

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الجدية في العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف

أ.م.د/ رشا حسن مكرم الله(*) & د/خلود محمد التلاوي(**)

ملخص البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التأثير المباشر وغير المباشر بين الجدية في العمل (كمتغير مستقل)، والرضا الوظيفي (كمتغير وسيط)، والاحتراق النفسي (كمتغير تابع) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، والتعرف إلى أي مدى يختلف الرضا الوظيفي والجدية في العمل والاحتراق النفسي وأبعادهم لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما. بتطبيق مقياسي الرضا الوظيفي والجدية في العمل من إعداد الباحثين ، ومقياس الاحتراق النفسي من إعداد ماسلاش، على عينة مكونة من ٢٠٠ من العاملين بمراكز الإسعاف، بمتوسط عمري قدره (٣٧,١٢ عاماً) وانحراف معياري قدره (٨,٣٧ عاماً)، باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل العامل التوكيدي- تحليل المسار باستخدام الأموس "IBM" Spss وتحليل التباين الثنائي - Amos v20. وأظهرت النتائج أن لا يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده ماعدا بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، تختلف الجدية في العمل وأبعادها ماعدا بعد التعاون لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، يختلف الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)؛ وجود تأثير مباشر إيجابي بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر سلبي بين الجدية في العمل والاحتراق الوظيفي ، كما يوجد تأثير مباشر سلبي بين الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف. كما تم الوصول إلى مجموعة من الأبحاث المقترحة والتوصيات لهذا البحث.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الجدية في العمل، الاحتراق النفسي، العاملون بمراكز الإسعاف.

(*) أستاذ مساعد بقسم علم النفس كلية الآداب جامعة الوادي الجديد.

(**) مدرس بقسم علم النفس كلية الآداب جامعة المنيا

Abstract:**The mediating role of job satisfaction in the relationship between Hardiness Behaviour and psychological burnout among emergency medical team**

The current study aimed to identify the direct and indirect effect between seriousness at work (as an independent variable), job satisfaction (as a mediating variable), and psychological burnout as a dependent variable) among a sample of workers in mbulance centers, and to identify the extent to which job satisfaction, seriousness at work, and burnout differ. Psychological dimensions and their dimensions among a sample of workers in ambulance centers according to the variables of marital status (single/married), The seriousness at work and its dimensions differ, except for the dimension of cooperation among a sample of ambulance workers based on variations in marital status (single/married). There is a difference in job burnout and its dimensions among a sample of ambulance workers based on variations in marital status (single/married); there is a positive direct impact between seriousness at work and job satisfaction, and there is a negative direct impact between seriousness at work and job burnout. Additionally, there is a negative direct impact between job satisfaction and job burnout among a sample of ambulance workers. A set of proposed research topics and recommendations for this study has also been reached.

Keywords: job satisfaction -Hardiness Behaviour -psychological burnout - among emergency medical team.

مقدمة:

تعد الصحة العامة وسلامة المجتمع من أولويات الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وتلعب خدمات الطوارئ والإسعاف دوراً محورياً في تعزيز هذه الأولويات. فالعاملون في مراكز الإسعاف هم خط الدفاع الأول في مواجهة الأزمات والحالات الطارئة، مما يضع عليهم ضغطاً مهنيّاً كبيراً يتطلب منهم الجدية والالتزام العالي. إلا أن هذا الضغط المستمر قد يؤدي إلى ظاهرة الاحتراق النفسي (Burnout)، والتي تعد من أبرز التحديات التي يواجهها العاملون في المهن الصحية والنفسية. يعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث يرتبط بشكل وثيق بكفاءة الأداء واستدامة الإنتاجية في بيئات العمل المختلفة. في سياق العمل بمراكز الإسعاف، يتمتع الرضا الوظيفي بأهمية خاصة، نظراً لطبيعة العمل الضاغطة والملينة بالتحديات التي يواجهها العاملون في هذا القطاع الحيوي. ويتسق ذلك مع ما أوضحه عمر (٢٠١٥) في أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين يمثل دوراً مهماً في حياتهم المهنية، حيث يعد في الغالب مقياساً لمدى فاعلية الأداء لدى الموظفين. إن الجدية في العمل تمثل دافعاً رئيساً لتحقيق الإنجازات،

حيث تسهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وتعزز من روح الفريق وتساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

و في المقابل، فإن الاحتراق النفسي يُعتبر نتيجة طبيعية للضغوط المستمرة، وقد يؤثر سلباً على الأداء والرفاهية النفسية للعاملين. وعادة يبدأ الاحتراق النفسي تدريجياً ويزداد بوجود أعباء عمل كبيرة جداً أو في ظروف بيئات العمل الغير داعمة (Stamm, 2010) لذا، من المهم دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات.

يسعى هذا البحث إلى استكشاف مدى تأثير الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين الجدية في العمل والاحتراق النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف. وتهدف الدراسة إلى توضيح كيف يمكن أن يؤدي تعزيز الرضا الوظيفي إلى تخفيف آثار الاحتراق النفسي الناجم عن ضغوط العمل، مما يساهم في تحسين مستويات الأداء والرفاهية المهنية. من خلال تحليل هذه العلاقة، نأمل أن نقدم رؤى قيمة تساعد في تطوير بعض الإستراتيجيات التي تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي، ومن ثم تحقيق توازن أفضل بين الجدية في العمل والحد من الاحتراق النفسي، مما يعزز من استدامة العاملين ويضمن تقديم خدمات طبية متميزة للمجتمع.

وبناء على ما سبق يتضح أهمية العاملين بمراكز الإسعاف وكذلك الرضا الوظيفي من أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها العاملون بمراكز الإسعاف ومن ثم يتأثر بمدى الجدية في العمل وما يترتب عليه من رضا وظيفي والقيام بدورهم في عملهم ورضاهم ببيئة العمل وظروفه ، مما يساعدهم على التقليل من الاحتراق النفسي الذي يتعرضون له نتيجة لنوع العمل ومن ثم فإن العمل بجدية يساعدهم على الرضا الوظيفي والتقليل من الشعور بالاحتراق النفسي ؛ لذا سنحاول في هذه الدراسة الحالية التعرف على الدور الوسيط الذي يقوم به الرضا الوظيفي بين الجدية في العمل والاحتراق النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف.

مشكلة البحث:

تعد مهنة الإسعاف مهنة مهمة وحساسة لا يمكن الاستغناء عنها في كافة الأحوال السلم والحرب، كما أنها تعد من المهن الخطرة والتي تحتاج إلى من يتمتع بمستوى عال من الثقة بالنفس والأمن والكفاءة، بالإضافة إلى امتلاكه للمهارات الفنية الخاصة بمهنة الإسعاف (جهاد عاشور الخصري، ٢٠٠٥). ومن ثم يُعد العمل في مراكز الإسعاف من أكثر المجالات تحدياً وضغطاً، حيث يتعين على العاملين بها التعامل مع مواقف طارئة تتطلب مستوى عالٍ من الجدية والالتزام. في ظل هذه الضغوط المستمرة، يواجه كثير من هؤلاء العاملين مخاطر متزايدة للاحتراق النفسي، وهو ما قد يؤثر سلباً على صحتهم النفسية وآدائهم المهني.

وبمراجعة التراث النفسي لاحظت الباحثتان- في حدود ما اطلعوا عليه - أنه لا توجد دراسات على المستويين العربي والدولي تناولت دراسة الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الجدية في العمل والاحترق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، وإن كان هناك عدد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، وقد كشفت نتائج الدراسات في هذا الصدد عن تضارب في نتائجها حيث توصلت نتائج دراسة (رايح كرينة، ٢٠١٤، عبد العزيز البريثن، ٢٠١٣) إلى وجود فروق تبعاً للحالة الاجتماعية و مدة الخدمة، بينما أكدت دراسة (فوزي عبد الله، احمد مصطفى، ٢٠٠٥، ضرار عبد الحميد العتيبي، ٢٠١٢) إلى عدم وجود فروق تبعاً للحالة الاجتماعية ومدة الخدمة، أما بالنسبة للجدية في العمل فقد توصلت دراسة (صادق سميح القاروط، ٢٠٠٦، سنابل أمين صالح جرار، ٢٠١١) عدم وجود فروق تبعاً للحالة الاجتماعية ومدة الخدمة، بينما أكدت دراسة (رايح كرينة، ٢٠١٤) وجود فروق تبعاً للحالة الاجتماعية ومدة الخدمة في متغير الجدية في العمل. أما بالنسبة للاحتراق النفسي (ابتسام عبد الحميد الغريب، ٢٠١٥، مختار بوقرة، ٢٠١٨) وجود فروق في الاحتراق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية ومدة الخبرة، بينما أكدت دراسة (رجاء محمود مريم، ٢٠١٩، سعد الدين قمحه، ٢٠١٢) إلى عدم وجود فروق تبعاً للحالة الاجتماعية ومدة سنوات الخبرة.

ومما سبق ذكره في الدراسات السابقة ، يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في دراسة الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الجدية في العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، حيث لم توجد دراسة واحدة - في حدود ما اطلعت عليه الباحثتان - تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة الثلاثة معاً، مما دفع إلى إجراء الدراسة الحالية، ومن ثم يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على التساؤلات الآتية :

- ١- هل يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما؟
- ٢- هل تختلف الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.
- ٣- هل يختلف الاحتراق النفسي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما؟

٤- هل يوجد تأثير مباشر وغير مباشر دال إحصائياً بين الجدية في العمل (كمتغير مستقل)، والرضا الوظيفي (كمتغير وسيط)، والاحتراق النفسي (كمتغير تابع) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؟

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى :

- ١- التعرف على أي مدى يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.
- ٢- التعرف على أي مدى تختلف الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.
- ٣- التعرف على أي مدى يختلف الاحتراق النفسي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.
- ٤- التعرف على التأثير المباشر وغير مباشر دال إحصائياً بين الجدية في العمل (كمتغير مستقل)، والرضا الوظيفي (كمتغير وسيط)، والاحتراق النفسي (كمتغير تابع) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

أهمية البحث:

(أ) الأهمية النظرية :

- ١- تكمن الأهمية النظرية للبحث الحالي في أنه يتناول متغيرات ذات أهمية بالغة ، و تقدم الباحثين إطاراً نظرياً ودراسات حديثة عن الرضا الوظيفي والجدية في العمل والاحتراق النفسي.
- ٢- يلقي هذا البحث الضوء على هذا الموضوع لأهميته في المجتمع ، وإثراء المجتمع بدراسات تساهم في تنمية هذه المفاهيم.
- ٣- الرضا الوظيفي والجدية في العمل والاحتراق النفسي من المتغيرات التي تدعم وتقوي العمل وبيئة العمل وطبيعة الحياة العملية لما له من تأثير على الجوانب النفسية والاجتماعية والاقتصادية.

