

## مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية.

### Burnout level of employees in Saudi government hospitals

**صالح ظافر سعيد آل الحارث**

باحث بمعهد إدارة المستشفيات وإقتصاديات الصحة بكلية التجارة  
وإدارة الأعمال جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.396495      Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_396495.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_396495.html)  
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١١/١٠م      تاريخ القبول: ٢٠٢٤/١٢/١٣م      تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١/٢٠م  
توثيق البحث: آل حارث، صالح ظافر سعيد (٢٠٢٥). مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية  
السعودية. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية.ع. ٢٠، ج. (٥)، ص: ٣-٣٨.

٢٠٢٥م

**F**SSJ

**مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية**  
**Future of Social Sciences Journal**

العدد: الخامس. يناير ٢٠٢٥ م.

المجلد: العشرون.

مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلي التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية، وذلك من خلال رصد الدور الذي تلعبه برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين متوسطات استجابات عينة الدراسة في تحديد مدى إسهام برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي، يتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بنجران بكافة مستوياتهم والذي يقدر ب (١٩٦٨) مفردة متمثلة في فريق الأطباء والتمريض والإداريين والفنيين الأخصائيين، وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج وتم التحقق من كافة فروض الدراسة واختبارها. الكلمات المفتاحية: الإحتراق الوظيفي، العاملين، المستشفيات السعودية.

### The level of job burnout among employees in Saudi government hospitals

#### Abstract:

The study aimed to identify the level of job burnout among employees in Saudi government hospitals, by monitoring the role played by administrative training programs in reducing job burnout among employees in Saudi government hospitals, and revealing the nature of the relationship between the average responses of the study sample in determining the extent to which administrative training programs contribute to reducing job burnout. The study community consists of a sample of employees in Saudi government hospitals, applied to King Khalid Hospital in Najran at all levels, which is estimated at (1968) individuals represented by a team of doctors, nurses, administrators and specialized technicians. The study reached a set of results, and all study hypotheses were verified and tested.

**Keywords:** Job burnout, employees, Saudi hospitals.

## مقدمة:

تعزز في السنوات الأخيرة دور العنصر البشري كأحد أهم الموارد داخل المؤسسات الاقتصادية باعتباره المحرك لعجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة من جهة وكونه أصبح يعد مصدر لتحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى، هذا الدور ترجم من خلال اهتمام الباحثين والمفكرين بدراسة كل ما يمس هذا العنصر وذلك بغية الحفاظ عليه من الظواهر والسلبيات والتي من شأنها أن تكون مؤثراً أمام تحقيق ما تصبوا إليه المؤسسات أن يقدمه.

فالحاجة إلى الإصلاح الإداري أصبحت ضرورة ملحة لجميع المنظمات وبخاصة المنظمات العامة، في ظل التحولات المتسارعة والتحديات ذات الصبغة الكونية التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على جميع المنظمات. وإذا كان الإصلاح الإداري يشتمل على إصلاح الهياكل الإدارية وأساليب وإجراءات الإدارة وأنظمة العمل، فإنه يشتمل أيضاً على ضرورة إصلاح وتنمية العنصر البشري باعتباره أساس عمل تلك المنظمات. ويعد التدريب أحد مداخل الإصلاح التي تعتمد عليها الحكومات والمنظمات في تنمية مواردها البشرية وتطويرها، ففي ظل بيئة العمل التنافسية أضحت المنظمات بمختلف أنواعها مطالبة بدعم قدراتها التنافسية، ويعد تنمية العنصر البشري العامل في هذه المنظمات وتدريبه من أهم مداخل تعزيز ودعم القدرة التنافسية لعملها. (خضير، ٢٠١٦، ص.٦).

ومن هنا يحتل موضوع التدريب الإداري درجة كبيرة من الأهمية، حيث يعتبر التدريب وسيلة فعالة في رفع كفاءة العامل في جميع مراحل عمله وتنمية قدراته ومهاراته وتزويده بمعلومات جديدة، وعنصراً مؤثراً في ترقية العامل وتوليه سلطات ومسؤوليات أكبر وتخفيض الشعور الاحتراقي لديه. (خضير، ٢٠١٦، ص.٨).

ولقد حظيت قضية الاحتراق الوظيفي التي يتعرض لها العاملون بالعديد من الاهتمامات، مما استوجب ضرورة دراستها حتى يمكن تطوير أداء العاملين وتحسين مخرجات الأداء الإداري، ووضع الخطط لمحاولة خفض حدة الاحتراق الوظيفي لديهم ومساعدتهم على تحسين الأداء والإنجاز في العمل، ويتعرض العامل بشكل عام لضغوط نفسية كبيرة تؤدي إلى الاحتراق النفسي والعديد من الآثار السلبية التي تترك أثارها على صحته النفسية وعلى أداءه الوظيفي أيضاً، فلا شك أن عوامل الضغط النفسي تؤدي للاحتراق الوظيفي الذي يؤدي بدوره إلى تعطيل سير العمل وتأدية المهام الوظيفية بشكل كامل، ففي تلك الحالة يصاب العامل بنوع من الاحباط وضياح الدافع للعمل. (لملوم، ٢٠١٨، ص.٥٢).

٢/١ مصطلحات الدراسة:

- برامج التدريب الإداري:

عرف التدريب الإداري بأنه: نظام يحتوي على عدد من العناصر الفرعية والمتداخلة: الأهداف - المتدربون - المدربون - المحتوى العلمي - المواد التدريسية - أساليب التدريب - المساعدات التدريسية - أدوات ومقاييس التقييم - الإمكانيات البشرية والمادية. (الطعاني، ٢٠٠٢، ص٥٢).

ويمكن تعريف برامج التدريب الإداري بأنها: كل ما يقدم لمديري الإدارات من قبل الجهات المختصة من أنشطة وفعاليات من شأنها رفع مستوى أداء هؤلاء المدراء وتنمية وصقل قدراتهم ومهاراتهم الإدارية والفنية. (السوري، ٢٠١٤)

- الاحتراق الوظيفي:

عرف الاحتراق الوظيفي بأنه: الألم والإجهاد النفسي الناجم عن ضغوط وظيفته في العمل الناجمة عن دوره الوظيفي وبيئة العمل، تهدد الموظف وتزيد من إحساسه بعدم الأمان الوظيفي والشعور بعدم الطمأنينة، (Finney, 2013, p.82) كما يمكن تعريفه بأنه: حالة من الإرهاب التي قد تحدث في مجموعة واسعة من السياقات المهنية حيث يصل الموظفين إلى مرحلة اليأس فيما يتعلق بعملهم وخبرتهم مما يؤدي لانخفاض الكفاءة المهنية. (golonka, 2019, p.2)

- الدراسات السابقة:

- الدراسات السابقة التي تناولت برامج التدريب الإداري:

دراسة العبدلي (٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة فاعلية برامج التدريب الإداري وعلاقتها بمستوى القيادة الإبداعية لدى قادة مدارس محافظة القنفذة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في صورته الارتباطية، وتكونت عينة الدراسة من ٢٨٦ قائد مدرسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة فاعلية برامج التدريب الإداري المقدمة لقادة مدارس محافظة القنفذة جاءت عالية وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٩) وانحراف معياري (٠,٦٧)، بينما جاء مستوى القيادة الإبداعية لديهم بدرجة عالية وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٨) وانحراف معياري (٠,٧١). كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05  $\alpha$ ) في استجابة أفراد عينة الدراسة في كلا محوري

الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة، المؤهل العلمي لصالح فئة البكالوريوس، سنوات الخبرة لصالح فئة الأقل من ١٠ سنوات، المرحلة التعليمية لصالح فئة المرحلة الابتدائية. كما أشارت الدراسة لنتيجة هامة وهي وجود علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين درجة فاعلية برامج التدريب الإداري ومستوى القيادة الإبداعية لدى قادة مدارس محافظة القنفذة.

**عبدالله (٢٠١٩):** هدفت الدراسة إلى استعراض نموذج مقترح لتطوير برامج التدريب الإداري للعاملين بالأنشطة الطلابية بجامعة جنوب الوادي. وتضمن البحث إطارًا مفاهيميًا أوضح مفهوم برامج التدريب الإداري، والأنشطة الطلابية. واعتمد البحث على المنهج الوصفي المسحي لتحقيق هدفه. وجاءت أدوات البحث متمثلة في استمارة استبيان لجمع البيانات والمعلومات، والنموذج المقترح لتطوير برنامج التدريب الإداري، والمقابلة الشخصية، وطبقت على عينة قوامها (٣٠) مفردة من العاملين بالإدارة العامة لرعاية الطلاب في جامعة جنوب الوادي بفروعها وكلياتها المختلفة بمحافظات (قنا-الأقصر-البحر الأحمر). وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج منها، أن فن التعامل مع الزملاء في العمل وتنمية المهارات الإشرافية لمشرفي الأنشطة الطلابية والاحتياجات التدريبية للإدارة التنفيذية تعمل على تحسين مستوى أداء أفراد التنظيم لرفع الكفاءة الإدارية وتنمية المهارات الإدارية. وأوصت الدراسة العمل على التدريب المستمر للعاملين بالإدارة العليا وتوفير الاحتياجات التدريبية لهم.

**البيومي (٢٠١٨):** هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تلبية برامج التدريب التربوي لمتطلبات الإبداع الإداري لدى قادة المدارس في محافظة تربة من وجهة نظرهم، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والاستبانة أداة لجمع البيانات قام الباحث ببنائها مستفيداً من الدراسات السابقة والإطار النظري بعد التحقق من صدقها وثباتها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع قادة المدارس والبالغ عددهم (١١٥) قائداً. وعينة الدراسة من (٨٣) قائداً. وأظهرت النتائج أن درجة تلبية برامج التدريب التربوي لمتطلبات الإبداع الإداري جاءت عالية، وبمتوسط حسابي (٣,٩٦)، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لدرجة تلبية برامج التدريب التربوي لمتطلبات الإبداع الإداري لدى قادة مدارس محافظة تربة تبعاً لمتغيرات المرحلة، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والجنس. وتوصي الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بنوعية البرامج التدريبية التربوية لدورها في تحقيق الإبداع الإداري.

