8
أنثى	265	66.3
المجموع	400	100.0

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (5) أن ما نسبته 33.8% من أفراد العينة كانوا ذكور، وأن ما نسبته 66.3% من أفراد العينة كانوا إناث. وتعزو الباحثات ذلك إلى أن العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

جدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
48.0	192	أقل من 30 سنة
35.0	140	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
12.0	48	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
5.0	20	من 50 سنة فأكثر
100.0	400	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (6) أن ما نسبته 48.0% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة، أن ما نسبته 35.0% من أفراد العينة أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، أن ما نسبته 12.0% من أفراد العينة أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، أن ما نسبته 5% من أفراد العينة أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

وترى الباحثات ذلك إلى أن العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير من فئة الشباب

جدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	النوع
20.0	80	دبلوم فأقل
66.8	267	بكالوريوس
7.5	30	ماجستير
5.8	23	دكتوراه
100.0	400	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن ما نسبته 20.0% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دبلوم فأقل، أن ما نسبته 66.8% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، أن ما نسبته 7.5% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ماجستير، أن ما نسبته 5.8% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دكتوراه.

وتعزو الباحثات ذلك إلى أن العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير من حملة شهادة البكالوريوس.

جدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير سنوات الخدمة

النسبة المئوية%	التكرار	النوع
47.0	188	أقل من 5 سنوات
19.0	76	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
18.8	75	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
15.3	61	15 سنة فأكثر
100.0	400	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (8) أن ما نسبته 47.0% من أفراد العينة عدد سنوات الخدمة لهم أقل من 5 سنوات، أن ما نسبته 19.0% من أفراد عدد سنوات الخدمة لهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، أن ما نسبته 18.8% من أفراد العينة عدد سنوات الخدمة لهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، أن ما نسبته 15.3% من أفراد العينة عدد سنوات الخدمة لهم 15 سنة فأكثر.

وتعزو الباحثات ذلك إلى أن العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير هم من خبرتهم أقل من 5 سنوات.

جدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	النوع
6.3	25	مدير
4.3	17	نائب مدير
58.8	235	ممارس صحي

النوع	التكرار	النسبة المئوية %
موظف إداري	123	30.8
المجموع	400	100.0

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (9) أن ما نسبته 6.3% من أفراد العينة مساهم الوظيفي مدير، أن ما نسبته 4.3% من أفراد مساهم الوظيفي نائب مدير، أن ما نسبته 58.8% من أفراد العينة مساهم الوظيفي ممارس، أن ما نسبته 30.8% من أفراد العينة مساهم موظف إداري.

وتعزو الباحثات ذلك إلى أن العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير ممن هم ممارسين للعمل الصحي أو الإداري.

10. عرض نتائج البحث:

السؤال الأول: ما واقع الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي - الإنسانية - الانجاز الشخصي) في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟ للإجابة على التساؤل الأول قامت الباحثات بإيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي - الإنسانية - الانجاز الشخصي) في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وذلك حسب ما يوضحه التالي:

أولاً: الانهك العاطفي:

جدول رقم (10) الوسط المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي تصور العاملين حول الانهك العاطفي

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	أشعر بأني مستنزف عاطفياً نتيجة لعملي في القطاع الصحي الذي أقوم به.	3.708	1.079	74.16	2
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي.	4.123	1.012	82.46	1
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً للبدء بالعمل في القطاع الصحي.	3.640	1.181	72.80	3
4	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع الناس طوال اليوم.	3.255	1.191	65.10	4
5	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي في القطاع الصحي.	2.863	1.245	57.26	5
--	الدرجة الكلية للمحور	3.518	0.859	70.36	--

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الانهك العاطفي جاءت بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي 3.518 وبنسبة 70.36%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها الانهك العاطفي على المحور درجة كبيرة.

- بينما حصلت الفقرة (2) والتي نصها " أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (82.46%).

- فيما حصلت الفقرة رقم (5) والتي نصها " أشعر بالضجر والملل بسبب عملي في القطاع الصحي "، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (57.26%).