(ب) الأهمية التطبيقية :

- ١- تتبع أهمية البحث من الشريحة التي يتناولها ، ألا وهي فئة العاملين بمراكز الإسعاف، الذين يقدمون خدمات إنسانية للمصابين، وفي الوقت نفسه يقومون بدورهم في المجتمع.
- ٢- إعداد مقياسي الرضا الوظيفي والجدية في العمل لدى العاملين بمراكز الإسعاف يفيد الباحثين في الدراسات المستقبلية .
- ٣- في ضوء ما توضحه نتائج البحث الحالي؛ يمكن وضع برامج إرشادية لتحسين مستوى العمل لدى العاملين بمراكز الإسعاف.
- ٤- توجيه العاملين بمراكز الإسعاف وعمل ندوات ودورات تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي والجدية في العمل والتقليل من الاحتراق النفسي لدى العاملين.

مفاهيم البحث:**أولاً- الرضا الوظيفي:**

من المعروف أن الوصول إلى تعريف للرضا الوظيفي أمر غاية في الصعوبة وذلك لاختلاف النظرة التي ترجع النظرة للرضا الوظيفي إلى منطلقات كل باحث وأيضاً اختلاف البيئة، القيم، المعتقدات فقد عرفه عرفته (ماجدة) بأنه الفرق بين كمية التعويضات التي يستلمها العاملون والكمية التي يعتقد أنه يجب استلامها، فالرضا عن العمل يمثل اتجاهًا وليس سلوكًا، فالرضا عن العمل يتعلق باتجاه الفرد نحو عمله فالرضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحوه. (ماجدة العطية، ٢٠٠٣). أما (كاليسكي Kaliski، ٢٠٠٧) عرفه بأنه شعور الشخص بالنجاح في عمله والإنجاز وعادة ما يكون مرتبطاً بالإنتاجية والحفاظ على الصحة الشخصية. الجدية في العمل هي سمة من سمات الشخصية الإدارية والتي تساعد الفرد في التخلص من الضغوط المهنية، وهي منحي مفيد ومساعد ؛ وذلك لأنه يزود الأفراد بخصائص مميزة كالتحكم والتحدي والالتزام (حسين محمد عبد الحليم، ٢٠١١)، وتم تعريفه بأنه شعور داخلي من خلال تلبية احتياجاته وطموحاته في مجال عمله ومن ثم فكلما انخفضت درجة رضا الفرد عن عمله انخفضت درجة الرضا الوظيفي وما يترتب عليها من مشكلات سلبية تؤثر على الأداء الاجتماعي للفرد. (المصري، عامر، ٢٠١٤). ويعرف أيضاً بأنه تفاعل الفرد مع وظيفته وتفاعله وانتمائه مع بيئة العمل الخارجية والداخلية ومن ثم فهو الحالة النفسية ومجموعة المشاعر الوظيفية التي يشعر بها الفرد نحو عمله (البارودي، ٢٠١٥، ١٥).. بينما عرفه (عمر) بأنه شعور داخلي يشعر به الفرد تجاه ما يقوم به من عمل وذلك لإشباع رغباته ومن ثم توقعاته في بيئة عمله (عمر، ٢٠١٥). وعرفه (الرخيص) أيضاً بأنه عامل من أهم عوامل نجاح الموظف في عمله حيث يكون هو الدافع الأساس وراء

الآداء الجيد وحب العمل ومن ثم زيادة رغبة الموظف في الابتكار والإبداع (الرخيص، ٢٠١٧). كما عرفه (جونسون) بأنه يمثل الجوانب النفسية والفسولوجية لرضا الموظفين عن العوامل البيئية واستجابة الموظفين لبيئة العمل. عرفها (Johnson, 2020: 114) بأنها تعبر عن التفرغ الكامل والاهتمام بتنفيذ المهام بكفاءة وفعالية، ويشمل ذلك تحمل المسؤوليات بشكل جدي ومنظم والالتزام بأعلى معايير الأداء المهني. كما عرفه هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك من خلال شعور الفرد بمقدار العائد الذي يحصل عليه مقارنة بما بذله من مجهود والذي يعود عليه بإشباع لحاجياته ومتطلبات الحياة وهو الشيء الذي يدفعه إلى العمل أكثر والإنتاج. (عيساوي الساسي، ٢٠٢٢)

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: هو عبارة عن حالة يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويتفاعل معها من خلال طموحه ورغبته في التقدم. وهو أيضاً الدرجة التي يحصل عليها من تطبيق مقياس الرضا الوظيفي

نظريات الرضا الوظيفي:

* **نظرية التدرج الهرمي للحاجات لأبراهام ماسلو** of The hierarchy of needs : Abraham Maslow تعد نظرية (ماسلو) للحاجات مناسبة لفهم الحاجات التي تدفع الإنسان إلى العمل عن رضا وبينت هذه النظرية أن الحاجات تتدرج في درجة إشباعها للحاجات الإنسانية حتى تصل لذروتها ، ومن ثم تحقق ذاتها مما يبين ديناميكية هذه النظرية ومناسبتها لرغبات الإنسان المستمرة ، والتي يعمل على تحقيقها وتتدرج نظرية الحاجات وفقاً لأهميتها في التدرج الهرمي كالتالي:

* **الحاجات الأساسية (المادية):** وتكون هذه الحاجات متصلة بالإنسان مثل الماء، الأكل، الجنس، الهواء حيث تحافظ على توازن الإنسان الجسدي، وتعمل على صيانه حتى يستمر في حياته، وتعد هذه أقوى دوافع الإنسان .

* **حاجة الإنسان إلى الأمن والطمأنينة:** أن يجد الإنسان في عمله الأمن والراتب الكافي الثابت إلى آخر تلك العوامل التي توفر له عملاً براتب يكفي لحاضره و مستقبله

* **حاجات الإنسان إلى الصداقة والعلاقات:** يتمثل في إشباع العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، وما ينتج عنها من صداقة وود للإنسان؛ فالإنسان في حاجة إلى هذا الإشباع ؛ لأنه في حالة عدم توفره ينتج عنه توتر وعدم اتزان شخصي ونفسي ، مما ينعكس على تكيفه مع مجتمعه وزملائه في العمل

* **حاجة الإنسان إلى احترام وتقدير الآخرين:** الإنسان يسعى دائماً لتكوين صورة عن نفسه جديرة باحترام الآخرين، بالإضافة إلى إحساسه بتقدير الآخرين وإحساسه بأهميته لديهم.

* **حاجة الإنسان إلى تحقيق ذاته:** هي قمة التدرج الهرمي فبعد أن يتم إشباع حاجات الإنسان وفقاً للتدرج ؛ لأنه يسعى إلى تحقيق ذاته بما يتماشى مع مهاراته وقدراته يتضح لنا أن نظرية الحاجات لماسلو تساهم في تصنيف الحاجات الإنسانية للفرد والتي تختلف من فرد لآخر، وتختلف باختلاف الظروف البيئية وتأثير عواملها حيث ساهمت هذه النظرية في تفسير الدوافع وإعطاء الإدارة ، ما يفيدها في تحديد حاجات العاملين وطرق إشباعها لهذه الحاجات.

نظرية هيزربيرغ ذات العاملين: The theory of workers of Herzberg : توجد نظرية أخرى شائعة للدافعية ذات صلة وثيقة بنظرية ماسلو لتدرج الحاجات، اقترحها (هيزر برغ) وقد صادفت هذه النظرية التي نطلق عليها نظرية العاملين أو نظرية الدافعية والوقاية، قبولاً واسع النطاق من قبل المديرين المهتمين بدافعية موظفيهم، وتم إجراء البحث الأصلي الذي استخدم تطوير هذه النظرية باختبار مئتي محاسب ومهندس، وباستخدام طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات وقد استخدم (هيزر بيرغ) إجابات المقابلات لأسئلة مثل: (هل يمكنك أن تصف بالتفصيل حالتك عندما تحس بالرضا بوظيفتك؟)، (هل يمكنك أن تصف بالتفصيل شعورك بعدم الرضا بوظيفتك؟)، وقد كانت النتائج التي تم التوصل إليها من منهجية هذا البحث متناسقة تماماً عبر مفردات البحث المختلفة ، وقد انعكست المشاعر الطيبة عن الوظيفة في التطبيقات الخاصة بالمحتوى وخبرات الوظيفة (مثل أداء العمل جيد أو شعور بالإنجاز والتحدى) فيما تم ربط المشاعر السلبية حول الوظيفة بالعوامل المحيطة أي تلك العوامل المحيطة وليس تلك التي تدخل في الوظيفة المباشرة (مثل الراتب وطرق العمل)، وقد كشفت هذه الطريقة عن نوعين متميزين من العوامل الدافعية هما: عوامل الرضا وعوامل عدم الرضا، وقد تمخضت عن أبحاث (هيزربرغ) نتيجتان محددتان، هناك مجموعة من الظروف الخارجية للوظيفة التي ينتج في حالة عدم وجودها عم الرضا عند العاملين، ولا يعني وجودها بالضرورة وجود الدافعية لدى العاملين هذه الظروف هي عوامل عدم الرضا أو العوامل الصحية ؛ لأنها ضرورية لعدم حدوث حالة من عدم الرضا على الأصل وترتبط هذه العوامل ببيئة ومحيط الوظيفة وتسمى عوامل عدم الرضا (Disatisfiers) وتشمل: الأمان الوظيفي - الراتب - ظروف العمل - نوعية العلاقات الشخصية بين الزملاء والمشرفين والمؤسسين - المركز - سياسات الشركة - نوعية الإشراف - المزايا الإضافية هناك مجموعة من الظروف الداخلية للوظيفة تساعد على إيجاد مستويات من الدافعية ويمكن أن تعطي مستوى جيداً من الأداء، فإذا لم تتوافر هذه الظروف يمكن أن تفضي إلى مستوى جيد من الأداء، فإذا لم تتوافر هذه الظروف فلن ينتج عن ذلك الشعور بعدم الرضا، وتتعلق هذه الجوانب بمحتوى

الوظيفة ويطلق عليها اسم عوامل الرضا وتشمل: الإنجاز-التقدير- مهام العمل نفسه.المسؤولية- التقدم في الوظيفة-النمو والتطور الذاتي.

نظرية القيمة: Value Theory بين (أدوين لوك) أن السبب الرئيس للرضا الوظيفي يتحدد في مدى قدرة تلك الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة العالية لكل فرد على حدة أي أن الفرد يكون راضياً عن عمله كلما استطاع ذلك العمل توفير العوائد ذات القيمة العالية بالنسبة له ، ويؤكد (لوك) أن الرضا الوظيفي يعتمد بالدرجة الأولى على إدراك الفرد واقتناعه بأن العوائد التي يحققها تتناسب مع مستواه الوظيفي.