دراسة السويدي (٢٠١٤) هدفت الدراسة إلى تحديد مدى إسهام برامج التدريب الإداري في تحقيق التنمية المهنية لعينة الدراسة من العاملين في الإدارة المدرسية بدولة الكويت فيما يتعلق بالقيادة المدرسية، والتخطيط المدرسي، وتحسين الأداء، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة استبانة تم التأكد من صدقها والتحقق من ثباتها، وتكونت عينة الدراسة من (١٣٠) مديراً ومديرة بالمناطق التعليمية الثلاث (حولي-الأحمدي-مبارك الكبير) بدولة الكويت العاملين بالمراحل التعليمية (ابتدائي-متوسط-ثانوي). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: مساهمة برامج التدريب الإداري في تحقيق التنمية المهنية للعاملين في الإدارة المدرسية في مجال القيادة المدرسية وبدرجة مرتفعة حيث تراوح متوسط استجابات عينة الدراسة لهذا المحور ما بين (٤,٦٥، ٤,٠٥)، وكما بينت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية والمؤهل العلمي.

#### - الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق الوظيفي:

العرب، (٢٠٢٣) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات التمر في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، وكذلك تحديد طبيعة العلاقة بين التمر في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، طبقت الدراسة على عينة من العاملين بشركة مصر للطيران عددها ٣٦٨ مفردة، توصلت النتائج إلى: وجود علاقة جوهريّة موجبة بين التمر في مكان العمل والاحتراق الوظيفي.

دراسة غانم، (٢٠٢٣) هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على تخفيف ظاهرة الاحتراق الوظيفي على المدرسين والعاملين بمدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، طبقت الدراسة على عينة قدرها ٥٠٠ مفردة من المدرسين والعاملين بمدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تأثير من ممارسات إدارة الموارد البشرية للدراسة على تخفيف ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تساعد العاملين في تخفيف والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتمثل في أنظمة العمل المرنة وممارسات الأمن والسلامة

دراسة Teles, et al (2020) هدفت الدراسة إلى الدراسة في درجة حدوث الاحتراق الوظيفي الذي يؤثر على الأساتذة من مؤسسات التعليم العالي البرتغالية، حيث يكون المعلمون من بين المهنيين الأكثر تأثراً به، ويؤثر هذا المرض على الصحة الجسدية والنفسية، ويؤثر سلباً على العلاقة بين المعلمين والطلاب، كما أنه يضر بجودة التدريس، مما يؤدي إلى التغيب عن العمل

وزيادة التخلي عن المهنة، طبقت الدراسة على عينة قوامها ٥٢٠ معلماً من مؤسسات التعليم العالي البرتغالية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية المعلمين المتأثرين بالاحترق الوظيفي هم من الإناث (٦٣,٤%) معظمهم تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و ٥٩ سنة (٧٥,٦%) ومتزوجون (٦٨,٣%). بشكل عام، كان لدى ٤١,٥% من ١٠ إلى ١٩ عاماً من الخدمة و ٣٩,٠% بين ٢٠ و ٢٩ عاماً من الخدمة، ويمثل الاحتراق الوظيفي للمعلم مشكلة خطيرة ويجب أن تنظر فيها مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بتطوير ممارسات التدريس الجيدة.

دراسة **Ghaffari, et al (2020)** هدفت لاختبار تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي بين موظفي البنوك في باكستان، من خلال رأس المال الفكري كمتغير وسيط، طبقت الدراسة على ١٧٧٨ موظفًا من موظفي البنوك في باكستان. ومن أهم نتائج الدراسة: هناك علاقة معنوية وإيجابية بين الجهد الخارجي والإفراط في الالتزام من ناحية، والاحتراق العاطفي وتبدد الشخصية من ناحية أخرى، ووجد أيضًا أن الحوافز كانت مرتبطة سلبًا بالاحتراق العاطفي وتبدد الشخصية، ومع ذلك كان للحوافز علاقة إيجابية بالإنجاز الشخصي، كان هناك اختلاف بين النوع (الذكور، الإناث) لعالم ضابطي أو شرطي في التأثير الوسيط لرأس المال النفسي على الإجهاد في العمل والاحتراق الوظيفي.

دراسة **Bayram, (2018)** هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير ممارسات الموارد البشرية على الاحتراق الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية كمتغير وسيط، طبقت الدراسة على موظفي ست شركات مختلفة بتركيا. توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن هناك علاقات بين ممارسات الموارد البشرية المسببة والاحتراق الوظيفي والعدالة التنظيمية، إن العدالة التنظيمية لها دور وسيط جزئي في تأثير ممارسات الموارد البشرية على الاحتراق الوظيفي.

دراسة **Guo et al, (2017)** هدفت الدراسة إلى التحقيق في مدى انتشار الاحتراق الوظيفي بين الممرضات وارتباطه بالمرونة الشخصية، طبقت الدراسة على مجموعة من الممرضات من ستة مستشفيات منفصلة من ثلاثة مستويات في مقاطعة هونان بالصين، وتم اختيار نموذج استقصائي مستعرض وكانت العينة عبارة عن ١٠٦١ ممرضة. عانت الممرضات من أعراض احتراق شديدة عند مستوى متوسط من المرونة، كان لأبعاد الاحتراق الثلاثة ارتباطاً سالباً ذات دلالة إحصائية بشكل ملحوظ مع الدرجة الكلية ومتغيرات المرونة، ولاسيما الخصائص الديمغرافية (التمرين تعاطى الكحولات، والحالة الاجتماعية، والدخل، ونسبة المرضى إلى



الممرضات، والعمل في نوبات العمل، والمستوى الوظيفي)، كانت من أهم العوامل الرئيسة للتعنبؤ بالاحتراق.

دراسة الطلاع، (٢٠١٥) هدفت الدراسة لتعريف واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة، شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي "الإنهاك العاطفي، عدم الإنسانية، تدني الإنجاز الشخصي". طبقت الدراسة على ٦٩ موظفاً وموظفة من العاملين في الشركة. أظهرت النتائج توافر درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، وأن هناك توفراً مرتفعاً لمجال الإنهاك العاطفي ومتوسطة لمجال الإنسانية بينما كانت درجة تدني الإنجاز منخفضة، دلت النتائج على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين باستثناء مجال العلاقات الاجتماعية الذي كان بدرجة متوسطة كان ترتيب المسببات (ضعف التحفيز المادي، محدودية صلاحيات العمل، ضغوط العمل، صراع القيم).

- الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين برامج التدريب الإداري والاحتراق الوظيفي:

دراسة الصادق وعمران، (٢٠٢٤) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في جامعة الملك خالد وأثره في تحسين الأداء من خلال الرضا الوظيفي لدى الموظفين- واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة قصدية بلغت (١٣٢) موظفاً وموظفة. وبينت نتائج الدراسة حصول الأداء الوظيفي على أعلى متوسط كلي (٤,٠٨) ثم الرضا الوظيفي بمتوسط (٤,٠٣) وأخيراً التدريب بمتوسط (٣,٩١ من ٥) وجميعها بتقدير (كبيرة)، كما تبين وجود علاقة إيجابية بين التدريب والرضا الوظيفي، كما توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء، بناء على النتائج أوصى الباحث بالاهتمام بتقييم الأداء وربطه بمستوى الرضا الوظيفي والتدريب. وخلق بيئة عمل ممتازة تساعد الموظفين على التفاعل الاجتماعي وبناء الثقة وعلاقات الصداقة بينهم كما قدم مقترحات بدراسات مكملة في الموضوع.

دراسة راغب وآخرون، (٢٠٢٣) وحيث أن التدريب يعتبر أحد ممارسات إدارة الموارد البشرية فقد هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على تخفيف ظاهرة الاحتراق الوظيفي على المدرسين والعاملين بمدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق الإسكندرية، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة قدرها ٥٠٠ مفردة، وكانت الاستمارات الصالحة للتحليل ٤٢٠ استمارة وذلك بعد إجراء دراسة استطلاعية والتأكد من صدق وصلاحية أداة الدراسة. وخلصت الدراسة بعدد من

النتائج أهمها وجود تأثير من ممارسات إدارة الموارد البشرية للدراسة على تخفيف ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تساعد العاملين في تخفيف والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتمثل في أنظمة العمل المرنة وممارسات الأمن والسلامة.

دراسة القرشي، (٢٠١٩) سلطت الدراسة الضوء على دور برامج التدريب علي راس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ دراسة مسحية على وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة تكونت من قسمين؛ الأولي عبارته عن السمات الشخصية عن المستجيب (العمر، والجنس، والمستوي التعليمي، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة، والمرتبة الوظيفية، وعدد الدورات التدريبية)، والثانية عبارته عن ٦ محاور شملت نوعية وفترة التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية واختيار المدربين وتقييم العملية الإدارية ورفع كفاءة الأداء لتحقيق رؤية المملكة، وتم توزيعهم على ١٧٥ موظف وموظفة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في جدة. وقد خلصت الدراسة الي عدة نتائج منها انه يساهم البرنامج التدريبي القائم على الأساليب الحديثة والمتطورة في رفع كفاءة أداء العاملين، كما يساعد اختلاف الفترات الزمنية للتدريب خلال العام في رفع كفاءة الأداء. واوصت الدراسة بضرورة استخدام أسلوب مقارنة أداء المتدرب قبل التدريب وبعد التدريب لملاحظة ما طرأ من تغيرات في المعلومات والمهارات وبالتالي تقييم العملية التدريبية. دراسة إسماعيل، (٢٠١٩) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية (التدريب - التطوير - الإبداع) في الحد من ظاهرة الاحتراق النفسي للعاملين المقيمين في الجمعيات الأهلية العاملة في مدينة دمشق، شملت عينة البحث (٩١) عاملاً من أربع من هذه الجمعيات ووزعت عليهم استبانة خلال شهر تموز من العام ٢٠١٩ باستخدام مقياس (MBI, 1986) ومقياس (سبرينة، ٢٠١٤) كان صالح منها للتحليل (٨٣) استبانة تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS25.