وتعزو الباحثات هذه النتيجة كون العاملين من عينة البحث يعانون من العمل في المجال الصحي، حيث أن المجال الصحي وخاصة المستشفيات تهك العاملين فيها، وهو ما يؤدي للإنهك العاطفي.

وتختلف هذه النتيجة عن نتائج دراسة (الهداب، والخلافي، 2020) والتي أكدت وجود الانهك العاطفي بدرجة متوسطة، كذلك تختلف مع نتيجة دراسة (التلبياني، وآخرون، 2015) والتي أكدت بدورها على أن مستوى الاحتراق الوظيفي وأبعاده كان متوسطاً.

ثانياً: الإنسانية:

جدول رقم (11) الوسط المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي تصور العاملين حول الإنسانية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	أشعر أنني اعامل بعض الناس كأنهم أرقام فقط.	2.528	1.223	50.56	4

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
2	اصبحت شخصاً قاسياً على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل في القطاع الصحي.	2.528	1.205	50.56	5
3	اشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من قساوة وتبلد مشاعر.	2.815	1.270	56.30	2
4	اشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل في القطاع الصحي.	2.588	1.164	51.76	3
5	اشعر بأن المراجعين يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها.	3.413	1.168	68.26	1
--	الدرجة الكلية للمحور	2.774	0.922	55.48	--

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الإنسانية جاءت بدرجة ضعيفة، حيث كان المتوسط الحسابي 2.774 وبنسبة 55.48%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها الإنسانية على المحور درجة ضعيفة.

- بينما حصلت الفقرة (5) والتي نصها " اشعر بأن المراجعين يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (68.26%).
- فيما حصلت الفقرة رقم (1، 2) والتي نصها " أشعر أنني اعامل بعض الناس كأنهم أرقام فقط " و" اصبحت شخصاً قاسياً على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل في القطاع الصحي "، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (50.65).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة كون العمل في القطاع الصحي يحتاج الإنسانية أكثر ما يحتاج غيرها في العاملين في هذا القطاع، ولذلك فإن العاملين في هذا القطاع يتصفون دائماً بالإنسانية، وهو أدى لهذه النتيجة. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الهداب، والمخلافي، 2020) والتي لم تستخدم هذا البعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، والتي أكدت على أنه لا يوجد مستوى معين من الاحتراق الوظيفي، كما تختلف مع نتيجة دراسة (التلواني، وآخرون، 2015) والتي أكدت بدورها على أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان متوسطاً.

ثالثاً: الانجاز الشخصي:

جدول رقم (12) الوسط المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي تصور العاملين حول الانجاز الشخصي

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	لا أستطيع تفهم شعور الناس نحو مهنتي في القطاع الصحي.	3.350	1.125	67.00	1
2	اتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل الناس والعملاء في عملي في القطاع الصحي.	2.370	1.093	47.40	4
3	اشعر بأنني أؤثر على حياة الآخرين سلباً من خلال عملي في القطاع الصحي.	2.335	1.136	46.70	5
4	لا أشعر بالنشاط والحيوية في مهنتي في القطاع الصحي.	2.795	1.243	55.90	3
5	لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي في القطاع الصحي علي أكمل وجه.	2.893	1.282	57.86	2
--	الدرجة الكلية للمحور	2.749	0.860	54.98	--

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الانجاز الشخصي جاءت بدرجة ضعيفة، حيث كان المتوسط الحسابي 2.749 وبنسبة 54.98%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها الانجاز الشخصي على المحور درجة ضعيفة.

- بينما حصلت الفقرة (1) والتي نصها " لا أستطيع تفهم شعور الناس نحو مهنتي في القطاع الصحي " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (67.00%).
- فيما حصلت الفقرة رقم (3) والتي نصها " اشعر بأنني أؤثر على حياة الآخرين سلباً من خلال عملي في القطاع الصحي"، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (46.70%).