"وسوف نتبنى نظرية هيزربريغ ذات العاملين لأن هناك مجموعة من الظروف الداخلية للوظيفة تساعد على إيجاد مستويات من الدافعية ويمكن أن تعطي مستوى جيداً من الأداء"

ثانياً: الاحتراق النفسي :

الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة في علم النفس ، وأول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي في علم النفس كان (فرويد) ويرى أنه يعبر عن المؤشرات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى عمال قطاع المهن لتحقيق أهدافهم الصعبة ومن ثم فهو يشير إلى معاناة أصحاب المهن وما يواجهونه من معاناة تؤدي إلى حالة من القصور والعجز في تأدية العمل (بني أحمد ، ٢٠٠٧: ١٣). وعرفه (غريبوت) بأنه مصطلح يعبر عن الإرهاق المهني خاصة الذي يكون نشاطه محاطاً بالآخرين، وهو حالة من التعب الجسدي والنفسي تبدأ بالشعور بفقدان الحماس وعدم التوازن النفسي إلى عدم الرغبة في العمل (Gerbot, 2008: 104). عرف (زيدان، ٢٠٠٤) الاحتراق النفسي بأنه حالة من الشعور بالإجهاد والاستنزاف والإرهاق البدني ناجم عن الفشل في مواجهة الضغوط السلبية القوية التي تفوق قدرة الفرد، وله أبعاد: الشقاء والاستهلاك العقلي والحركي، والإجهاد والاستنزاف النفسي الانفعالي والعاطفي، والإرهاق والاستنزاف البدني العضوي والعضلي، والعناء الاجتماعي (نبال عباس الحاج، ٢٠٢١). يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي ((Psychological burn out من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر (Freudenberg) أول من استخدم هذا المصطلح في سبعينيات القرن الماضي ، للإشارة إلى الاستجابة الجسمية والانفعالية لضغوط العمل، وقد أصبح هذا المفهوم مصطلحاً واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمعات المعاصرة وقد بينت (Maslach) أن هذه الظاهرة تصيب الموظفين فتسبب لهم القصور والعجز عن القيام بالعمل بالمستوي المطلوب، حيث ظهر مصطلح الاحتراق النفسي أيضاً في المراجع العلمية مرتبطاً بضغط العمل Stress Job، إذ كان يعرف علي أنه نوع من الإنهاك العقلي والبدني والانفعالي الذي يتكون بوجود الكثير من الحب الشديد والتفاني المستمرين في أداء العمل، دون تحقيق الفائدة المرجوة، وذلك بفعل تقصي مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين في داخل

المؤسسات الإنتاجية، كذلك مع الأفراد الذين يتعاملون مع الآخرين وبشكل مباشر (Dodanwala & Shrestha, 2022, 2). وقد عرف (خالد رياض سلامة، ٢٠٢٢) الاحتراق النفسي أنه العملية التي ينسحب فيها الفرد المعروف بالتزامه من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أثناء عمله وهو نتيجة الضغوط الزائدة وأعباء العمل يشعر الفرد في الإجهاد ويؤدي ذلك إلى نقص الإنجاز.

كما يمكن تعريفه إجرائياً: هو حالة يشعر فيها الفرد بالإرهاك والتعب بسبب طلبات انفعالية ونفسية التي تحدث للفرد بسبب عمل ومهنة معينة وهو ينتج عن الضغط النفسي الذي يتعرض له عن طريق العمل. وهو أيضاً الدرجة التي يحصل عليها من تطبيق مقياس الاحتراق النفسي.

نظريات الاحتراق النفسي:

* **النظرية السلوكية:** إن السلوك الإنساني هو نتاج الظروف البيئية ن ومن هنا نستطيع أن نتنبأ بالسلوك النهائي للشخص عن طريق التحكم بالبيئة وهذا ما أطلق عليه (سكنر) هندسة السلوك حيث قال "اعتني ببيئة الفرد وسلوكه وستري أن حالته الداخلية ستعنتي بنفسها تلقائياً".

* **النظرية المعرفية:** تختلف عن سابقتها حيث تقول إن السلوك الإنساني هو نتيجة لاستخدام عمليات عقلية يعالج الفرد بها المواقف التي يواجهها من خلال قياسها ومقارنتها بما يمتلكه من قواعد معرفية سابقاً، وهذه القواعد المعرفية تحدد له إما أنها إيجابية ومعنويات عالية ورضا، أو أن القواعد المعرفية المسبقة تحدد بأنها سلبية فتقوده إلى الاحتراق النفسي.

* **نظرية التحليل النفسي:** يقول رواد هذه النظرية إن دوافع السلوك الإنساني هي القوي الداخلية فهم يرون أن الصراع الداخلي بين (الهو، الأنا، الأنا الأعلى) يسبب للفرد القلق والتوتر ومن ثم الاحتراق النفسي (خالد رياض سلامة، ٢٠٢٢).

ثانياً- الجدية في العمل:

عرفت الجدية في العمل علي أنها سمة من سمات الشخصية الإدارية والتي تساعد الفرد في التخلص من الضغوط المهنية، وهي منحي مفيد ومساعد، وذلك لأنه يزود الأفراد بخصائص مميزة كالتحكم والتحدي والالتزام (حسين محمد عبد الحليم، ٢٠١١)، كما عرفت بأنها مجموعة من المميزات الشخصية والتي تتكون من عوامل متداخلة مثل الالتزام والتحكم والتحدي، والتي تعمل كوسيط لحل المشكلات (رايح كرينة، ٢٠١٤). وبأنها تعبر عن التفرغ الكامل والاهتمام بتنفيذ المهام بكفاءة وفعالية، ويشمل ذلك تحمل المسؤوليات بشكل جدي ومنظم والالتزام بأعلي معايير الأداء المهني (Johnson, 2020: 114).

كما يمكن تعريف الجدية في العمل إجرائيا : الجدية في العمل هي سلوك شخصي يلتزم به الشخص داخل المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها دون ضغط من أحد فهي سلوك ملازم لهذا الشخص، ينعكس على الأشخاص المحيطين به، وعلى بيئة ومناخ العمل من حوله. وهي أيضاً الدرجة التي يحصل عليها من تطبيق مقياس الجدية في العمل.

الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المسحية للدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي كمتغير وسيط للعلاقة بين الجدية في العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، اتضح إنه لا توجد دراسات - سابقة مباشرة في حدود ما اطلعت عليه الباحثان في هذا الموضوع ؛ لذلك تم عرض الدراسات السابقة والتي يمكن الاستفادة منها في صياغة فروض الدراسة وتعرف الأدوات المستخدمة، والمنهج المستخدم، والإفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة نتائج الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات:

دراسه (Qadumi, Ahmed, 2001) في محافظات شمال فلسطين هدفت إلى التعرف على مستوى الجدية في العمل لدى معلمي ومعلمات اللغة الانجليزية تم تحديد المتغيرات النوع الاجتماعي المؤهل العلمي الراتب والحالة الاجتماعية وعدد الطلاب والخبرة طب ومقياس مادي وكبسه تبين من الدراسة مستوى الجدية في العمل لدى معلمي اللغة الانجليزية كان مرتفعا كما ظهرت وجود فروق ذات دلالة لصالح الإناث في الالتزام بالعمل وعدم وجود فروق ذات دلالة في الجدية في العمل للراتب والخبرة والمؤهل العلمي وعدد الطلاب والحالة الاجتماعية. كما هدفت دراسة (صالح سميح صادق، ٢٠٠٦) إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مدراء المدارس ، وهدفت إلى معرفة تأثير كل من متغيرات النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والخبرة الإدارية والراتب الشهري وموقع المدرسة على عينة من مجتمع مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية ٦٤٢ مديرا . وتم اختيار ٢٢١ بالطريقة العشوائية ، تم استخدام استبانة الجدية في العمل واستبانه الرضا الوظيفي ، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة الجدية في العمل لدى مدير المدارس الحكوميه كائنات كبيرة ، وأن درجة الرضا الوظيفي لدى مدير المدارس الحكومية وجود علاقة إيجابية بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الجدية في العمل تعزى للنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والخبرة الإدارية ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والبحوث المقترحة. وتناولت دراسه (McCalister et al 2006) تأثير كل من الجدية والدعم في العمل على التنبؤ بضغوط العمل والرضا الوظيفي في المنشآت التكنولوجية العالية والحكومية والمنشآت الصناعية الصغيرة حيث تبين أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الجدية بمتغيراتها الثلاثة والرضا الوظيفي.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

وهدفت دراسة (أمين صالح، ٢٠١١) إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم، والتعرف على الأسباب المؤدية إلى عدم الجدية و الاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في عملهم الإداري. كما هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير كل من متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة الإدارية، والراتب الشهري، وموقع المدرسة، وعدد الطلاب، بالإضافة إلى التخصص في البكالوريوس) على مستوى الاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها ١٢١ مديراً ومديرة من مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية خلال العام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١. وقد تم تعديل مقياسين هما: (١) مقياس (مادي وكوباسا) لقياس الجدية في العمل (٢) ، مقياس (ماسلاش) لقياس الاحترق النفسي. وقد توصل صاحب الدراسة إلى النتائج التالية: (١) أن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية تدل على درجة عالية جداً في الجدية في العمل. (٢) أن درجة الاحترق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بدرجة معتدلة على بعد الإجهاد الانفعالي، وبدرجة متدنية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، وبدرجة معتدلة على بُعد تبدل الشعور نحو الآخرين. (٣) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات مفهوم الجدية في العمل (التحدي والتغيير، الالتزام والمشاركة، السيطرة والتحكم) ومستويات مفهوم الاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. (٤) أن هنالك فروقاً دالة إحصائية في الراتب الشهري لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. إلا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الجدية في العمل لدى مجتمع الدراسة تعزى للمتغيرات الأخرى.

هدفت دراسة (هشام إبراهيم عبد الله، هبه محمود شعراوي، محمد متولي سامي، ٢٠١٩) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي وكذلك دراسة إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من خلال أبعاد الاحترق النفسي لهم، وكان ذلك على عينة قوامها (٣١١) من معاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والمدرسين المساعدين بالكلية النظرية والعملية ، وتم تطبيق استمارة البيانات ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحثين، ومقياس الاحترق النفسي ل (ماسلاش) ، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي وكذلك يمكن التنبؤ عكسياً بالرضا الوظيفي وأبعاده من بعض أبعاد الاحترق النفسي وهما الإنهاك الانفعالي وتبدل المشاعر.

وهدفت دراسة(عواد محمد الزفيري، علي حسين محمد، ٢٠٢١) إلى أن الرضا الوظيفي كوسيط بين الاحتراق الوظيفي والتزام الموظف والرغبة في ترك العمل تم استخدام عينه مكونه من ٣٠٨ موظفا من ضمن سبع مؤسسات توصلت نتائج الدراسة إلى الاحتراق الوظيفي يرتبط سلبا بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ويرتبط إيجابيا بنية مغادرة العمل وأن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين تجربة الاحتراق الوظيفي ونتائج العمل تم إقامة مجموعة من التوصيات ومقترحات للدراسة.