وخلصت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ بين مستوى الاحتراق النفسي للعاملين المقيمين واستراتيجيات تنمية الموارد البشرية من جهة نظرهم، وتغير بنسبة ١% من هذه الاستراتيجيات يؤدي تخفيض مستوى الاحتراق النفسي، كما وجدت الدراسة أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ بين مستوى الاحتراق النفسي وكل من استراتيجيتي التدريب والتطوير، بينما لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجية الإبداع، كما أفضت الدراسة عدم توفر دلالة

- إحصائية لدرجة الاحتراق النفسي للعاملين المقيمين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس - العمر - الوضع الاجتماعي - المستوى التعليمي - الخبرة - الدخل).
- التعليق على الدراسات السابقة:
- أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة:
- اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها اعتمدت على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- استخدام المنهج الوصفي والذي يهتم بالتعرف على المتغيرات المتعلقة بالدراسة وتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة عن طريق استخدام الأساليب والطرق الإحصائية للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.
- دور برامج التدريب الإداري باستخدام قائمة الاستقصاء، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفروض.
- الاعتماد على المنهج الاستقرائي في الجانب الميداني.
- تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية بالاعتماد على الاستبيان، ثم القيام بتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.
- أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة:
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى التعرف على دور برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات الحكومية السعودية لتحسين أداء العاملين وبيئة العمل، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق، حيث سيتم تطبيق تلك الدراسة على العاملين بمستشفى الملك خالد وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة، حيث اقتصرت كافة الدراسات السابقة على التطبيق العملي لمنظمة أو شركة أو جامعة واحدة.
- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كثير من المزايا أبرزها:
- ١- تتميز هذه الدراسة في مجال التطبيق حيث سيتم تطبيقها على مستشفى الملك خالد بنجران، ولا توجد دراسة تناولت متغيري الدراسة بأبعادها في القطاع الصحي بنجران.

٢- تعتبر هذه الدراسة بناءً معرفياً تراكمياً للدراسات السابقة، وتأتي استكمالاً لما بدأه الباحثون السابقون في موضوع الدراسة، فهي تبني على ما توصلوا إليه من نتائج، وما قدموه من توصيات واقتراحات.

٣- ربط الدراسات السابقة مع المتغير المستقل ببرامج التدريب الإداري وكذلك تناولت العاملين بمستشفى الملك خالد بنجران وكيفية تحقيق عملية تدنية الاحتراق الوظيفي لتحسين أداء العاملين لتلك الجهود المبذولة منهم.

#### - مشكلة الدراسة:

يعاني العديد من الموظفين بالمستشفيات من بعض المشاكل في وظائفهم وذلك بسبب الضغوط الواقعة عليهم من بيئة العمل أو البيئة الخارجية الخاصة مثل الأوضاع الصحية المحيطة والتي إذا استمرت أدت للاحتراق الوظيفي، اتفقت مع دراسة (الطلاع، ٢٠١٥) التي هدفت للتعرف على مسببات الاحتراق الوظيفي وأشارت لأن التعرف على العوامل التي تؤثر على أداء العاملين بشكل إيجابي أو سلبي يقع على عاتق المسؤولين كما أن إهمال التعرف إليها أو تحسينها يعد أحد مسببات مشاكل الإدارة وسيتم خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على برامج التدريب الإداري ودورها في انخفاض الاحتراق الوظيفي ورضاهم الوظيفي.

وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة دور برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي، والعلاقة التي تربط التدريب بالاحتراق الوظيفي، وبالتحديد فإن هذه الدراسة سعت إلى استقصاء دور برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية.

وبناء على العرض السابق يمكن تحديد المشكلة وصياغتها في التساؤل الرئيس الآتي: ما دور برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية؟

وينبثق من السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية وهي:

- ١- ما درجة ممارسة برامج التدريب الإداري في المستشفيات الحكومية السعودية؟
- ٢- ما هو طبيعة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية؟
- ٣- ما مدى إسهام برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية؟

- أهداف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
- ١- التعرف على مستوى تطبيق برامج التدريب الإداري في المستشفيات الحكومية السعودية.
  - ٢- التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية.
  - ٣- رصد الدور الذي تلعبه برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية.
- فرضيات الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على اختبار الفرضيات الآتية: -
- الفرض الرئيس الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية في تدنية الاحتراق الوظيفي.
- وينبثق عن هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية:
- الفرض الفرعي الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية في تدنية الانهالك الانفعالي
- الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب الإداري في تدنية السلبية في العلاقات.
- الفرض الفرع الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب الإداري في تدنية الإنجاز الشخصي.
- أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة من خلال انقسامها إلى الأهمية النظرية والأهمية العملية، كما يشير إليها الباحث في الآتي:
- الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة مما يلي:
- من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري والمكتبة العربية بمعلومات إضافية حول برامج التدريب الإدارية وتدنية الاحتراق الوظيفي.
  - تعد مرجعًا علميًا يمكن الاستفادة منها في المكتبات ومصادر الحصول على البيانات الخاصة ببرامج التدريب الإداري.
  - تدني مستوى الخدمات الصحية، وما تشهده المؤسسات الصحية من مظاهر عدم الرضى والإهمال والفوضى وقلة الخبرة والذي يؤثر على الاحتراق الوظيفي للعاملين ما هو إلا نتيجة لإهمال العملية التدريبية، وعدم الاهتمام بمفاهيمها العلمية عند تحديد الاحتياجات وتصميم العملية التدريبية وتنفيذها وتقييمها.

- العنصر البشري فيها هم الرأسمال الحقيقي لأي مؤسسة مع إثارة الدافعية لاستثمار قدراتهم وإمكانياتهم وتحفيز كل ما يعوق أدائهم من خلال تدنية الاحتراق الوظيفي.
- **الأهمية العملية:** وتمثلت الأهمية العملية للدراسة الحالية في أهم النقاط الآتية:
  - تساهم برامج التدريب الإداري في العمل على كيفية تدنية الاحتراق الوظيفي وتحسين مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية.
  - إسهام إدارة الموارد البشرية في فاعلية استقطاب واختيار وتعيين وتدريب وتحفيز في المستشفيات بشكل عام ومرجعاً علمياً نافعاً لكل مهتم ودارس لحقل علم الإدارة والعلوم الإنسانية.
  - تعد مرجعاً للدارسين والمهتمين في ذات السياق مع بيان دور برامج التدريب الإداري ومدى تحسين مستويات أداء العاملين من خلال تدنية الاحتراق الوظيفي في المستشفيات الحكومية.
  - **الإجراءات المنهجية للدراسة:**
    - **منهج الدراسة:** سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي، لتحقيق أهداف الدراسة، والاجابة عن تساؤلاتها، ويعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً، ويصف التعبير الكيفي للظاهرة ويصف خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً، ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند وصف الظاهرة فقط، بل يتعدى ذلك إلى التعرف على العلاقات بين المتغيرات التي تؤثر في الظاهر والتنبؤ بقيامها.
    - **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بنجران بكافة مستوياتهم والذي يقدر ب (١٩٦٨) مفردة متمثلة في فريق الأطباء والتمريض والإداريين والفنيين الأخصائيين.
    - وتم اختيار العينة العشوائية البسيطة، وذلك عند مستوى الدلالة 0.95 نسبة الخطأ (٥%)، وقد استخدم الباحث في تحديد عينة الدراسة معادلة ريتشارد جيجر الإحصائية، وباستخدام جدول العينات الإحصائية المحدد من قبل (Krejcie and Morgan, 1970) من خلال استخدام المعادلة والجدول تبين لنا أن حجم عينة الدراسة الحالية بلغ (٣٢٢) موظف، والجدول التالي يوضح توزيع مجتمع وعينة الدراسة بصورة كاملة.

$$n = \frac{NP(1-P)}{(N-1)\left(\frac{d}{Z_{1-\alpha/2}}\right)^2 + P(1-P)}$$

حيث أن: n = العينة، N = المجتمع، Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96، d = نسبة الخطأ (%)، p = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50).

**جدول (١) مجتمع وعينة الدراسة**

العينة	النسبة المئوية	المجتمع	الفئة
٦٠	%١٨,٧	٣٦٧	الأطباء
١٢٠	%٣٧,٢	٧٣٣	التمريض
١١٢	%٣٤,٨	٦٨٤	الإداريين
٣٠	%٩,٣	١٨٤	الفنيين والأخصائيين
٣٢٢	%١٠٠	١٩٦٨	الإجمالي

- أسلوب جمع البيانات:

- **البيانات الثانوية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث والدراسة الميدانية، وذلك من خلال الاستبانة التي سوف يتم توزيعها على دائرة شؤون الموظفين بمستشفى الملك خالد بنجران.

- **البيانات الأولية:** لمعالجة الإطار النظري للبحث، ثم اللجوء إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والرسائل العلمية السابقة، التي تناول موضوع الدراسة، وكذلك مواقع الإنترنت.