وتعزو الباحثات هذه النتيجة كون العمل في القطاع الصحي يجعل من العاملين منهجين عاطفياً ووظيفياً، وبالتالي فهم غير قادرين على الإحساس بالإنجازات التي يقومون بها، أو أنهم لا يستطيعون القيام بأي إنجازات. ولم تذكر أي دراسة من الدراسات السابقة أي نتيجة لبعث الإنجاز الشخصي، حيث لا يوجد أي من الدراسات السابقة قد استخدمت بعد الإنجاز الشخصي كبعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي.

السؤال الثاني: ما واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟

للإجابة على التساؤل الأول قامت الباحثات بإيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وذلك حسب ما يوضحه التالي:

جدول رقم (13) الوسط المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	غالباً ما يسيطر على شعور بالرغبة في ترك وظيفتي في القطاع الصحي.	3.088	1.374	61.76	6
2	يكلفني القطاع الصحي بعسير بمهمات وواجبات أشعر أنها غير ضرورية.	3.273	1.169	65.46	2
3	يطبق القطاع الصحي الذي أعمل به أنظمة حوافز عادلة للموظفين.	2.518	1.201	50.36	10
4	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه من القطاع الصحي الذي أعمل به مع الجهد الذي أبذله.	2.698	1.248	53.96	9
5	أشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به بعلمي بالقطاع الصحي.	3.223	1.194	64.46	3
6	الواجبات التي أقوم بها بالقطاع الصحي تفوق إمكاناتي وقدراتي في العمل.	2.825	1.190	56.50	8
7	أشعر أن مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر سلباً في استقرارتي في وظيفتي بالقطاع الصحي.	3.020	1.169	60.40	7
8	المهمات والواجبات التي يكلفني بها القطاع في صحة عسير، غالباً ما تكون غير واضحة.	3.183	1.119	63.66	4
9	ما أنجزته من نجاح في عملي بالقطاع الصحي لا يحقق الكثير من طموحاتي.	3.633	1.149	72.66	1
10	إجراءات صرف الرواتب في القطاع الصحي مرنة ومناسبة جداً لظروف عمل الموظفين.	3.128	1.236	62.56	5
---	الدرجة الكلية للمحور	3.059	0.612	61.18	---

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير، جاءت بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط الحسابي 3.59 وبنسبة 61.18%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعث واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير درجة متوسطة.

- بينما حصلت الفقرة (9) والتي نصها " ما أنجزته من نجاح في عملي بالقطاع الصحي لا يحقق الكثير من طموحاتي" على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (72.66%).
- فيما حصلت الفقرة رقم (3) والتي نصها " يطبق القطاع الصحي الذي أعمل به أنظمة حوافز عادلة للموظفين"، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (50.36%).

وتعزو الباحثات هذه النتيجة إلى كون العاملين في القطاع الصحي من عينة البحث يشعرون بجزء من الاستقرار، مع التفكير لدى بعضهم في ترك العمل نحو عمل أفضل يأمن لهم الحياة الكريمة، وكذلك يحقق لهم غاياتهم وطموحاتهم، كونهم لا يشعرون بقدرتهم على تحقيق الطموحات الخاصة بهم.

وهذه النتيجة تتوافق مع نتيجة دراسة (عشيش، 2018) والتي أكدت أن أغلب الموظفين يعانون من مستوى من عدم الاستقرار الوظيفي، وهي تختلف عن نتائج دراسة (Heisz, eta, 2012) والتي بينت وجود مستوى منخفض من الاستقرار الوظيفي.

3-4 السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي (الانهك العاطفي - الإنسانية - الانجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثات بالإجابة عن الفرضية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي

بمنطقة عسير.

نتائج اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى والتي تنص: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي

بمنطقة عسير".

وللإجابة عن هذا الفرضية قامت الباحثات باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في

القطاع الصحي بمنطقة عسير، وذلك حسب ما يوضحه التالي:

جدول رقم (14) نتائج اختبار العلاقة بين الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير

البيان	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	النتيجة
العلاقة بين الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي	**0.518	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (14) أن مستوى الدلالة 0.518 وهي أقل من 5% بذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

وتعزو الباحثات هذه النتيجة كون الانهك العاطفي يعمل على التقليل من همة العاملين في القطاع الصحي، وبالتالي عدم إبداعهم في العمل، وبالتالي عدم راحتهم في العمل وهو ما يؤثر في الاستقرار الوظيفي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (التلاني، وآخرون، 2015) والتي بينت أن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي والعوامل التنظيمية.