هدفت دراسة (MANAL GREEB YASEEN ELMASRY,2021) إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا وتحديد مستوى كل من الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لعينة الدراسة والعلاقة الدلالية الإحصائية بين موضوع الدراسة والمتغيرات الديموغرافية (الجنس ونوع المكتبة - السن)؛ ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ،واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) أمناء المكتبات بمدينة قنا (ذكورا وناثا) لمختلف أنواع المكتبات (المدرسية -الجامعية -العامة -المتخصصة)بنسبة ١٠٪ من المجتمع الكلى ، وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا بمتوسط حسابي ١٢٨.٠٤ ، كما كشفت النتائج أيضا أن عينة الدراسة لديها احتراق نفسي بمتوسط حسابي ٦١.٣٢ ، كما أظهرت أيضا النتائج لا توجد علاقة ارتباطية بين كل من الرضا الوظيفي و الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل متوسطات استجابات العاملين بالمكتبات بمدينة قنا على جميع أبعاد مقياسي الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في كل من الاحتراق النفسي وفقا لمتغير نوع المكتبة عند مستوي (٠.٠٠١) وجاءت الفروق لصالح المكتبات الجامعية، كما أشارت النتائج بوجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي وفقا لمتغير السن عند مستوي (٠.٠٠١) ، وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية من سن ٥١ فأكثر. هذا وقدمت الباحثة توصيات عديدة منها :الكشف عن الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات من خلال أعراضه الأولية عن طريق معايير الأداء والتقييم بصورة دورية.

في دراسته هدف (رايح كارينة، ٢٠٢٤) إلى التعرف على الجدية في العمل لدى مفتش التعليم الابتدائي وعلاقتها بالرضا الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الجنس والأقدمية المهنية تكونت عينه الدراسه من ٦٠ مفتشا منهم ٤٠ من الذكور و ٢٠ من الإناث ، ولتحقيق أهداف الدراسه قامت الباحثة بتطبيق مقياس الجدية في العمل وتطبيق مقياس الرضا الوظيفي واستخدام الأساليب الإحصائية Spss ، وتم اختيار العينة بالطريقة القصدية وأظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

ارتباطية بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي وتوجد فروق في الجدية في العمل تعزى للجنس والأقدمية المهنية توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى للجنس والأقدمية المهنية وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات.

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة نجد أنه :

- ١- لم توجد دراسة واحدة على المستويين العربي والأجنبي تناولت الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الجدية في العمل والاحترق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ولكن دراسات تناولت الرضا الوظيفي والجدية في العمل، ودراسات تناولت الرضا الوظيفي والاحترق النفسي، ودراسات تناولت الجدية في العمل والاحترق النفسي.
- ٢- وجود تضارب في نتائج الدراسات التي تناولت الجدية في العمل والرضا الوظيفي والاحترق النفسي فقد توصلت بعض الدراسات إلى وجود فروق تبعاً لنوع الحالة الاجتماعية ومدة الخدمة ، ودراسات أكدت على عدم وجود فروق وفقاً لنوع الحالة الاجتماعية ومدة الخدمة.
- ٣- نتيجة استعراض أدوات الدراسات السابقة لم توجد أداة مناسبة للعينة ، لذا قامت الباحثتان بإعداد أدوات لقياس الرضا الوظيفي والجدية في العمل ليتناسب مع عينة الدراسة العاملين بمراكز الإسعاف حيث لا توجد أدوات مناسبة للعينة.
- ٤- استفادت الباحثتان من الدراسات السابقة في إعداد كل من مقياس الرضا الوظيفي والجدية في العمل، وصياغة فروض البحث، وكذلك المنهج المستخدم في البحث حيث استخدم المنهج الوصفي (الارتباطي المقارن) وأيضاً تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تفسير النتائج.

فروض البحث:

- ١- يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.
- ٢- تختلف الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.

٣- يختلف الاحتراق النفسي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما.

٤- يوجد تأثير مباشر وغير مباشر دال إحصائياً بين الجدية في العمل (كمتغير مستقل)، والرضا الوظيفي (كمتغير وسيط)، والاحتراق النفسي (كمتغير تابع) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

منهج وإجراءات البحث:

١- **منهج البحث:** المنهج المستخدم في البحث الحالي هو المنهج الوصفي (الارتباطي الفارقي)؛ بهدف الكشف عن التأثير المباشر وغير مباشر دال إحصائياً بين الجدية في العمل (كمتغير مستقل)، والرضا الوظيفي (كمتغير وسيط)، والاحتراق النفسي (كمتغير تابع) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

فقد يهتم المنهج الوصفي بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، كما يوجد أكبر قدر ممكن من الحقائق والبيانات والأوصاف في الظاهرة المراد دراستها لكن لا يقف الأمر عند جميع الحقائق والبيانات بينما تصنيف هذه البيانات وتحليلها تحليلاً دقيقاً من أجل الوصول إلى فهم الظاهرة المراد دراستها في وضعها الحالي، وتحديد العوامل المترتبة عليها والعوامل المتسببة فيها، ومدى ارتباطها بغيرها مع الظواهر الأخرى، ومن ثم يمكن التحكم في انتشارها وضبطها، والتنبؤ بما سوف تكون عليه الظاهرة مستقبلاً. (فان دالين، ٢٠٠٧، ٣٢٥-٣٢٦).

عينة الدراسة:

١- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم تطبيق مقاييس الدراسة الحالية على عينة استطلاعية بهدف التحقق من الكفاءة السيكومترية للمقاييس، وتكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (١٠٠) عامل من العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة أسيوط والوادي الجديد، وتراوح أعمارهم ما بين (٢٥ - ٥٧ عاماً) بمتوسط عمري قدره (٣٧,٠٨ عاماً) وانحراف معياري قدره (٨,١٩ عاماً)، ويوضح جدول (١) خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

جدول (١) خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية (ن = ١٠٠).

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية %
محل الإقامة	حضر	٥٢
	ريف	٤٨
	المجموع	١٠٠
الحالة الاجتماعية	أعزب	٢٩
	متزوج	٧١
	المجموع	١٠٠
سنوات الخبرة	أقل من ٨ سنوات	٤٢
	من ٨ سنوات فأكثر	٥٨
	المجموع	١٠٠
عدد أفراد الأسرة	أقل من ٥ أفراد	٦٢
	من ٥ أفراد فأكثر	٣٨
	المجموع	١٠٠

يتبين من جدول (١) أن عينة الدراسة الاستطلاعية تكونت من (١٠٠) عامل من العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة أسيوط؛ حيث تم توزيعهم وفقاً لمحل الإقامة (٥٢ حضر / ٤٨ ريف)، ووفقاً للحالة الاجتماعية (٢٩ أعزب / ٧١ متزوج)، ووفقاً لسنوات الخبرة (٤٢ أقل من ٨ سنوات / ٥٨ من ٨ سنوات فأكثر)، ووفقاً لعدد أفراد الأسرة (٦٢ أقل من ٥ أفراد / ٣٨ من ٥ أفراد فأكثر).

٢- عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة الأساسية من (٢٠٠) عامل من العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة أسيوط والوادي الجديد، وتراوحت أعمارهم ما بين (٢٥ - ٥٩ عاماً) بمتوسط عمري قدره (٣٧,١٢ عاماً) وانحراف معياري قدره (٨,٣٧ عاماً)، ويوضح جدول (٢) خصائص عينة الدراسة الأساسية.

جدول (٢) خصائص عينة الدراسة الأساسية (ن=٢٠٠).

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية %
محل الإقامة	حضر	١٠٦
	ريف	٩٤
	المجموع	٢٠٠
الحالة الاجتماعية	أعزب	٦٩
	متزوج	١٣١
	المجموع	٢٠٠
سنوات الخبرة	أقل من ٨ سنوات	٩٩
	من ٨ سنوات فأكثر	١٠١
	المجموع	٢٠٠
عدد أفراد الأسرة	أقل من ٥ أفراد	١١٩
	من ٥ أفراد فأكثر	٨١
	المجموع	٢٠٠

يتبين من جدول (٢) أن عينة الدراسة الأساسية تكونت من (٢٠٠) عامل من العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة أسيوط؛ حيث تم توزيعهم وفقاً لمحل الإقامة (١٠٦ حضر / ٩٤ ريف)، ووفقاً للحالة الاجتماعية (٦٩ أعزب / ١٣١ متزوج)، ووفقاً لسنوات الخبرة (٩٩ أقل من ٨ سنوات / ١٠١ من ٨ سنوات فأكثر)، ووفقاً لعدد أفراد الأسرة (١١٩ أقل من ٥ أفراد / ٨١ من ٥ أفراد فأكثر).

عينة الدراسة الأساسية:

أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثتان في الدراسة الحالية الأدوات السيكمترية الآتية .

مقياس الرضا الوظيفي

بعد إطلاع الباحثتين علي الإطار النظري والدراسات السابقة للرضا الوظيفي، قامت الباحثتان بإعداد مقياس للرضا الوظيفي للعاملين بمراكز الإسعاف، وذلك لعدم وجود مقياس يخدم العينة التي يطبق عليها يتكون المقياس من (٣٥) فقرة، وقد وضع لها بدائل وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالتالي : (٥) دائماً - (٤) غالباً - (٣) أحياناً - (٢) نادراً - (١) أبداً. وللتأكد من صدق

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

وثبات المقياس قامت الباحثتان باستخدام الطرق التالية . الصدق العاملي لمقياس الرضا الوظيفي للعاملين بمراكز الإسعاف Factorial Validity: يعتمد هذا النوع من الصدق على التحليل العاملي للاختبار ولموازينه التي تنسب إليه، وتقوم فكرة التحليل العاملي على حساب معاملات ارتباط الاختبار، ثم تحليل هذه الارتباطات إلى العوامل التي أدت لظهورها (أبو حطب، صادق، ١٩٩١). وقد حسبت معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بمراكز الإسعاف والدرجة الكلية للمقياس وأيضا معاملات الارتباط بين الدرجة على البعد والدرجة على المقياس ككل لدى عينة مكونة من (١٠٠) من العاملين بمراكز الاسعاف والجدول التالي يوضح الاتساق الداخلي.