- **الأساليب الإحصائية:** تحليل بيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج spss v.26، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **عامل ثبات (ألفا. كرونباخ):** لاختبار ثبات وصدق أداة جمع بيانات البحث.
- **المتوسطات الحسابية:** لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث، باستخدام الوسط الحسابي.
- **الانحرافات المعيارية:** لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط المرجح، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط المرجح، فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول.
- **أسلوب الانحدار البسيط:** وذلك لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال قيمة معامل التحديد الذي يبين النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة من التباين في

- المتغير التابع فضلاً عن تحديد معنوية نموذج الانحدار من خلال نتيجة اختبار ف- F- Test .
- اختبار **Mann-Whitney Test** : لاختبار الفرق بين مجموعتين عندما يكون المتغيرات محل الاهتمام من النوع الترتيبي (Ordinal) حيث كل عبارة بمفردها تمثل متغير ترتيبياً.
- حدود الدراسة:
- الحدود الموضوعية: وتناولت الدراسة الحالية دور برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراف الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية.
- الحدود البشرية: اشتملت الدراسة على العاملين في الوظائف (الأطباء، التمريض، الإداريين، الفنيين والأخصائيين).
- الحدود المكانية: سيتم تطبيق الدراسة على مستشفى الملك خالد بنجران بالسعودية.
- الحدود الزمانية: سيتم تطبيق البحث في الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤.
- منهجية الدراسة **Research Approach**: يوجد منهجين لدراسة البحوث في مجال الأعمال وهما المنهج الاستقرائي Inductive Approach والمنهج الاستنباطي Deductive Approach ويقوم المنهج الاستنباطي على خمسة مراحل متتابعة وهم استنتاج الفروض من النظريات، والتعبير عن الفروض في شكل إجرائي (يقترح العلاقة بين مفاهيم أو متغيرات محددة)، اختبار هذه الفروض، دراسة النتائج إذا لزم الأمر، تعديل النظرية في ضوء النتائج، ويعد المنهج الاستنباطي هو الأنسب للدراسة الحالية (Robson, 2002; Saunders, et al., 2009).
- نوع الدراسة **Research Type**: يوجد ثلاث أنواع من البحوث: النوع الأول هو الوصفي والثاني هو الكمي والثالث هو المختلط (الوصفي والكمي) (Creswell, 2014). وتعتمد الدراسة على النوع الثاني (الكمي)، حيث يعد وسيلة لاختبار النظريات الموضوعية من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرات، وهذه المتغيرات يمكن قياسها، وتحويلها إلى بيانات رقمية، بحيث يمكن تحليل البيانات الرقمية باستخدام الأساليب الإحصائية.
- تصميم الدراسة **Research Design**: يشير تصميم الدراسة إلى خطة رئيسية تحدد طرق وإجراءات جمع وتحليل المعلومات المطلوبة، كما أنه يوفر إطار أو خطة عمل للبحث، تضمن أهداف الدراسة التي حددت خلال المراحل المبكرة من الدراسة لضمان أن المعلومات التي تم



جمعها مناسبة لحل المشكلة، كذلك تحديد مصادر جمع المعلومات وأسلوب جمعها ومنهجية أخذ العينات وأساليب تحليل البيانات (Zikmund et al., 2010).

تقسم البحوث وفقاً للفرض منها ثلاث أنواع وهما: البحوث الاستكشافية Exploratory research، والبحاث السببية Causal Research والبحاث الوصفية Descriptive research. واعتمد الباحث على البحث السببي أو التفسيري في هذه الدراسة حيث يعتمد على شرح العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة (Zikmund et al., 2010)

أما عن استراتيجية الدراسة والتي تسعى إلى تحديد مصادر جمع البيانات والمساعدة في إيجاد إجابة للتساؤلات البحثية وتحقيق أهداف الدراسة، يوجد أنواع من الاستراتيجيات البحثية منها: التجربة والمسح ودراسة الحالة ودراسة النشاط (Saunders et al., 2009). ولقد تبنت الدراسة استراتيجية المسح حيث أنها الأكثر ارتباطاً بالمنهج الاستنباطي كما أنها تساعد على جمع البيانات الكمية التي تساعد على اقتراح الأسباب المحتملة لعلاقات معينة بين المتغيرات.

- أنواع البيانات ومصادر الحصول عليها: تعرض الباحث لعملية جمع البيانات من خلال العناصر الموضحة على النحو التالي:

١. أنواع البيانات: يوجد نوعان رئيسيان من البيانات وهما: البيانات الأولية والبيانات الثانوية:
  - البيانات الأولية: هي البيانات التي تجمع لأول مرة بواسطة الباحث لأغراض محددة، وتجمع من خلال قائمة الاستقصاء من العاملين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.
  - البيانات الثانوية: هي البيانات التي يتم توفيرها أو جمعها من قبل لأغراض بحثية أخرى ويمكن الحصول عليها من تقارير وسجلات البيانات في المنظمة وكذلك من الدراسات السابقة وشبكة الإنترنت (Adams et al., 2007).
٢. أسلوب جمع البيانات: هناك العديد من أساليب جمع البيانات من بينها استخدام الاستقصاء أو مجموعات التركيز أو مقابلات شخصية. وتبنى الباحث في هذه الدراسة أسلوب الاستقصاء، ويعد أحد الأساليب الفعالة لجمع البيانات، حيث يتكون من عدة أسئلة يتم توجيهها للمستقصي منهم والتي تعبر عن متغيرات الدراسة، ويمكن توزيعها وجها لوجه أو بالبريد العادي والإلكتروني أو عبر الهاتف (Adams et al., 2007).
٣. المدى الزمني لجمع البيانات: يوجد نوعين من الدراسات وفقاً للمدى الزمني لجمع البيانات وهما الدراسة المقطعية Cross Sectional Studies وهر تركز على وقت معين (أي مرة واحدة خلال فترة زمنية معينة)، والدراسة الطويلة longitudinal studies وهي تهتم

بدراسة التغير والتطور المتعلق بمتغيرات معينة وبالتالي يتم جمعها على فترات زمنية متعاقبة (Saunders et al., 2009). والمدى الزمني المناسب للدراسة الحالية هو الدراسة المقطعية حيث تم جمع البيانات من العاملين بالمراكز الطبية مرة واحدة خلال فترة محددة.

- **الاستقصاء Questionnaire**: يمكن للباحث عرض الاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية أو الهاتف Interviewer administered questionnaires حيث يطرح الباحث الأسئلة بنفسه على المستقصي منهم، أو يمكن أن يوزع الاستقصاء ذاتيا self-administered عن طريق البريد أو الفاكس أو الكمبيوتر أو البريد الإلكتروني أو الإنترنت أو مجموعة من تلك الوسائل معا حيث يقوم المستقصي منهم بالإجابة عن الأسئلة بأنفسهم دون تدخل من الباحث (Cooper and Schindler, 2013).

قام الباحث في هذه الدراسة بالاعتماد على الاستقصاء حيث استخدم Google Form وقام بإرسال رابط الاستقصاء لأفرد العينة في المستشفيات الحكومة محل الدراسة على هواتفهم النقالة. ويمكن تناوله في العناصر التالية:

**تصميم الاستقصاء**: يوجد ثلاثة أنواع لقوائم الاستقصاء وهم: الاستقصاء المنظم (Structured)، والاستقصاء غير المنظم (Unstructured) والاستقصاء شبه المنظم (Semi-Structured)، وتحتوي قائمة الاستقصاء المنظمة على عدد من الأسئلة المكونة ومنسقة بتسلسل محدد كما يمكن الاعتماد عليها في جميع البيانات الكمية، ومن مزاياها تخفيض التناقضات في الإجابات وسهولة إدارة القائمة وتنسيق إجابات المستقصي منهم، وكذلك سهولة إدارة البيانات، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على تصميم قائمة استقصاء منظمة (Acharya, 2010).

كما يشير Dawson (2009) إلى أنه يمكن تصنيف أسئلة الاستقصاء إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة - المفتوحة. وقد اعتمدت الدراسة على الأسئلة المغلقة حيث تتميز بأنها أسهل وأسرع في تسجيل استجابات المستقصي منهم، حيث يمكنهم الإجابة بطريقة محددة مسبقا واختبار الإجابة من بين البدائل الموجودة، وكذلك سهولة الترميز والإدخال للبرامج الإحصائية استعدادا لتحليلها.

ويوضح Saunders et al. (2009) أن هناك ثلاثة أنواع من المتغيرات يمكن جمعها من خلال قائمة الاستقصاء، متغيرات الرأي: وتتعرف على شعور المستقصي منهم حول متغير ما أو مدى تفكيرهم واعتقادهم أنه صحيح أو خاطئ، والمتغيرات السلوكية وتحتوي على بيانات عن

أفعال الناس في الماضي أوفي الحاضر أو في المستقبل، ومتغيرات السمات (الخصائص):  
تحتوى على بيانات عن خصائص المستقضي منهم مثل النوع والعمر وطبيعة العمل عدد سنوات  
الخبرة والمستوى التعليمي. وقد ركزت الدراسة على دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق  
الميزة التنافسية في المستشفيات الحكومية.

- **تصميم قائمة الاستقصاء:** وفيما يتعلق بتصميم قائمة الاستقصاء فقد تكونت من قسمين  
رئيسيين يتمثلان في:

• **القسم الأول من قائمة الاستقصاء:** ويهدف إلى التأكد من قيام المستقضي منهم بإبداء  
الرأي بشأن أبعاد الدراسة، وذلك من خلال التعرف على دور برامج التدريب الإداري في  
تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات الحكومية السعودية وذلك من خلال وضع  
١٠ عبارات لقياس دور البرامج التدريبية الإدارية، بالإضافة إلى ١٥ عبارة لقياس الاحتراق  
الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية.

• **القسم الثاني من قائمة الاستقصاء:** ويتعلق بسؤال العاملين بالمستشفيات الحكومية عن  
بعض المتغيرات الشخصية مثل (النوع، العمر، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة، المستوى  
التعليمي).