نتائج اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الأولى والتي تنص: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي

بمنطقة عسير".

وللإجابة عن هذا الفرضية قامت الباحثات باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع

الصحي بمنطقة عسير، وذلك حسب ما يوضحه التالي:

جدول رقم (15) نتائج اختبار العلاقة بين الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير

البيان	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	النتيجة
العلاقة بين الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي	**0.576	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (15) أن مستوى الدلالة 0.576 وهي أقل من 5% بذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

وتعزو الباحثات هذه النتيجة إلى أن الإنسانية التي يتمتع بها العاملون في القطاع الصحي تعمل على تحسين مزاجهم بما يؤثر على أدائهم للعمل في القطاع الصحي وبالتالي يؤثر في الاستقرار الوظيفي.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (بن منصور، 2014) والتي بينت وجود علاقة بين الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين.

نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الأولى والتي تنص: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي

بمنطقة عسير".

وللإجابة عن هذا الفرضية قامت الباحثات باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وذلك حسب ما يوضحه التالي:

جدول رقم (16) نتائج اختبار العلاقة بين الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير

البيان	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	النتيجة
العلاقة بين الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي	**0.621	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (16) أن مستوى الدلالة 0.621 وهي أقل من 5% بذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

وتعزو الباحثات هذه النتيجة كون الإنجاز الشخصي الذي يتمتع به العاملون في القطاع الصحي يعني أن يحقق العامل كينونته وقيمه في مكان العمل، وهذا الشيء يؤثر في الاستقرار الوظيفي.

ولم تدرس أي دراسة من الدراسات السابقة العلاقة بين متغير الإنجاز الشخصي وأي متغير آخر.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثات بالإجابة عن الفرضية التالية:

نتائج اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

أولاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير النوع.

استخدمت الباحثات اختبارات لعينتين مستقلتين وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (17) اختبار الفروق حسب متغير النوع

النوع	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T)	مستوى الدلالة (SIG)
ذكور	3.048	0.657	0.481	0.630
إناث	3.013	0.693		

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

من الجدول السابق يتضح أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.630 أكبر من 0.05 وبهذا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض البديلة وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير النوع.

وتعزو الباحثات ذلك إلى أن الذكور والإناث جميعهم لديهم نفس الرأي والتقدير حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

ثانياً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير العمر.

استخدمت الباحثات اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (18) اختبار الفروق حسب متغير الفئة العمرية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.967	3	0.656	1.421	0.236
خارج المجموعات	182.730	396	0.461		
الكلية	184.697	399			

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.236 أكبر من 0.05 وهذا يعني نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبذلك يتبين أنه لا توجد فروق حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير العمر. وتعزو الباحثات ذلك إلى ان استجابة عينة الدراسة لم تتأثر بالفئة العمرية، والرأي هو نفسه بغض النظر على العمر. ثالثاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

استخدمت الباحثات اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (19) اختبار الفروق حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.399	3	1.133	2.475	0.061
خارج المجموعات	181.298	396	0.458		
الكلية	184.697	399			

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.061 أكبر من 0.05 وهذا يعني نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبذلك يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وتعزو الباحثات ذلك إلى المؤهل العلمي لم يكون له الأثر في رأي العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

رابعاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

استخدمت الباحثات اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (20) اختبار الفروق حسب متغير سنوات الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.507	3	0.169	0.363	0.780
خارج المجموعات	184.190	396	0.465		
الكلية	184.697	399			

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.780 أكبر من 0.05 وهذا يعني نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبذلك يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وتعزو الباحثات ذلك إلى أن الموظفين باختلاف سنوات الخبرة لديهم نفس رأي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير. خامساً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

استخدمت الباحثات اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (21) اختبار الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.975	3	0.325	0.701	0.552
خارج المجموعات	183.722	396	0.464		
الكلية	184.697	399			