جدول (3) الاتساق بين الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي للعاملين بمراكز الإسعاف بأسويط (ن = ١٠٠)

الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة
٠.٥٢٠**	١٩	٠.٧٦٠**	١
٠.٥٨٧**	٢٠	٠.٧٦٧**	٢
٠.٥٦٠**	٢١	٠.٥٣٣**	٣
٠.٣٩١**	٢٢	٠.٥٦١**	٤
٠.٣٢٦**	٢٣	٠.٤١٧**	٥
٠.٢٩١**	٢٤	٠.٤٢٧**	٦
٠.٦٤٠**	٢٥	٠.٤١٥**	٧
٠.٤٤٦**	٢٦	٠.٥٤٠**	٨
٠.٤٩٥**	٢٧	٠.٦٠٨**	٩
٠.٦٣٤**	٢٨	٠.٥٣٧**	١٠
٠.٤٢٨**	٢٩	٠.٥٥١**	١١
٠.٤٦١**	٣٠	٠.٥٨١**	١٢
٠.٤٥٣**	٣١	٠.٦٨٢**	١٣
٠.٣٤٤**	٣٢	٠.٦١٩**	١٤
٠.٣١٥**	٣٣	٠.٦٤٢**	١٥
٠.٣٥٨**	٣٤	٠.٦١٣**	١٦
٠.٣٠٨**	٣٥	٠.٤٨٤**	١٧
		٠.٤٢١**	١٨

جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠, ٠١) وتظهر نتائج الجدول (3) أن جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية كانت مرتفعة ودالة إحصائياً مما يشير إلى أن هناك اتساقاً داخلياً لجميع فقرات المقياس. كما تم حساب الاتساق الداخلي بين البعد والدرجة الكلية والجدول (٨) يوضح هذه النتائج. وللتأكد من كفاءة التعيين تم حساب اختبار Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) وفقاً لمحك كايزر يجب أن تكون القيمة أعلى من ٠,٥٠ مما يعطي دلالة على أن الارتباطات عموماً في المستوى المطلوب، ومن خلال نتائج اختبار KMO بلغت قيمته (٠.٧٩٤) مما يعطي مؤشراً جيداً لصلاحية العينة الحالية لحساب التحليل العاملي، ومن ناحية ثانية ينبغي أن يكون اختبار برتيليت Bartlett's Test of Sphericity دالاً إحصائياً وعندما تكون دالة فهي تعني أن المصفوفة الارتباطية تتوفر على الحد الأدنى من العلاقات، وبلغ مستوى دلالة اختبار برتيليت ٠,٠٠١ وبهذا فهي مصفوفة مقبولة للتحليل العاملي (تيعزة، ٢٠١٢ : ص ٣٨). استخدمت الباحثتان أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي للتأكد من صدق مقياس الرضا الوظيفي، حيث تم إدخال درجات عينة بلغت (ن = ١٠٠) في دراسة عاملية، وتم استخدام طريقة المكونات الرئيسية **principle component** لهوتلينج وهي الطريقة التي تسمح باستخراج عوامل المصفوفة العاملية إذا وصل الجذر الكامن للعامل الواحد الصحيح على الأقل، وبعد استخراج المصفوفة العاملية بهذه الطريقة تم تدوير العوامل تدويراً متعامداً باستخدام أسلوب الفاريمكس، وقد تم استخراج (أربع) عوامل بالمصفوفة العاملية بعد التدوير المتعامد بالفاريمكس لوحداث مقياس الرضا الوظيفي، وبعد الاطلاع على هذه المصفوفة العاملية تم الاستقرار على أربعة عوامل رئيسية؛ لأن هذه العوامل حصلت على أكبر تباين باستخدام محك جيلفورد وهو القيمة (٠.٣) كحد أدنى لجوهرية التشبعات، ومع ذلك اشتمل المقياس بالصورة النهائية على (٣٠) عبارة حيث تشبع على العامل الأول عدد (١٠) عبارة امتدت تشبعاتها من (٠.٨٢٠ - ٠.٧١٩)، وتشبع على العامل الثاني عدد (١٠) عبارة امتدت تشبعاتها من (٠.٨٨٦ - ٠.٥٩١)، وتشبع على العامل الثالث عدد (٨) امتدت تشبعاتها من (٠.٨٥٨ - ٠.٦١٧) وتشبع على العامل الرابع عدد (٧) عبارات امتدت تشبعاتها من (٠.٨٩٦ - ٠.٥٥٨) ويوضح الجدول التالي هذه العوامل.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

جدول (4) المصفوفة العاملية للتحليل العاملي بعد التدوير باستخدام طريقة المكونات الأساسية لهوتلنج علي مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بمراكز الإسعاف (ن= ١٠٠)

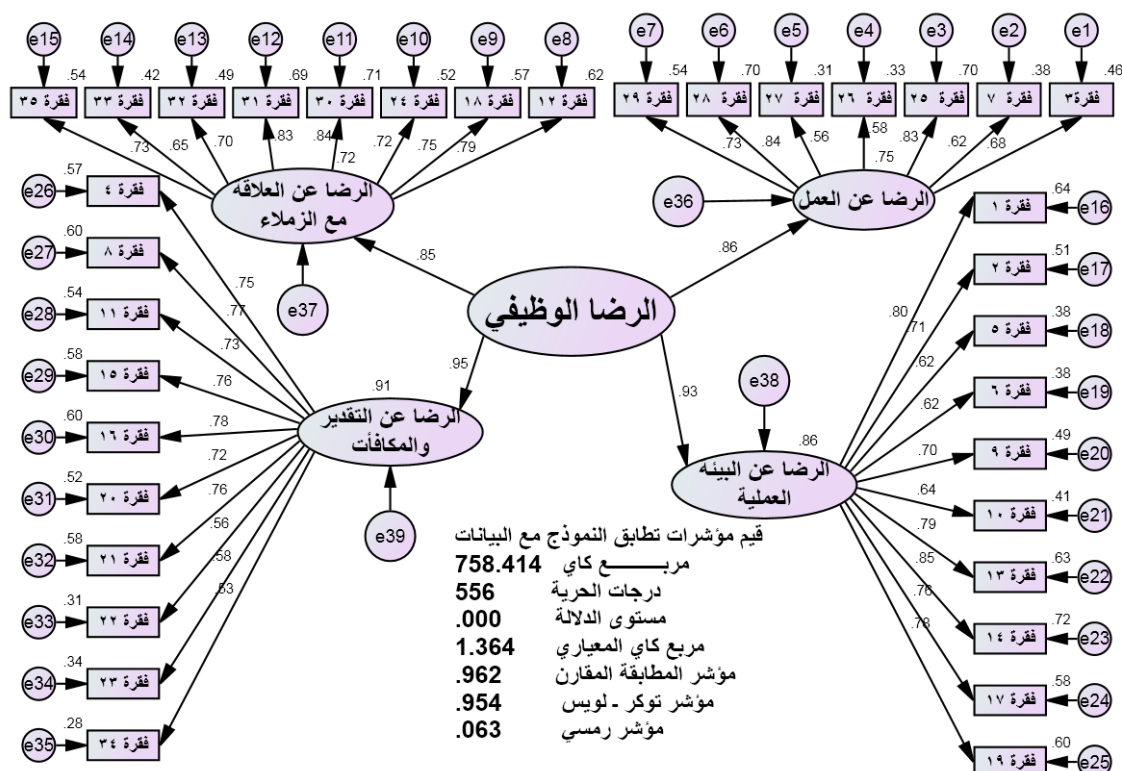
الفرقة	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	قيم الشيوخ
١	٠.٧٦٦				٠.٧٣١
٢	٠.٧١٩				٠.٥٤٠
٣				٠.٥٥٨	٠.٤١١
٤		٠.٦٧١			٠.٥٧٠
٥	٠.٧٤٥				٠.٧٧١
٦	٠.٧٤٦				٠.٧٧٠
٧				٠.٦٦٣	٠.٥١٨
٨		٠.٦٨٢			٠.٥٧٧
٩	٠.٧٣١				٠.٦٧٤
١٠	٠.٧٤٨				٠.٦٩٤
١١		٠.٦٣٦			٠.٥٣٢
١٢			٠.٦١٧		٠.٥٣٨
١٣	٠.٧٤٧				٠.٦٠١
١٤	٠.٨٢٠				٠.٧٠٧
١٥		٠.٦٧٥			٠.٥٦٤
١٦		٠.٧١٦			٠.٦٠٧
١٧	٠.٧٣٤				٠.٧٢٠
١٨			٠.٦٤٩		٠.٥٤٩
١٩	٠.٧٥٤				٠.٦٣٤
٢٠		٠.٧١٤			٠.٥٩٣
٢١		٠.٧١١			٠.٦٦٧
٢٢		٠.٨٨٦			٠.٧٩٠
٢٣		٠.٥٩١			٠.٥٦٢
٢٤			٠.٧٩١		٠.٧٥٧

٢٥					٠.٨٢٩	٠.٨٩٦
٢٦					٠.٤١٧	٠.٦٢٥
٢٧					٠.٤٧٠	٠.٦٥٨
٢٨					٠.٨٢٦	٠.٨٩٢
٢٩					٠.٥٤٢	٠.٦٧٥
٣٠				٠.٧٢٠		٠.٦٦٠
٣١				٠.٨٣٩		٠.٧٤٣
٣٢				٠.٨٥٨		٠.٧٤٠
٣٣				٠.٨٠٥		٠.٦٧٨
٣٤			٠.٨٧٧			٠.٧٧٥
٣٥				٠.٧٩٠		٠.٧٦٢
الجذر الكامن	٥.٦٥	٥.٢١	٤.٦٦	٣.٦٣	١٩.١٥	
التباين الارتباطي %	١٥.٨٩	١٤.٨٩	١٣.٣١	١٠.٣٧	٥٤.٤٦	
التباين العملي %	٢٩.٥٠	٢٧.٢١	٢٤.٣٣	١٨.٩٦	١٠٠%	

يتضح من جدول (٤) أن العامل الأول قد تشبع عليه (١٠) بنود، وبفحص البنود التي تشبع بها العامل الثالث وجد أنها تُشير إلى مدى إنطباعهم عن العمل لذلك اقترحت الباحثة تسمية هذا العامل (الرضا عن البيئة العملية) وقد بلغ جذره الكامن (٥.٥٦)، ونسبة تباينه (١٥.٨٩%) ويشمل هذا العامل الفقرات التي تحمل أرقام (١، ٢، ٥، ٦، ٩، ١٠، ١٣، ١٤، ١٧، ١٩) من النسخة الأصلية للمقياس، وقد تشبع على العامل الثاني (١٠) بنود وبفحص البنود التي تشبع عليها العامل الثاني وجد أنها تُشير إلى مدى إنطباعهم عن الجانب المالي في العمل لذلك اقترحت الباحثة تسمية هذا العامل ب (الرضا عن التقدير والمكافآت) وقد بلغ جذره الكامن (٥.٢١)، ونسبة تباينه (١٤.٨٩%) ويشمل هذا العامل الفقرات التي تحمل أرقام (٤، ٨، ١١، ١٥، ١٦، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٣٤) من النسخة الأصلية للمقياس. وقد تشبع على العامل الثالث (٨) بنود وبفحص البنود التي تشبع عليها العامل الثالث وجد أنها تُشير إلى طبيعة التعامل مع الزملاء في العمل لذلك اقترحت الباحثة تسمية العامل الثاني ب (العلاقة مع الزملاء) وقد بلغ جذره الكامن (٤.٦٦)، ونسبة تباينه (١٣.٣١%) ويشمل هذا العامل الفقرات التي تحمل أرقام (١٢، ١٨، ٢٤، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٥) وقد تشبع على العامل الرابع قد تشبع عليه (٧) بنود، وبفحص البنود التي تشبع عليها العامل الرابع وجد أنها تُشير إلي مدى إنطباعهم عن العمل ولذلك قد اقترحت الباحثة تسمية هذا

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

العامل (الرضا عن العمل) وقد بلغ جذره الكامن (٣.٦٣) ونسبة تباينه (١٠.٣٧٪) ويشمل هذا العامل الفقرات التي تحمل أرقام (٣، ٧، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩) من النسخة الأصلية للمقياس. كما استخدمت الباحثة لحساب الصدق صدق التحليل العامل التوكيدي من الدرجة الثانية، كما في شكل (٢)، وجدولي (١٠). للتأكد من الصدق العامل الاستكشافي الذي استخرجه من قبل الباحثة، ولمعرفة تطابق العوامل المستخرجة (أربعة عوامل) التي تم التوصل إليه بناء على الصدق العامل الاستكشافي مع النموذج المقترح للصدق العامل التوكيدي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح ذلك شكل (١)، وجدولي (٥، ٦).