١. **مقاييس متغيرات الدراسة:** تحتوى هذه الدراسة على متغيرين رئيسيين يتمثلان في:

• **المتغير الأول: البرامج التدريبية:** ويتم قياسه من خلال (١٠) عبارات، وقد صمم المقياس  
اعتماداً على المقاييس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة والتي ثبت صدقها وثباتها تم  
قياس الوزن النسبي للعبارات من خلال مقياس ليكرت الخماسي، ويمكن للباحث عرض  
المتغير وكيفية قياسه من خلال الجدول رقم (٢) التالي:

**جدول رقم (٢) مقياس إدارة الجودة الشاملة**

المتغير	م	العبارة
البرامج التدريبية	١	تحسن البرامج التدريبية الإدارية أداء العمل بدقة
	٢	تساعد البرامج التدريبية الإدارية على حل المشكلات التي تواجهك.
	٣	تسهل البرامج التدريبية الإدارية في ابتكار وسائل جديدة لأداء العمل بكفاءة.
	٤	تعمل البرامج التدريبية الإدارية على التقليل من الأخطاء.
	٥	لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على خلق مناخ إيجابي للعمل.
	٦	تؤدي البرامج التدريبية الإدارية لاكتساب قدرات مهارية جديدة.
	٧	تساعد البرامج التدريبية الإدارية على اتخاذ القرارات الرشيدة.
	٨	لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على اختصار الوقت في أداء الأعمال.
	٩	تتطابق عملية التخطيط للبرامج التدريبية الإدارية مع ثقافة المنظمة.
	١٠	تستند عملية التخطيط لبرامج التدريب الإداري على أهداف واضحة ومحددة يراود الوصول إليها.

\* المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على الدراسات السابقة.

- **المتغير الثاني: الاحتراق الوظيفي:** ويتم قياسه من خلال ثلاث أبعاد رئيسية تتمثل في الاحتراق الوظيفي، السلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي، وقد صمم مقياس لكل بعد منها اعتمادا على المقاييس الأكثر استخداما في الدراسات السابقة والتي ثبت صدقها وثباتها ويتضمن هذا المقياس (١٥) عبارة تم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ويمكن للباحث عرض المتغير وكيفية قياسه من خلال الجدول (٣) التالي:

**جدول رقم (٣) مقياس إدارة الجودة الشاملة**

المتغير	الأبعاد	م	العبارة
الاحتراق الوظيفي	الاحتراق الوظيفي	١	تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد.
		٢	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل لك ضغطاً كبيراً.
		٣	تشعر باستنزاف كامل لطاقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل.
		٤	تشعر بأنك تبذل كل ما تستطيع في عملك.
		٥	تشعر بالإحباط في عملك.
الاحتراق الوظيفي	السلبية في العلاقات	١	أصبحت شخصاً قاسياً منذ بدأت هذا العمل.
		٢	لا تبالي بما يحدث للغير.
		٣	تشعر بأن غيرك يلومك على المشاكل التي تحدث معهم.
		٤	تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد.
		٥	تشعر بالقلق لما يسببه العمل من شعور بالقسوة وعدم المبالاة.
الاحتراق الوظيفي	تدني الإنجاز الشخصي	١	تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه.
		٢	تشعر أنك بإمكانك التأثير إيجابياً في حياة الغير.
		٣	تمكنت من ابتكار أساليب جديدة في العمل.
		٤	تتعامل بهدوء مع المشاكل النفسية.
		5	تشعر بالسعادة من خلال عملك وتعاملك مع الغير.

٢. مجتمع وحجم عينة الدراسة:

- المجتمع والعينة: يمكن تعريف المجتمع بأنه مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتوافر فيها خصائص ظاهرة معينة، ونظراً لصعوبة تجميع البيانات من جميع أفراد المجتمع يمكن اختيار عينة ممثلة له (Saunders et al., 2009). ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- وحدة المعاينة: وحدة المعاينة عبارة عن عنصر واحد من أعضاء العينة، كما أن العنصر عبارة عن فرد من أفراد المجتمع (Adams et al., 2007) وبالتالي في هذه الدراسة تتمثل وحدة المعاينة في كل فرد عامل في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

ج. **حجم العينة:** نظرا لتوافر إطار محدد لمفردات مجتمع الدراسة والذين يعملون في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وعددهم ..... موظف، فإن الحد الأدنى لعينة الدراسة يبلغ ٣٠٠ مفردة بالاعتماد على برنامج (Sample size Calculator)، وذلك عند مستوى ثقة (٩٥%) ومعامل خطأ (٥%) وسيعتمد الباحث على عينة عشوائية منتظمة وذلك لتوافر شروطها على حالة الدراسة.

وقد قام الباحث بالاعتماد على الاستقصاء عبر الانترنت وإتاحته للعاملين في المستشفيات الحكومية المتخصصة باستخدام Google Form وذلك بما يطابق الشروط المطبقة لدراسة (Saunder et al., 2009). حيث أنه لتطبيق الاستقصاء عبر الانترنت لا بد أن تكون مفردات مجتمع الدراسة قادرة على التعامل مع الانترنت، ويجب أن تكون الأسئلة الخاصة بالاستقصاء مغلقة وقصيرة قدر الإمكان، كما أنه من الأفضل نشر على الاستقصاء عبر الانترنت من أسبوعين إلى ستة أسابيع، حيث تم وضع الاستقصاء من تاريخ ..... إلى تاريخ ..... وكانت الاستجابة بواقع ٣٠٠ قائمة صالحة للتحليل، وهو ما يمثل المجتمع تمثيلا صادقا.

د. **أسلوب جمع البيانات من العينة:** اعتمد الباحث في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء تم إعدادها لغرض الدراسة وتوزيعها عبر الانترنت على العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية على أن يتم الإجابة خلال فترة زمنية معينة (سنة أسابيع) بالشروط المطلوبة في عينة الدراسة، بالاعتماد على عينة عشوائية منتظمة، بحيث تشمل مجموعة من الأسئلة لقياس متغيرات الدراسة وتعتمد على مقياس ليكرت الخماسي.

#### جدول رقم (٤) مقياس إدارة الجودة الشاملة

موافق جدا ٥ درجات	موافق ٤ درجات	محايد ٣ درجات	غير موافق درجتين	غير موافق جدا درجة واحدة
----------------------	------------------	------------------	---------------------	-----------------------------

#### ٣. الاختبار الاستطلاعي لقائمة الاستقصاء:

يشير (Saunders et al (2009) أنه ينبغي القيام بإجراء دراسة استطلاعية قبل جمع البيانات النهائية، والغرض هو تحسين الاستقصاء بحيث لا يواجه المستقصي منهم أي مشكلة عند الإجابة على الأسئلة، وكذلك تجنب أي مشكلة في تسجيل البيانات بالإضافة إلى ذلك، سيتمكن الباحث من خلال هذا الاختبار من الحصول على تقييم لصدق الأسئلة والموثوقية

للبيانات التي يستم جمعها، كذلك أيضا يتم التأكد من مدى ارتباط البيانات التي يتم جمعها بتلك الأسئلة المعروضة على المستقضي منهم، حتى يتم الاعتماد عليها في الاستقصاء النهائي.

- **اختبار الصدق:** يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقضي منه نفس المعني والمفهوم الذي يقصده الباحث (Adams et al., 2007)

كما يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه، ولتأكد من صدق الأداة تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (٥٠) من الموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية، ولم تشملهم العينة الأساسية، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بعد طرق وهي:

- **صدق المحتوى:** ويشير إلى المدى الذي تغطي فيه الأسئلة المفهوم المراد قياسه، وأن مجتوى العناصر يمثل بدقة جميع الأبعاد لكافة المتغيرات، ويمكن تقييم صدق المحتوى عن طريق المحكمين أو المتخصصين في المجال من خلال إعطاء دقيق للموضوع، والعناصر المراد قياسها، والمقاييس التي يستم استخدامها (Cooper & Schindler, 2013) ولذلك تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على الأساتذة المشرفين على الدراسة، وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم عرضها على بعض المحكمين من السادة أساتذة إدارة الأعمال، وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على العبارات الواردة بقائمة الاستقصاء، وقام الباحث بتعديل القائمة وفق هذه الملاحظات، كما تم عرض الاستقصاء على مجموعة من المستقضي منهم للتأكد من الفهم الصحيح لما تشير له عبارات المقياس وقد قام الباحث بتعديل القائمة وفقا لهذه الملاحظات.

- **الصدق الظاهري:** يقصد بالصدق الظاهري أن الأسئلة أو عناصر القياس تبدو أنها تقيس المفهوم المرغوب قياسه من حيث المظهر، ويعتمد الصدق الظاهري على الحكم الشخصي، حيث يركز بالدرجة الأولى على تقدير الخبراء والمحكمين، وذلك من خلال التعرف على القواعد المستخدمة في أداة القياس، ووضوح اللغة، وملائمتها للقياس، ولذلك يعد الصدق الظاهري من أضعف المقاييس المستخدمة في قياس الصدق (DeVon et al., 2007; Sekaran & Bougie, 2016).

للتأكد من الصدق الظاهري للأداة استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient) بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

- نتائج الاتساق الظاهري:

جدول (٥) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور البرامج التدريبية والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
١	تحسن البرامج التدريبية الإدارية أداء العمل بدقة	٠,٣٨١	٠,٠٠٦
٢	تساعد البرامج التدريبية الإدارية على حل المشكلات التي تواجهك.	٠,٥٩٨	٠,٠٠٠
٣	تسهم البرامج التدريبية الإدارية في ابتكار وسائل جديدة لأداء العمل بكفاءة.	٠,٧٠٤	٠,٠٠٠
٤	تعمل البرامج التدريبية الإدارية على التقليل من الأخطاء.	٠,٧٥٦	٠,٠٠٠
٥	لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على خلق مناخ إيجابي للعمل.	٠,٦٧٤	٠,٠٠٠
٦	تؤدي البرامج التدريبية الإدارية لاكتساب قدرات مهارة جديدة.	٠,٧٥٥	٠,٠٠٠
٧	تساعد البرامج التدريبية الإدارية على اتخاذ القرارات الرشيدة.	٠,٧٢٠	٠,٠٠٠
٨	لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على اختصار الوقت في أداء الأعمال.	٠,٢٧٧	٠,٠٥٢
٩	تتطابق عملية التخطيط للبرامج التدريبية الإدارية مع ثقافة المنظمة.	٠,٧٢٤	٠,٠٠٠
١٠	تستند عملية التخطيط لبرامج التدريب الإداري على أهداف واضحة ومحددة يراد الوصول إليها.	٠,٨٣١	٠,٠٠٠