المصدر: من إعداد الباحثات باستخدام برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.701 أكبر من 0.05 وهذا يعني نقيض الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبذلك يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى لمتغير المسعى الوظيفي. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظفين باختلاف المسعى لديهم نفس الرأي حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

11. خلاصة النتائج:

1. مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الانهك العاطفي جاءت بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي 3.518 وبنسبة 70.36%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها الانهك العاطفي على المحور درجة كبيرة، كذلك فإن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الإنسانية جاءت بدرجة ضعيفة، حيث كان المتوسط الحسابي 2.774 وبنسبة 55.48%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها الإنسانية على المحور درجة ضعيفة، كما كان مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الانجاز الشخصي جاءت بدرجة ضعيفة، حيث كان المتوسط الحسابي 2.749 وبنسبة 54.98%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها الانجاز الشخصي على المحور درجة ضعيفة.
2. مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير، جاءت بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط الحسابي 3.59 وبنسبة 61.18%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعدها واقع الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير درجة متوسطة.
3. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الانهك العاطفي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.
4. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الإنسانية والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.
5. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الانجاز الشخصي والاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير تعزى للمتغيرات: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسعى الوظيفي)

12. التوصيات والمقترحات:

التوصيات:

وقد افضت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي ما يلي:

1. تحسين رواتب العاملين في القطاع الصحي.
2. توظيف المزيد من الموظفين العاملين خاصة الممارسين.
3. تحفيز الموظفين مادياً ومعنوياً.
4. عمل لجنة خاصة تهتم بالعلاقات العامة بين العاملين.
5. تخفيف العبء العمل على العاملين وخاصة الممارسين.
6. مرونة في العمل، بما لا يتعارض مع سير العمل.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

تقترح الباحثة عدد من الدراسات المستقبلية التي يمكن إجرائها، وتتمثل فيما يلي:

- 1- اجراء مثل هذا الدراسة على باقي محافظات المملكة.
- 2- الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل.
- 3- دور الإدارة العليا من التخفيف الاحتراق الوظيفي.
- 4- أثر تطبيق برنامج علاجي للتخفيف من الاحتراق الوظيفي.

13. قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية

- بن منصور، رفيقة (2014م). الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص- دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية- سطيف، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر.
- التلياني، تهماني والأغا، مروان وسعد الله، رأفت (2015). علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، 29(4)، 321-350.
- الذبحاوي، سناء جاسم محمد، والذبحاوي، دجلة جاسم محمد (2016). اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية في المعهد التقني، كوفة، مجلة الغزى للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، 40(40)، 309-327.
- سليمان، محمد جلال صديق ونجم، عبد الحكيم أحمد ربيع والنجار، حميدة محمد بدوي والفار، إيمان السيد حامد (2014). العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية، دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 38(4).
- عشيش، ريم (2018م). حوادث العمل وعلاقتها بالاستقرار المهني لدى عمال مؤسسة سونلغاز بأم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- عمر، محمد كمال (2020). فاعلية برنامج إرشادي عقلائي انفعالي سلوكي في تطوير فاعلية الذات لخفض مستوى الاحتراق الوظيفي، المهني لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب التوحد، جامعة واسط، مجلة كلية التربية، 38(1)، 125-142.
- منصور، لنا (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساعدة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القدس.
- الهداب، تغريد بنت حمد، والمخلافي عبد الله بن طاهر (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، 40(3)، 401-450.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. B. (2017). Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China. International journal of environmental research and public health, 14(8), 872.
- Heisz, Andrew . Oct. (2012), the evaluation of job stability in Canada: trends and comparisons to u.s results, business and lab our market analysis, statistics Canada, Ottawa, Canada, 162(2) P.P. 1-39.
- Luan, X., Wang, P., Hou, W., Chen, L., & Lou, F. (2017). Job stress and burnout: A comparative study of senior and head nurses in China. Nursing & Health Sciences, 19(2), 163-169.
- Mackenna, Francisco Perez, (2012), stability in employment, Estudios Publicos, 39(1), (Invierno, 2012) PP.1-20.