شكل (1) نموذج التحليل العامل التوكيدي لمقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

يتبين من شكل (1) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف قد تشبعت عليه الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف ودلالاتها الإحصائية في جدول (١)، بينما يوضح جدول (٢) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (5) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن = ١٠٠).

العامل	<---	الفقرة	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرية	مستوى الدلالة
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٣	٠,٦٨	١,٠٠٠	-	-	-
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٧	٠,٦٢	١,٠٧	٠,٢٣	٤,٦٣	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٢٥	٠,٨٣	١,٢٩	٠,٢٧	٤,٧٨	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٢٦	٠,٥٨	٠,٧١	٠,٢٠	٣,٥٣	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٢٧	٠,٥٦	١,٢٤	٠,٢٦	٤,٦٣	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٢٨	٠,٨٤	٠,٧٩	٠,٢٢	٣,٥٩	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العمل	<---	فقرة ٢٩	٠,٧٣	٠,٩٨	٠,٢٤	٤,٠٨	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ١٢	٠,٧٩	١,٠٠٠	-	-	-
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ١٨	٠,٧٥	١,٠٤	٠,١٩	٥,٤٤	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ٢٤	٠,٧٢	٠,٧٢	٠,١٦	٤,٢٩	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ٣٠	٠,٨٤	١,١٢	٠,٢١	٥,٢٠	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ٣١	٠,٨٣	٠,٩٧	٠,٢٠	٤,٨١	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ٣٢	٠,٧٠	٠,٨٥	٠,١٦	٥,٣١	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ٣٣	٠,٦٥	٠,٧٩	٠,١٥	٥,٠٦	٠,٠٠١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	<---	فقرة ٣٥	٠,٧٣	١,١٤	٠,١٩	٥,٩٤	٠,٠٠١
بعد الرضا عن البيئة العملية	<---	فقرة ١	٠,٨٠	١,٠٠٠	-	-	-
بعد الرضا عن البيئة العملية	<---	فقرة ٢	٠,٧١	٠,٨٠	٠,٢٥	٣,١٥	٠,٠٠١
بعد الرضا عن البيئة العملية	<---	فقرة ٥	٠,٦٢	٠,٧٨	٠,٢٢	٣,٤١	٠,٠٠١

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

٠,٠٠١	٤,١٦	٠,٢٣	٠,٩٨	٠,٦٢	فقرة ٦	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٠٠١	٣,٨٦	٠,٢٤	٠,٩٣	٠,٧٠	فقرة ٩	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٠٠١	٥,٢٧	٠,١٥	٠,٨٠	٠,٦٤	فقرة ١٠	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٠٠١	٤,٨٤	٠,١٣	٠,٦٣	٠,٧٩	فقرة ١٣	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٠٠١	٢,٨٩	٠,٤٣	١,٢٦	٠,٨٥	فقرة ١٤	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٠٠١	٢,٨٤	٠,٥١	١,٤٥	٠,٧٥	فقرة ١٧	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٠٠١	٣,٨٤	٠,٣١	١,١٣	٠,٧٨	فقرة ١٩	<---	بُعد الرضا عن البيئة العملية
-	-	-	١,٠٠٠	٠,٧٥	فقرة ٤	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٣,٦٩	٠,٣٥	١,٢٨	٠,٧٧	فقرة ٨	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٤,٨٤	٠,٢٦	١,٢٨	٠,٧٣	فقرة ١١	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٤,٥٤	٠,٢٢	١,٠٣	٠,٧٦	فقرة ١٥	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٥,٤٤	٠,١٩	١,٠٨	٠,٧٨	فقرة ١٦	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٤,٥٣	٠,١٧	٠,٧٧	٠,٧٢	فقرة ٢٠	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٤,٤٠	٠,١٩	٠,٨٤	٠,٧٦	فقرة ٢١	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٤,٣٩	٠,٢٢	٠,٩٨	٠,٥٦	فقرة ٢٢	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٥,٢٨	٠,٢٢	١,١٨	٠,٥٨	فقرة ٢٣	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٠٠١	٦,٠٩	٠,٢٣	١,٤٢	٠,٥٣	فقرة ٣٤	<---	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت

جدول (6) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين
بمراكز الإسعاف (ن = ١٠٠).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
---------------------	-----------------	------------------------

الاختبار الإحصائي كـ ^٢ χ^2 مستوى دلالة كـ ^٢	٧٥٨,٤١ دالة ٠,٠٠١	أن تكون قيمة كـ ^٢ غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ يرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	٤٠٢	-
النسبة بين كـ ^٢ إلى درجة حريتها (df/χ^2)	١,٣٦ (ممتاز)	صفر إلى أقل من ٥
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	٠,٩٦ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (RMSEA)	٠,٠٦ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠,٠٨
مؤشر المطابقة التزايدى (IFI)	٠,٩٤ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر تاكر- لويس (TLI)	٠,٩٥ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠,٩٢ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١

يتضح من خلال جدول (6،5) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مدلهما المثالي؛ حيث بلغت النسبة بين كـ^٢ إلى درجة حريتها (١,٣٦)، وكانت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (٠,٩٦)، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (٠,٠٦)، بينما كانت قيمة مؤشر المطابقة التزايدى (٠,٩٤)، كما بلغت قيمة مؤشر تاكر- لويس (٠,٩٥)، وكانت قيمة مؤشر جودة المطابقة (٠,٩٢)، كما تشبعت كل فقرة من فقرات المقياس على العامل الخاص به، كما كانت جميع التشعبات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية. استخدمت الباحثان معامل ألفا كرونباخ ومعامل ماكدونالد أوميغا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح جدول (7) قيم معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (7) معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده باستخدام معامل ماكدونالد أوميغا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده	عدد الفقرات	معامل ماكدونالد أوميغا	معامل ثبات التجزئة النصفية		
			معامل الارتباط بين النصفين	بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان - براون	بعد التصحيح بمعادلة جتمان
بعد الرضا عن العمل	٧	٠,٨٦	٠,٨٤	٠,٩١	٠,٩١
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	٨	٠,٩٠	٠,٨٢	٠,٩٠	٠,٩٠

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

٠,٩١	٠,٩١	٠,٨٣	٠,٩١	١٠	بعد الرضا عن البيئة العملية
٠,٨٣	٠,٨٣	٠,٧٠	٠,٨٩	١٠	بعد الرضا عن التقدير والمكافآت
٠,٩٢	٠,٩٢	٠,٨٦	٠,٩٤	٣٥	الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

يتضح من جدول (7) أن مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده، وأيضاً كل بُعد من الأبعاد الأربعة الخاصة بالمقياس ثابتة سواء بطريقة معامل ألفا كرونباخ، أو بطريقة معامل مكدونالد أوميغا أو بطريقة التجزئة النصفية للمقياس، مع تصحيح معامل الارتباط بين نصفي المقياس وأبعاده باستخدام "معادلة سبيرمان- براون"، "ومعادلة جتمان"؛ حيث كان معامل ثبات مكدونالد أوميغا للدرجة الكلية للمقياس ما بين (٠,٩٤)، في حين تراوحت معاملات ثبات مكدونالد أوميغا لأبعاد المقياس (٠,٨٦، ٠,٩١)، بينما كان معامل ثبات التجزئة النصفية للدرجة الكلية للمقياس بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون (٠,٩٢)، وبمعادلة جتمان (٠,٩٢)، في حين تراوحت معاملات ثبات التجزئة النصفية بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون لأبعاد المقياس ما بين (٠,٨٣ - ٠,٩١)، وبمعادلة جتمان ما بين (٠,٨٣، ٠,٩١)، وتوضح النتائج السابقة أن مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده الأربعة جميعها تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة في الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

مقياس الجدية في العمل

بعد إطلاع الباحثين علي الإطار النظري والدراسات السابقة للجدية في العمل، قامت الباحثتان بإعداد مقياساً لجدية في العمل للعاملين بمراكز الإسعاف، يتكون المقياس من (٣٠) فقرة، وقد وضع لها بدائل وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالتالي : (٥) دائماً - (٤) غالباً - (٣) أحياناً - (٢) نادراً - (١) أبداً. وللتأكد من صدق وثبات المقياس قامت الباحثتان باستخدام الطرق التالية . الصدق العاملي لمقياس الرضا الوظيفي للعاملين بمراكز الإسعاف Factorial Validity: يعتمد هذا النوع من الصدق على التحليل العاملي للاختبار ولموازينه التي تنسب إليه، وتقوم فكرة التحليل العاملي على حساب معاملات ارتباط الاختبار، ثم تحليل هذه الارتباطات إلى العوامل التي أدت لظهورها (أبو حطب، صادق، ١٩٩١). وقد حسبت معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الجدية في العمل للعاملين بمراكز الإسعاف والدرجة الكلية للمقياس وأيضاً معاملات الارتباط بين الدرجة على البعد والدرجة على المقياس ككل لدى عينة مكونة من (١٠٠) من العاملين بمراكز الإسعاف والجدول التالي يوضح الاتساق الداخلي.