يوضح الجدول (٥) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور البرامج التدريبية والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة تتراوح بين (٠,٢٧٧ - ٠,٧٥٦) وهي دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

جدول (٦) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي (البعد الأول: الاحتراق الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
١	تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد.	٠,٦٨٣	٠,٠٠٠
٢	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل لك ضغطاً كبيراً.	٠,٦٨٩	٠,٠٠٠
٣	تشعر باستنزاف كامل لطاقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل.	٠,٧٥٧	٠,٠٠٠
٤	تشعر بأنك تبدل كل ما تستطيع في عملك.	٠,٣٥١	٠,٠١٣
٥	تشعر بالإحباط في عملك.	٠,٧٤٤	٠,٠٠٠

يوضح الجدول (٦) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي (البعد الأول: الاحتراق الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط

المبينة تتراوح بين (٠,٣٥١ - ٠,٧٥٧) وهي دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

**جدول (٧) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي (البعد الثاني: السلبية في العلاقات) والدرجة الكلية للمحور**

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
١	أصبحت شخصاً قاسياً منذ بدأت هذا العمل.	٠,٧٥٠	٠,٠٠٠
٢	لا تبالي بما يحدث للغير.	٠,٧٩٩	٠,٠٠٠
٣	تشعر بأن غيرك يلومك على المشاكل التي تحدث معهم.	٠,٧٥٢	٠,٠٠٠
٤	تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد.	٠,٧١٣	٠,٠٠٠
٥	تشعر بالقلق لما يسببه العمل من شعور بالقسوة وعدم المبالاة.	٠,٨١٣	٠,٠٠٠

يوضح الجدول (٧) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي (البعد الثاني: السلبية في العلاقات) والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة تتراوح بين (٠,٧١٣ - ٠,٨١٣) وهي دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

**جدول (٨) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي (البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي) والدرجة الكلية للمحور**

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
١	تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه.	٠,٨٧٠	٠,٠٠٠
٢	تشعر أنك بإمكانك التأثير إيجابياً في حياة الغير.	٠,٨٥٧	٠,٠٠٠
٣	تمكنت من ابتكار أساليب جديدة في العمل.	٠,٨٩٥	٠,٠٠٠
٤	تتعامل بهدوء مع المشاكل النفسية.	٠,٤٩٨	٠,٠٠٠
٥	تشعر بالسعادة من خلال عملك وتعاملك مع الغير.	٠,٨١٣	٠,٠٠٠

يوضح الجدول (٨) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاحتراق الوظيفي (البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي) والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة تتراوح بين (٠,٤٩٨ - ٠,٨٩٥) وهي دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.



- الصدق البنائي لأداة الدراسة: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد أداة الدراسة الوصول إليها، من خلال توضيح مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية للاستبيان (عبد المؤمن، ٢٠٠٨)

الجدول التالي يبين معاملات الصدق البناء معاملات الارتباط لجميع محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة:

**جدول (٩) معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الأداة والدرجة الكلية للأداة**

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
	المحور الأول: البرامج التدريبية	٠,٦٦٣	٠,٠٠٠
	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الأول: الاحتراق الوظيفي)	٠,٦٩٢	٠,٠٠٠
١	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الثاني: السلبية في العلاقات)	٠,٦٨٧	٠,٠٠٠
٢	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي)	٠,٦٢٣	٠,٠٠٠

يتضح من الجدول (٩) إن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha = ٠,٠١$ ، وبذلك يعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه، وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والاتساق الداخلي.

#### أ. اختبار الثبات:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع بيانات تتسم بالثبات، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams et al., 2007). ومعامل الثبات ألفا كرونباخ هي الطريقة التي استخدمها الباحث لحساب ثبات المقياس وذلك باستخدام برنامج SPSS، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقياس ويعتبر من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي.

وبالتالي قام الباحث بقياس مستوى ثبات المقياس على عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وعددهم (٥٠) مفردة، باستخدام طريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية وأظهرت نتائج التحليل والتي يوضحها الجدول (٩/٣) ما يلي:

**جدول (١٠) معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الأداة والدرجة الكلية للأداة**

م	المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	الاتساق الداخلي (معامل الارتباط)
١	المحور الأول: البرامج التدريبية	١٠	٠,٨١٥	٠,٨٩٢	٠,٦٦٣
٢	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الأول: الاحتراق الوظيفي)	٥	٠,٦٦٠	٠,٥٥٦	٠,٦٩٢
٣	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الثاني: السلبية في العلاقات)	٥	٠,٨١٢	٠,٧٩٦	٠,٦٨٧
٤	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي)	٥	٠,٨٥٥	٠,٧٥٢	٠,٦٢٣
	الاستبيان كامل	٢٥	٠,٨٣٦	٠,٨٦٩	

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول (١٠) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول: البرامج التدريبية (٠,٨١٥) والتجزئة النصفية (٠,٨٩٢) في حين أن معامل الارتباط كالن (٠,٦٦٣)، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني الاحتراق الوظيفي (البعد الأول: الاحتراق الوظيفي) (٠,٦٦٠) والتجزئة النصفية (٠,٥٥٦) في حين أن معامل الارتباط (٠,٦٩٢)، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني الاحتراق الوظيفي (البعد الثاني: السلبية في العلاقات) (٠,٨١٢) والتجزئة النصفية (٠,٧٩٦) في حين أن معامل الارتباط (٠,٦٨٧)، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني الاحتراق الوظيفي (البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي) (٠,٨٥٥) والتجزئة النصفية (٠,٧٥٢) في حين أن معامل الارتباط (٠,٦٢٣) أما قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل فقد جاءت (٠,٨٣٦) في حين أن التجزئة النصفية كانت (٠,٨٦٩).

نتائج الدراسة:

أولاً: البيانات الديمغرافية لأفراد العينة:

**جدول (١١) يوضح البيانات الديمغرافية لأفراد العينة**

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	٢٦٣	٨٧,٧%
	أنثى	٣٧	١٢,٣%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٣٢	١٠,٧%
	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	١٥٤	٥١,٣%
	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	٩٩	٣٣%
	أكبر من ٥٠ سنة	١٥	٥%
طبيعة العمل	قيادات	٠	٠%
	موظفين	٠	٠%
	أطباء	٣٤	١١,٣%

١١%	٣٣	تمريض	سنوات الخبرة
٣٢,٧%	٩٨	إداريين	
٤٥%	١٣٥	فنيين وأخصائيين	
١٢,٧%	٣٨	أقل من ٥ سنوات	
١٧,٣%	٥٢	من ٥ إلى ١٠ سنوات	
٥٤,٣%	١٦٣	من ١٠ إلى ٢٠ سنة	المستوى التعليمي
١٥,٧%	٤٧	أكثر من ٢٠ سنة	
١٠,٧%	٣٢	ثانوي	
٤١,٧%	١٢٥	جامعي	
٤٧,٧%	١٤٣	دراسات عليا	

يوضح الجدول (١١) البيانات الديمغرافية لأفراد العينة وقد تبين أن ٨٧,٧% من أفراد العينة من الذكور وهم يمثلون النسبة الأعلى من أفراد العينة، في حين نجد أن ١٢,٣% من أفراد العينة من الإناث وهم يمثلون النسبة الأقل من أفراد العينة.

كما تبين أن ٥١,٣% من أفراد العينة أعمارهم من ٣٠ إلى ٤٠ سنة وهم يمثلون أعلى نسبة من أفراد العينة، في حين تبين أن ٣٣% من أفراد العينة أعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ سنة، كما تبين أن ١٠,٧% من أفراد العينة أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، وأخيرا نجد أن ٥% من أفراد العينة أعمارهم أكبر من ٥٠ سنة هو يمثلون أقل نسبة من أفراد العينة.

كما تبين أن ٤٥% من أفراد العينة يعملون كفنيين وأخصائيين وهم يمثلون أعلى نسبة من أفراد العينة، في حين نجد أن ٣٢,٧% من أفراد العينة يعملون إداريين، كما نجد أن ١١,٣% من أفراد العينة يعملون أطباء، وأخيرا نجد أن ١١% من أفراد العينة يعملون في مهنة التمريض وهم يمثلون أقل نسبة من أفراد العينة.

كما تبين أن ٥٤,٣% من أفراد العينة سنوات خبرتهم من ١٠ إلى ٢٠ سنة وهم يمثلون النسبة الأعلى من أفراد العينة، كما نجد أن ١٧,٣% من أفراد العينة سنوات خبرتهم من ٥ إلى ١٠ سنوات، كذلك تبين أن ١٥,٧% من أفراد العينة سنوات خبرتهم أكثر من ٢٠ سنة، وأخيرا تبين أن ١٢,٧% من أفراد العينة سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات وهم يمثلون أقل نسبة من أفراد العينة.

كذلك تبين أن ٤٧,٧% من أفراد العينة حاصلون على درجة الدراسات العليا وهم يمثلون أعلى نسبة من أفراد العينة، كما تبين أن ٤١,٧% من أفراد العينة حاصلون على درجة جامعية، وأخيرا تبين أن ١٠,٧% من أفراد العينة حاصلون على درجة الثانوية العامة وهم يمثلون أقل نسبة من أفراد العينة.