الملاحق

أداة البحث

عزيزي الموظف/ عزيزتي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أضع بين أيديكم استبانة تهدف إلى الكشف عن :

أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير)

وقد تم تصميم هذه الاستبانة لجمع البيانات حول موضوع البحث، علماً بأن ما تدلون به من معلومات ستستخدم بغرض

البحث العلمي فقط ، فنأمل منكم التفضل بالإجابة عن فقرات الاستبانة حسب ما تروونه مناسب.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

القسم الأول: البيانات الشخصية:

الرجاء وضع إشارة (✓) أمام البديل المناسب من العبارات التالية:

1. النوع:
 - () ذكر
 - () أنثى
2. العمر:
 - () أقل من 30 سنة
 - () من 30- أقل من 40
 - () 40-أقل من 50
 - () 50 فأكثر
3. المؤهل العلمي:
 - () دبلوم فأقل
 - () بكالوريوس
 - () ماجستير
 - () دكتوراه
4. عدد سنوات الخبرة:
 - () أقل من 5 سنوات
 - () من 5- أقل من 10
 - () من 10-أقل من 15
 - () 15 سنة فأكثر
5. المسمى الوظيفي:
 - () مدير
 - () نائب مدير
 - () ممارس صحي
 - () موظف إداري

القسم الثاني: فقرات الاستبيان

أولاً: الاحتراق الوظيفي

فيما يلي عدد من العبارات لقياس الاحتراق الوظيفي ، الرجاء اختيار البديل المناسب :

الدرجة	درجة الموافقة				الفقرة	الترتيب
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة		
أولاً: الانهك العاطفي						
					أشعر بأني مستنزف عاطفياً نتيجة لعملي في القطاع الصحي الذي أقوم به.	1
					اشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي.	2
					اشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً للبدء بالعمل في القطاع الصحي.	3
					أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع الناس طوال اليوم.	4
					أشعر بالضجر والملل بسبب عملي في القطاع الصحي.	5
ثانياً: الإنسانية						
					أشعر أنني اعامل بعض الناس كأرقام فقط.	1
					اصبحت شخصاً قاسياً على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل في القطاع الصحي.	2
					اشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من قساوة وتبلد مشاعر.	3
					اشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل في القطاع الصحي.	4
					اشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.	5
ثالثاً: الانجاز الشخصي						
					لا استطيع تفهم شعور الناس نحو مهنتي في القطاع الصحي.	1
					اتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل الناس والعملاء في عملي في القطاع	2

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
	الصحي.				
3	اشعر بأنني أؤثر على حياة الآخرين سلباً من خلال عملي في القطاع الصحي.				
4	لا أشعر بالنشاط والحيوية في مهنتي في القطاع الصحي.				
5	لا استطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي في القطاع الصحي علي أكمل وجه.				

ثانياً: الاستقرار الوظيفي

فيما يلي عدد من العبارات لقياس الاستقرار الوظيفي ، الرجاء اختيار البديل المناسب :

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1.	غالباً ما يسيطر علي شعور بالرغبة في ترك وظيفتي في القطاع الصحي.				
2.	يكلفني القطاع الصحي بعسير بمهمات وواجبات أشعر أنها غير ضرورية.				
3.	يطبق القطاع الصحي الذي أعمل به أنظمة حوافز عادلة للموظفين.				
4.	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه من القطاع الصحي الذي أعمل به مع الجهد الذي أبذله.				
5.	أشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به بعلمي بالقطاع الصحي.				
6.	الواجبات التي أقوم بها بالقطاع الصحي تفوق إمكانياتي وقدراتي في العمل.				
7.	أشعر أن مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر سلباً في استقرارتي في وظيفتي بالقطاع الصحي.				
8.	المهمات والواجبات التي يكلفني بها القطاع في صحة عسير، غالباً ما تكون غير واضحة.				
9.	ما أنجزته من نجاح في عملي بالقطاع الصحي لا يحقق الكثير من طموحاتي.				
10.	إجراءات صرف الرواتب في القطاع الصحي مرنة ومناسبة جداً لظروف عمل الموظفين.				