جدول (٨) الاتساق بين الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الجدية في العمل للعاملين بمراكز الإسعاف بأسويظ (١٠٠ =)

الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط
١	٠.٧٧٩**	١٦	٠.٧٥٩**
٢	٠.٦٩١**	١٧	٠.٧٤٢**
٣	٠.٦١٦**	١٨	٠.٦٨٢**
٤	٠.٧٣٧**	١٩	٠.٧٤١**
٥	٠.٦١٣**	٢٠	٠.٧١٤**
٦	٠.٦٠٥**	٢١	٠.٧٣٩**
٧	٠.٥٧٢**	٢٢	٠.٥٢٩**
٨	٠.٧٥٨**	٢٣	٠.٥٥٥**
٩	٠.٧٠١**	٢٤	٠.٦٢٢**
١٠	٠.٦٣٦**	٢٥	٠.٧٢٩**
١١	٠.٧٠١**	٢٦	٠.٥٥٣**
١٢	٠.٧٠٦**	٢٧	٠.٥٣٥**
١٣	٠.٧٦٥**	٢٨	٠.٦٨٧**
١٤	٠.٨١٩**	٢٩	٠.٦٨٨**
١٥	٠.٧٤٠**	٣٠	٠.٧٥٥**

جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠, ٠١) وتظهر نتائج الجدول (٨) أن جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية كانت مرتفعة ودالة إحصائياً مما يشير إلى أن هناك اتساقاً داخلياً لجميع فقرات المقياس. كما تم حساب الاتساق الداخلي بين البعد والدرجة الكلية والجدول (٨) يوضح هذه النتائج. وللتأكد من كفاءة التعيين تم حساب اختبار Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) وفقاً لمحك كايذر يجب أن تكون القيمة أعلى من ٠,٥٠ مما يعطي دلالة على أن الارتباطات عموماً في المستوى المطلوب، ومن خلال نتائج اختبار KMO بلغت قيمته (٠.٨٧٤) مما يعطي مؤشراً جيداً لصلاحية العينة الحالية لحساب التحليل العاملي، ومن ناحية ثانية ينبغي أن يكون اختبار برتيليت Bartlett's Test of Sphericity دالاً إحصائياً وعندما تكون دالة فهي تعني أن المصفوفة الارتباطية تتوفر على الحد الأدنى من العلاقات، وبلغ مستوى دلالة اختبار برتيليت ٠,٠٠١ وبهذا فهي مصفوفة مقبولة للتحليل العاملي (تيغزة، ٢٠١٢ : ص ٣٨). استخدمت الباحثتان أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي للتأكد من صدق مقياس الجدية في العمل، حيث تم إدخال درجات عينة بلغت (ن = ١٠٠) في دراسة عاملية، وتم استخدام طريقة المكونات الرئيسية **component principle** لهوتلينج وهي الطريقة التي تسمح باستخراج عوامل المصفوفة العاملية إذا وصل الجذر الكامن للعامل الواحد الصحيح على الأقل، وبعد استخراج المصفوفة العاملية بهذه الطريقة تم تدوير العوامل تدويراً

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

متعامداً باستخدام أسلوب الفاريمكس، وقد تم استخراج (ثلاثة) عوامل بالمصفوفة العاملية بعد التدوير المتعامد بالفاريمكس لوحداث مقياس صراع الدور ، وبعد الاطلاع على هذه المصفوفة العاملية تم الاستقرار على ثلاثة عوامل رئيسية؛ لأن هذه العوامل حصلت على أكبر تباين باستخدام محك جيلفورد وهو القيمة (٠.٣) كحد أدنى لجوهرية التشبعات، ومع ذلك اشتمل المقياس بالصورة النهائية على (٣٠) عبارة حيث تشبع على العامل الأول عدد (١٣) عبارة امتدت تشبعاتها من (٠.٨٨٠ - ٠.٤٦٩)، وتشبع على العامل الثاني عدد (١٠) عبارات امتدت تشبعاتها من (٠.٨٩٦ - ٠.٤٧١)، وتشبع على العامل الثالث عدد (٧) امتدت تشبعاتها من (٠.٩٠٥ - ٠.٤٧٤) ويوضح الجدول التالي هذه العوامل.

جدول (٩) المصفوفة العاملية للتحليل العاملي بعد التدوير باستخدام طريقة المكونات الأساسية لهوتلنج علي

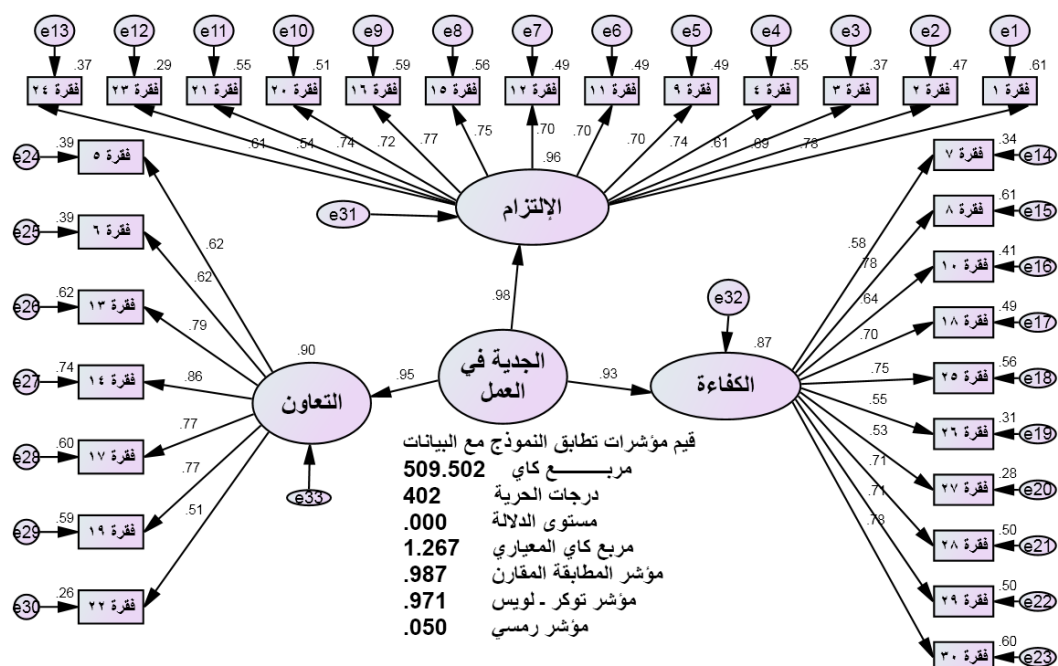
مقياس الجدية في العمل للعاملين بمراكز الإسعاف (ن = ١٠٠)

الفقرة	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	قيم الشبوع
١	٠.٦٨٠			٠.٦٣٢
٢	٠.٦١٦			٠.٥١٨
٣	٠.٥١٧			٠.٤١٢
٤	٠.٦٤٤			٠.٥٧٥
٥			٠.٩٠٥	٠.٨٩٩
٦			٠.٩٠١	٠.٨٩٠
٧		٠.٨٤٣		٠.٥٤٧
٨		٠.٤٨٧		٠.٥٧٧
٩	٠.٨٢١			٠.٥٨٨
١٠		٠.٨٦٦		٠.٥٧٩
١١	٠.٧٣٥			٠.٥٥٣
١٢	٠.٥٢٩			٠.٥٠٤
١٣			٠.٥١٦	٠.٦٢٥
١٤			٠.٥٣٣	٠.٧٠٦
١٥	٠.٤٦٩			٠.٥٥٨
١٦	٠.٤٩١			٠.٥٨٧
١٧			٠.٤٧٤	٠.٥٩٣
١٨		٠.٤٧١		٠.٥١٢
١٩			٠.٥٣٢	٠.٦١٠
٢٠	٠.٦٨٩			٠.٥٥٤
٢١	٠.٨٨٠			٠.٦٨٤

٢٢				٠.٥٤٥
٢٣	٠.٦٣٨			٠.٤٦٦
٢٤	٠.٤٨١			٠.٦٩٠
٢٥		٠.٥٩٧		٠.٦٦٩
٢٦		٠.٥٠٠		٠.٨٣٠
٢٧		٠.٦٣١		٠.٧٨٥
٢٨		٠.٨٩٦		٠.٧٨١
٢٩		٠.٨٩٥		٠.٧٩١
٣٠		٠.٥١٩		٠.٦٠٣
الجذر الكامن	٥.٣٧	٤.٨٠	٣.٤٣	١٣.٦
التباين الارتباطي %	٪١٧.٩	٪١٦	٪١١.٤٣	٪٤٥.٣٣
التباين العملي %	٪٣٩.٤٩	٪٣٥.٢٩	٪٢٥.٢٢	٪١٠٠

يتضح من جدول (٩) أن العامل الأول قد تشبع عليه (١٣) بند، وبفحص البنود التي تشبع عليها العامل الأول وجد أنها تُشير إلى مدى قيامهم بواجباتهم في العمل ولذلك قد اقترحت الباحثة تسمية هذا العامل (الالتزام) وقد بلغ جذره الكامن (٥.٣٧) ونسبة تباينه (٪١٧.٩) ويشمل هذا العامل الفقرات التي تحمل أرقام (١، ٢، ٣، ٤، ٩، ١١، ١٢، ١٥، ١٦، ٢٠، ٢١، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠) وقد تشبع على العامل الثالث (٧) بنود وبفحص البنود التي تشبع بها العامل الثالث وجد أنها تُشير إلى مدى قبولهم لمساعدة بعضهم البعض لذلك اقترحت الباحثة تسمية هذا العامل (التعاون) وقد بلغ جذره الكامن (٣.٤٣)، ونسبة تباينه (٪١١.٤٣) ويشمل هذا العامل الفقرات التي تحمل أرقام (٥، ٦، ١٣، ١٤، ١٧، ١٩، ٢٢) من النسخة الأصلية للمقياس. كما استخدمت الباحثة لحساب الصدق صدق التحليل العملي التوكيدي من الدرجة الثانية، كما في شكل (٢)، وجدولي (١٠). للتأكد من الصدق العملي الاستكشافي الذي استخرجه من قبل الباحثة، ولمعرفة تطابق العوامل المستخرجة (ثلاثة عوامل) التي تم التوصل إليه بناء على الصدق العملي الاستكشافي مع النموذج المقترح للصدق العملي التوكيدي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح ذلك شكل (٢)،

وجدولي (١٠،١١).