ثانيا: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

جدول (١٢) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاوّر برامج التدريب

**الإداري**

م	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة
١	تحسن البرامج التدريبية الإدارية أداء العمل بدقة	٧	٤,٤٦	٠,٦٧	مرتفع
٢	تساعد البرامج التدريبية الإدارية على حل المشكلات التي تواجهك.	٦	٤,٤٥	٠,٦٢	مرتفع
٣	تسهم البرامج التدريبية الإدارية في ابتكار وسائل جديدة لأداء العمل بكفاءة.	٨	٤,٤٧	٠,٦٣	مرتفع
٤	تعمل البرامج التدريبية الإدارية على التقليل من الأخطاء.	٥	٤,٤٣	٠,٦٣	مرتفع
٥	لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على خلق مناخ إيجابي للعمل.	٢	٣,٨٣	١,٢٢	مرتفع
٦	تؤدي البرامج التدريبية الإدارية لاكتساب قدرات مهارة جديدة.	١٠	٤,٤٧	٠,٦٩	مرتفع
٧	تساعد البرامج التدريبية الإدارية على اتخاذ القرارات الرشيدة.	٩	٤,٤٥	٠,٧٠	مرتفع
٨	لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على اختصار الوقت في أداء الأعمال.	١	٣,٧٠	١,٣٠	مرتفع
٩	تتطابق عملية التخطيط للبرامج التدريبية الإدارية مع ثقافة المنظمة.	٣	٤,٣٠	٠,٧٧	مرتفع
١٠	تستند عملية التخطيط لبرامج التدريب الإداري على أهداف واضحة ومحددة يراد الوصول إليها.	٤	٤,٣٤	٠,٧٠	مرتفع
	استبيان برامج التدريب الإداري		٤٢,٩٢	٥,٦٤	مرتفع

يوضح الجدول (١٢) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة تتراوح ما بين (٤,٤٧-٣,٧٠) وقد كان أعلاها العبارة رقم (٦) والتي تنص على (تؤدي البرامج التدريبية الإدارية لاكتساب قدرات مهارة جديدة) بمتوسط حسابي (٤,٤٧) وانحراف معياري (٠,٦٩)، يليها العبارة رقم (٧) والتي تنص على (تساعد البرامج التدريبية الإدارية على اتخاذ القرارات الرشيدة) بمتوسط حسابي (٤,٤٥) وانحراف معياري (٠,٧٠)، يليها العبارة رقم (٣) والتي تنص على (تسهم البرامج التدريبية الإدارية في ابتكار وسائل جديدة لأداء العمل بكفاءة) بمتوسط حسابي (٤,٤٧) وانحراف معياري (٠,٦٣)، يليها العبارة رقم (١) والتي تنص على (تحسن البرامج التدريبية الإدارية أداء العمل بدقة) بمتوسط حسابي (٤,٤٦) وانحراف معياري (٠,٦٧)، يليها العبارة رقم (٢) تساعد البرامج التدريبية الإدارية على حل المشكلات التي تواجهك) بمتوسط حسابي (٤,٤٥) وانحراف معياري (٠,٦٢)، يليها العبارة رقم (٤) (تعمل البرامج التدريبية الإدارية على التقليل من الأخطاء) بمتوسط حسابي (٤,٤٣) وانحراف معياري (٠,٦٣)،

يليهما العبارة رقم (١٠) والتي تنص على (تستند عملية التخطيط لبرامج التدريب الإداري على أهداف واضحة ومحددة يراد الوصول إليها) بمتوسط حسابي (٤,٣٤) وانحراف معياري (٠,٧٠) يليها العبارة رقم (٩) والتي تنص على (تتطابق عملية التخطيط للبرامج التدريبية الإدارية مع ثقافة المنظمة) بمتوسط حسابي (٤,٣٠) وانحراف معياري (٠,٧٧)، يليها العبارة رقم (٥) والتي تنص على (لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على خلق مناخ إيجابي للعمل) بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (١,٢٢) وأخيرا العبارة رقم (٨) والتي تنص على (لا تؤثر البرامج التدريبية الإدارية على اختصار الوقت في أداء الأعمال) بمتوسط حسابي (٣,٧٠) وانحراف معياري (١,٣٠).

في حين تبين أن المتوسط الحسابي لاستبيان برامج التدريب الإداري في المستشفيات الحكومية (٤٢,٩٢) والانحراف المعياري (٥,٦٤).

**الإجابة على التساؤل الرئيسي الثاني:** ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

### جدول (١٣) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور إدارة الجودة

#### الشاملة

م	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة
١	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الأول: الاحتراق الوظيفي)	٢	١٧,٨٢	٤,٨٢	مرتفع
٢	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الثاني: العلاقات السلبية)	١	١٤,٨١	٦,١٦	مرتفع
٣	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي (البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي)	٣	٢٠,٦٥	٣,٦٤	مرتفع
	استبيان الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية		٥٣,٣٠	١٠,٩٩	مرتفع

يوضح الجدول (١٣) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق الوظيفي تتراوح ما بين (١٤,٨١ - ٢٠,٦٥) وجميعها قيم مرتفعة، وقد كان أعلاها بعد تدني الإنجاز الشخصي حيث كان المتوسط الحسابي (٢٠,٦٥) والانحراف المعياري (٣,٦٤) يليه بعد الاحتراق الوظيفي حيث كان المتوسط الحسابي (١٧,٨٢) والانحراف المعياري (٤,٨٢) وأخيرا بعد العلاقات السلبية حيث كان المتوسط الحسابي (١٤,٨١).

وقد جاء المتوسط الحسابي لأبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي ككل (٥٣,٣٠) والانحراف المعياري (١٠,٩٩) قيمة مرتفعة.

الإجابة على التساؤل الفرعية الأول: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

**جدول (١٤) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاحتراق الوظيفي**

م	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة
١	تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد.	٢	٣,٤٣	١,٢٧	مرتفع
٢	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل لك ضغطاً كبيراً.	٤	٣,٥٥	١,٢٢	مرتفع
٣	تشعر باستنزاف كامل لطاقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل.	٣	٣,٥٥	١,١٨	مرتفع
٤	تشعر بأنك تبذل كل ما تستطيع في عملك.	٥	٤,١٦	٠,٩٤	مرتفع
٥	تشعر بالإحباط في عملك.	١	٣,١٣	١,٢٩	مرتفع
	الاحتراق الوظيفي		١٧,٨٢	٤,٨٢	مرتفع

يوضح الجدول (٤/٤) أن المتوسطات الحسابية لمحور التحسين المستمر في المستشفيات الحكومية تتراوح ما بين (٤,١٦-٣,١٣) وجميعها قيم مرتفعة، وقد كان أعلاها العبارة رقم (٤) والتي تنص على (تشعر بأنك تبذل كل ما تستطيع في عملك) بمتوسط حسابي (٤,١٦) وانحراف معياري (٠,٩٤)، يليها العبارة رقم (٢) والتي تنص على (التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل لك ضغطاً كبيراً) بمتوسط حسابي (٣,٥٥) وانحراف معياري (١,٢٢)، يليها العبارة رقم (٣) والتي تنص على (تشعر باستنزاف كامل لطاقتك في اليوم الذي تقضيه في العمل) بمتوسط حسابي (٣,٥٥) وانحراف معياري (١,١٨) والتي تنص على (تشعر بالإرهاق عندما تستيقظ صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد) بمتوسط حسابي (٣,٤٣) وانحراف معياري (١,٢٧) وأخيراً العبارة رقم (٥) والتي تنص على (تشعر بالإحباط في عملك) بمتوسط حسابي (٣,١٣) وانحراف معياري (١,٢٩).

وقد جاء المتوسط الحسابي لبعد الاحتراق الوظيفي (١٧,٨٢) والانحراف المعياري (٤,٨٢) وهي قيمة مترفعة.

**الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني:**

**جدول (١٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العلاقات السلبية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية**

م	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة
١	أصبحت شخصاً قاسياً منذ بدأت هذا العمل.	٣	٣,٠٠	١,٣٥	مرتفع
٢	لا تبالي بما يحدث للغير.	٢	٢,٨٥	١,٤٢	مرتفع
٣	تشعر بأن غيرك يلومك على المشاكل التي تحدث معهم.	٤	٣,١٩	١,٢٩	مرتفع

م	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة
٤	تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد.	١	٢,٥٤	١,٤٤	مرتفع
٥	تشعر بالقلق لما يسببه العمل من شعور بالقسوة وعدم المبالاة.	٥	٣,٢٢	١,٤١	
	التركيز على العميل		١٤,٨١	٦,١٦	مرتفع

يوضح الجدول (١٥) أن المتوسطات الحسابية لبعدها العلاقات السلبية تتراوح ما بين (٢,٥٤-٣,٢٢) وجميعها قيم مرتفعة، وقد كان أعلاها العبارة رقم (٥) والتي تنص على (تشعر بالقلق لما يسببه العمل من شعور بالقسوة وعدم المبالاة) بمتوسط حسابي (٣,٢٢) وانحراف معياري (١,٤١)، يليها العبارة رقم (٣) والتي تنص على (تشعر بأن غيرك يلومك على المشاكل التي تحدث معهم) بمتوسط حسابي (٣,١٩) وانحراف معياري (١,٢٩)، يليها العبارة رقم (١) والتي تنص على (أصبحت شخصاً قاسياً منذ بدأت هذا العمل) بمتوسط حسابي (٣,٠٠) وانحراف معياري (١,٣٥)، يليها العبارة رقم (٢) والتي تنص على (لا تبالي بما يحدث للغير) بمتوسط حسابي (٢,٨٥) وانحراف معياري (١,٣٥) وأخيراً العبارة رقم (٤) والتي تنص على (تتعامل مع غيرك وكأنهم جماد) بمتوسط حسابي (٢,٥٤) وانحراف معياري (١,٤٤). وقد جاء المتوسط الحسابي لبعدها العلاقات السلبية (١٤,٨١) والانحراف المعياري (٦,١٦) وهي قيمة مترفعة.

**الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث: ما مستوى تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟**

**جدول (١٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها مستوى تدني الإنجاز الشخصي في المستشفيات الحكومية**

م	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة
١	تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عمك على أكمل وجه.	٣	٤,١٣	٠,٩٦	مرتفع
٢	تشعر أنك بإمكانك التأثير إيجابياً في حياة الغير.	٤	٤,١٤	٠,٨٤	مرتفع
٣	تمكنت من ابتكار أساليب جديدة في العمل.	١	٤,٠٦	٠,٩١	مرتفع
٤	تتعامل بهدوء مع المشاكل النفسية.	٢	٤,١٠	٠,٨١	مرتفع
٥	تشعر بالسعادة من خلال عمك وتعاملك مع الغير.	٥	٤,٢١	٠,٩٠	مرتفع
	تدني مستوى الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المستشفى		٢٠,٦٥	٣,٦٤	مرتفع

يوضح الجدول (١٦) أن المتوسطات الحسابية لبعدها مستوى تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية ما بين (٤,٠٦-٤,٢١) وهي جميعها قيم مرتفعة، وقد كان أعلاها العبارة رقم (٥) والتي تنص على (تشعر بالسعادة من خلال عمك وتعاملك مع

الغير) بمتوسط حسابي (٤,٢١) وانحراف معياري (٠,٩٠)، يليها العبارة رقم (٢) والتي تنص على (تشعر أنك بإمكانك التأثير إيجابياً في حياة الغير) بمتوسط حسابي (٤,١٤) وانحراف معياري (٠,٨٤)، يليها العبارة رقم (١) والتي تنص على (تستطيع وبكل سهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه) بمتوسط حسابي (٤,١٣) وانحراف معياري (٠,٩٦)، يليها العبارة رقم (٤) والتي تنص على (تتعامل بهدوء مع المشاكل النفسية) بمتوسط حسابي (٤,١٠) وانحراف المعيري (٠,٨١) وأخيراً العبارة رقم (٣) والتي تنص على (تمكنت من ابتكار أساليب جديدة في العمل) بمتوسط حسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (٠,٩١).

وقد جاء المتوسط الحسابي لبعدها تندي الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية (٢٠,٦٥) والانحراف المعيري (٣,٦٤) وهي قيمة مرتفعة.

#### ثالثاً: التحقق من فروض البحث:

**الإجابة على الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري والاحترق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

#### جدول (١٧) العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية في المستشفيات الحكومية

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
برامج التدريب الإداري	٣٠٠	٤٢,٩٢	٥,٦٤	٠,٢٠٦	٠,٠٠٠	٠,٠١
الاحترق الوظيفي		٥٣,٣٠٠	١٠,٩٩			

يوضح الجدول (١٨) العينة المطبق عليهم استبيان برامج التدريب الإداري والاحترق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وعددهم (٣٠٠) من العاملين في المستشفيات الحكومية، وبحساب المتوسط الحسابي لبرامج التدريب الإداري (٤٢,٩٢) والانحراف المعياري (٥,٦٤) وبحساب المتوسط الحسابي للاحترق الوظيفي (٥٣,٣٠٠) والانحراف المعياري (١٠,٩٩) وقد تبين أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري والاحترق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية وذلك لأن  $r$  تساوي (٠,٢٠٦) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١).

**الإجابة على الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري والاحترق لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.



**جدول (١٩) العلاقة بين برامج التدريب الإداري والاحتراق لدى العاملين في المستشفيات الحكومية**

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
برامج التدريب الإداري الاحتراق	٣٠٠	٤٢,٩٢	٥,٦٤	٠,١٠٤	٠,٠٧٢	غير دال
		١٧,٨٢	٤,٨٢			

يوضح الجدول (١٩) العينة المطبق عليهم استبيان برامج التدريب الإداري والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وعددهم (٣٠٠) من العاملين في المستشفيات الحكومية، وبحساب المتوسط الحسابي لبرامج التدريب الإداري (٤٢,٩٢) والانحراف المعياري (٥,٦٤) وبحساب المتوسط الحسابي للاحتراق (١٧,٨٢) والانحراف المعياري (٤,٨٢) وقد تبين أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري والاحتراق لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وذلك لأن  $r$  تساوي (٠,١٠٤) وهي غير دالة إحصائياً.

**الإجابة على الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري والعلاقات السلبية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

**جدول (٢٠) العلاقة بين برامج التدريب الإداري والعلاقات السلبية في المستشفيات الحكومية**

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
برامج التدريب الإداري العلاقات السلبية	٣٠٠	٤٢,٩٢	٥,٦٤	٠,٠٣٦	٠,٥٣٦	غير دال
		١٤,٨١	٦,١٦			

يوضح الجدول (٢٠) العينة المطبق عليهم استبيان برامج التدريب الإداري والعلاقات السلبية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وعددهم (٣٠٠) من العاملين في المستشفيات الحكومية، وبحساب المتوسط الحسابي لبرامج التدريب الإداري (٤٢,٩٢) والانحراف المعياري (٥,٦٤) وبحساب المتوسط الحسابي للعلاقات السلبية (١٤,٨١) والانحراف المعياري (٦,١٦) وقد تبين أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري والعلاقات السلبية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وذلك لأن  $r$  تساوي (٠,٠٣٦) وهي غير دالة إحصائياً.

الإجابة على الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري وتدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

**جدول (٢١) العلاقة بين اندماج العاملين والميزة التنافسية في المستشفيات الحكومية**

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
برامج التدريب الإداري	٣٠٠	٤٢,٩٢	٥,٦٤	٠,٤٢١	٠,٠٠٠	٠,٠١
تدني الإنجاز الشخصي		٢٠,٦٥	٣,٦٤			

يوضح الجدول (٢١) العينة المطبق عليهم استبيان برامج التدريب الإداري وتدني الإنجاز الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وعددهم (٣٠٠) من العاملين في المستشفيات الحكومية، وبحساب المتوسط الحسابي لبرامج التدريب الإداري (٤٢,٩٢) والانحراف المعياري (٥,٦٤) وبحساب المتوسط الحسابي لتدني الإنجاز الشخصي (٢٠,٦٥) والانحراف المعياري (٣,٦٤) وقد تبين أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الإداري وتدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وذلك لأن ر تساوي (٠,٤٢١) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١).

#### المراجع:

- خضير، أحمد محروس (٢٠١٦)، التدريب الإداري منظور عملي للإصلاح الإداري في المنظمات العامة، دار الكتاب الجامعي، القاهرة.
- زينب أحمد لموم (٢٠١٨)، الاحتراق النفسي للمعلم، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.
- حسن أحمد الطعاني (٢٠٠٢)، التدريب مفهومه وفعاليته وبناء البرامج التدريبية وتقويمها، عمان: دار الشروق، الأردن.
- فلاح ضويحي السوييري (٢٠١٤)، مدى إسهام برامج التدريب الإداري في التنمية المهنية للعاملين في الإدارات المدرسية بدولة الكويت، الثقافة والتنمية، جمعية الثقافة من أجل التنمية، المجلد ١٤، العدد ٨١، ص ٣٢.
- العبدلي، جار الله آل جار الله (٢٠٢١)، فاعلية برامج التدريب الإداري وعلاقتها بمستوى القيادة الإبداعية لدى قادة مدارس محافظة القنفذة، مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، جامعة سوهاج، كلية التربية، العدد ٨.
- عبدالله، وائل محمد الصغير أحمد (٢٠١٩)، نموذج مقترح لتطوير برامج التدريب الإداري للعاملين بالأنشطة الطلابية بجامعة جنوب الوادي، مجلة علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية، جامعة جنوب الوادي، كلية التربية الرياضية بقنا، العدد ١٢.

البقي، تراحيب بن عايض بن تراحيب (٢٠١٨)، درجة تلبية برامج التدريب التربوي لمتطلبات الإيداع الإداري لدى قادة مدارس محافظة تربة من وجهة نظرهم، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، كلية التربية، المجلد ٣٤، العدد ١١.

السويدي، فلاح ضويحي (٢٠١٤)، مدى إسهام برامج التدريب الإداري في التنمية المهنية للعاملين في الإدارات المدرسية بدولة الكويت، الثقافة والتنمية.

العزب، تامر كريم (٢٠٢٣)، أثر التتمير في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين بشركة مصر للطيران للخطوط الجوية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، العدد ٢، يوليو.

غانم، الشيماء محمد محمد (٢٠٢٣)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلد ١٥، العدد ٢، يونيو.

الطلاح، سليمان أحمد (٢٠١٥)، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة، المجلد ١٧، العدد ٢.

الصادق، محمد أحمد & عمران، عبد الله مشيب (٢٠٢٤)، دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم أنفسهم، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٨.

راغب، محمد عبد السلام & رجب، أيمن أحمد & غانم، عبد الناصر & غانم، الشيماء محمد محمد (٢٠٢٣)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد ١٥، العدد ٢.

القرشي، سوزان بنت محمد (٢٠١٩)، دور برنامج التدريب على رأس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠: دراسة مسحية على وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، العدد ١٥، المجلد ٤.

إسماعيل، نورس حيدر (٢٠١٩)، أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق النفسي للعاملين المقيمين في المنظمات الإنسانية (دراسة ميدانية على الجمعيات

الاهلية العاملة في مدينة دمشق، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال MBA، وزارة التعليم العالي،  
الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.

Finney, C., Stergio poulos, E., Hensel, J., Bonato, S., & Dewa, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. BMC public health, 13(1).

Golonka, Krystyna, (2019), Occupational burnout and its overlapping effect with depression and anxiety, International journal of occupational medicine and environmental health, Vol. 19, No. 2.

Teles, Renata & Valle, Antonio & Rodríguez, Susana & Obrenovic, Bojan & Akhunjonov, Umidjon, (2020) Burnout among Teachers in Higher Education: An Empirical Study of Higher Education Institutions in Portugal. The International Journal of Management Science and Business Administration, 6. 10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.65.1001.

Khalid, Arslan, Fang Pan, Ping Li, Wei Wang, and Abdul Sattar Ghaffari (2020). "The Impact of Occupational Stress on Job Burnout among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator." Frontiers in Public Health 7(March). doi: 10.3389/fpubh.2019.00410.

Ali Bayram (2018) The Effect of Human Resource Practices on Burn-Out and the Mediating Role of Perceived Organizational Procedia of Economics and Business Administration ISSN: 2392 – 8174, ISSN-L.

Guo Y-F, Luo Y-H, Lam L, Cross W, Plummer V, Zhang J-P.,(2017). "Burnout and its association with resilience in nurses": A cross-sectional study. J Clin Nurs. 2018, 27.