شكل (2) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

يتبين من شكل (2) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف قد تشبعت عليه الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف ودلالاتها الإحصائية في جدول (10)، بينما يوضح جدول (11) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (10) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودلالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

العامل	----<	الفقرة	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	مستوى الدلالة
بعد الالتزام	----<	فقرة ١	٠,٧٨	١,٠٠٠	—	—	—
بعد الالتزام	----<	فقرة ٢	٠,٦٩	٠,٨٧	٠,٢٠	٤,٣٦	٠,٠٠١

٠,٠٠١	٤,٣٣	٠,١٨	٠,٧٨	٠,٦١	فقرة ٣	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٥,٠٧	٠,٢٣	١,٢٠	٠,٧٤	فقرة ٤	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٣,٤١	٠,٢٦	٠,٩٠	٠,٧٠	فقرة ٩	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٤,٠٣	٠,٢٦	١,٠٨	٠,٧٠	فقرة ١١	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٥,٣٣	٠,٢٢	١,٢١	٠,٧٠	فقرة ١٢	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٤,١٢	٠,٢٢	٠,٩١	٠,٧٥	فقرة ١٥	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٤,٧٠	٠,٢١	١,٠٠	٠,٧٧	فقرة ١٦	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٥,٢٥	٠,١٧	٠,٩١	٠,٧٢	فقرة ٢٠	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٤,٥٤	٠,١٩	٠,٨٧	٠,٧٤	فقرة ٢١	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٥,٠٧	٠,٢٣	١,٢٠	٠,٥٤	فقرة ٢٣	<---	بعد الإلتزام
٠,٠٠١	٥,٢٤	٠,٢٤	١,٢٧	٠,٦١	فقرة ٢٤	<---	بعد الإلتزام
—	—	—	١,٠٠٠	٠,٥٨	فقرة ٧	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	١١,٣٩	٠,٠٩	١,١١	٠,٧٨	فقرة ٨	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٥,١٧	٠,٢٠	١,٠٥	٠,٦٤	فقرة ١٠	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٥,٢٥	٠,١٧	٠,٩٣	٠,٧٠	فقرة ١٨	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٣,٧٤	٠,٢٠	٠,٧٧	٠,٧٥	فقرة ٢٥	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٥,١١	٠,٢٥	١,٣٠	٠,٥٥	فقرة ٢٦	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٥,٠١	٠,٢٢	١,١٣	٠,٥٣	فقرة ٢٧	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٤,٠٩	٠,٢١	٠,٨٦	٠,٧١	فقرة ٢٨	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٤,٩٠	٠,٢٤	١,٢١	٠,٧١	فقرة ٢٩	<---	بعد الكفاءة
٠,٠٠١	٤,٩٩	٠,٢٣	١,١٥	٠,٧٨	فقرة ٣٠	<---	بعد الكفاءة
—	—	—	١,٠٠٠	٠,٦٢	فقرة ٥	<---	بعد التعاون
٠,٠٠١	٨,٦١	٠,١٢	١,٠٥	٠,٦٢	فقرة ٦	<---	بعد التعاون
٠,٠٠١	٧,٨٤	٠,١٢	٠,٩٥	٠,٧٩	فقرة ١٣	<---	بعد التعاون
٠,٠٠١	١١,٢١	٠,١٥	١,٦٨	٠,٨٦	فقرة ١٤	<---	بعد التعاون
٠,٠٠١	١٠,٤٠	٠,١٣	١,٤٣	٠,٧٧	فقرة ١٧	<---	بعد التعاون
٠,٠٠١	١١,٣٣	٠,١٥	١,٧٤	٠,٧٧	فقرة ١٩	<---	بعد التعاون
٠,٠٠١	٩,٩٩	٠,١٣	١,٣٩	٠,٥١	فقرة ٢٢	<---	بعد التعاون

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

جدول (11) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن = ١٠٠).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
الاختبار الإحصائي كا ^٢ χ^2 مستوى دلالة كا ^٢	٥٠٩,٥٠ دالة ٠,٠٠١	أن تكون قيمة كا ^٢ غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ يرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	٤٠٢	-
النسبة بين كا ^٢ إلى درجة حريتها (df/ χ^2)	١,٢٦ (ممتاز)	صفر إلى أقل من ٥
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	٠,٩٨ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (RMSEA)	٠,٠٥ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠,٠٨
مؤشر المطابقة التزايدى (IFI)	٠,٩٧ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر تاكر- لوييس (TLI)	٠,٩٧ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠,٩٣ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١

يتضح من خلال جدول (10،11) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مدلهما المثالي؛ حيث بلغت النسبة بين كا^٢ إلى درجة حريتها (١,٢٦)، وكانت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (٠,٩٨)، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (٠,٠٥)، بينما كانت قيمة مؤشر المطابقة التزايدى (٠,٩٧)، كما بلغت قيمة مؤشر تاكر- لوييس (٠,٩٧)، وكانت قيمة مؤشر جودة المطابقة (٠,٩٣)، كما تشبعت كل فقرة من فقرات المقياس على العامل الخاص به، كما كانت جميع التشبعات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس الجدية في العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية. استخدمت الباحثان معامل ألفا كرونباخ ومعامل ماكدونالد أوميغا و ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح جدول (12) قيم معامل الثبات لمقياس الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (12) معاملات ثبات مقياس الجدية في العمل وأبعادها باستخدام معامل مكدونالد أوميغا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

معامل ثبات التجزئة النصفية			معامل مكدونالد أوميغا	عدد الفقرات	مقياس الجدية في العمل وأبعادها
بعد التصحيح بمعادلة جتمان	بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان - براون	معامل الارتباط بين النصفين			
٠,٩٢	٠,٩٣	٠,٨٧	٠,٩٠	١٣	بعد الالتزام
٠,٨٣	٠,٨٤	٠,٧٢	٠,٨٥	١٠	بعد الكفاءة
٠,٧٧	٠,٨٢	٠,٧٠	٠,٨٦	٧	بعد التعاون
٠,٩٣	٠,٩٣	٠,٨٧	٠,٩٣	٣٠	الدرجة الكلية لمقياس الجدية في العمل

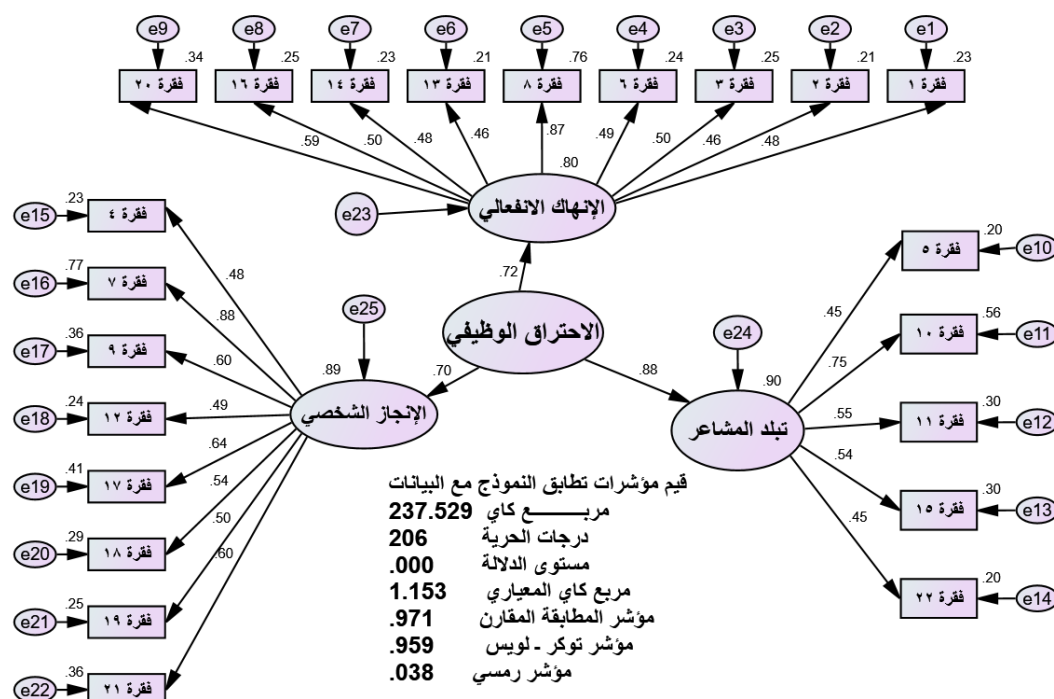
يتبين من جدول (12) أن مقياس الجدية في العمل وأبعادها، وأيضاً كل بُعد من الأبعاد الثلاثة الخاصة بالمقياس ثابتة سواء بطريقة معامل ألفا كرونباخ، أو بطريقة معامل مكدونالد أوميغا أو بطريقة التجزئة النصفية للمقياس، مع تصحيح معامل الارتباط بين نصفي المقياس وأبعاده باستخدام "معادلة سبيرمان - براون"، "ومعادلة جتمان"؛ حيث كان معامل ثبات مكدونالد أوميغا للدرجة الكلية للمقياس ما بين (٠,٩٣)، في حين تراوحت معاملات ثبات مكدونالد أوميغا لأبعاد المقياس (٠,٨٥، ٠,٩٠)، بينما كان معامل ثبات التجزئة النصفية للدرجة الكلية للمقياس بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون (٠,٩٣)، وبمعادلة جتمان (٠,٩٣)، في حين تراوحت معاملات ثبات التجزئة النصفية بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون لأبعاد المقياس ما بين (٠,٨٢ - ٠,٩٣)، وبمعادلة جتمان ما بين (٠,٧٧ - ٠,٩٢)، وتوضح النتائج السابقة أن مقياس الجدية في العمل وأبعادها الثلاثة جميعها تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة في الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

الاحتراق النفسي :

من إعداد ماسلاش ويتكون المقياس من (٢٢) فقرة موزعة علي ثلاثة أبعاد بعد الإجهاد الانفعالي يتكون من (٩) فقرات وهم (١، ٢، ٣، ٦، ٨، ١٣، ١٤، ١٦، ٢٠) وبعد بلادة المشاعر يتكون من (٥) فقرات وهم (٥، ١٠، ١١، ١٥، ٢٢) فقرة وبعد الإنجاز الشخصي يتكون من (٨) فقرات وهم (٤، ٧، ٩، ١٢، ١٧، ١٨، ١٩، ٢١). وإن تصحيح المقياس يتم التدرج فيه من ٠ إلى ٦، على أن تأخذ أبدأ (٠)، بضع مرات في السنة (١)، مرة في الشهر أو أقل (٢)، بضع مرات

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

في الشهر (٣)، مرة في كل أسبوع (٤)، بضع مرات في الأسبوع (٥)، كل يوم تقريباً (٦). فقد يكون الاحتراق النفسي بدرجة عالية أو متوسطة أو منخفضة بالنسبة لبعد الإجهاد الانفعالي مرتفع يحصل على (٢٧) درجة فأكثر، متوسط يحصل على (١٧ - ٢٦)، منخفض من (٠ - ١٦). أما بالنسبة لبعد بلادة المشاعر مرتفع يحصل على (١٣) درجة فأكثر، متوسط يحصل على (٧ - ١٢)، منخفض من (٠ - ١٦). أما بالنسبة لبعد الإنجاز الشخصي مرتفع يحصل على (٣٩) درجة فأكثر، متوسط يحصل على (٣٢ - ٣٨)، منخفض من (٠ - ٣١). وقد قامت "قدوس ضاوية ٢٠١٥" بحساب صدق وثبات المقياس حيث استخدمت صدق المحكمين وصدق المحتوى وتم حساب الثبات بإعادة التطبيق، وللتأكد من الخصائص السيكمترية للمقياس في الدراسة الحالية تم حساب صدق التحليل العاملي التوكيدي. للتأكد من الصدق العاملي الاستكشافي الذي استخرجه مُعد مقياس الاحتراق النفسي، ولمعرفة تطابق العوامل المستخرجة (ثلاثة عوامل) التي تم التوصل إليه بناء على الصدق العاملي الاستكشافي مع النموذج المقترح للصدق العاملي التوكيدي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح ذلك شكل (٣)، وجدولي (١٣، ١٤).



شكل (٣) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

يتبين من شكل (٣) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف قد تشبعت عليه الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس

الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف ودلالاتها الإحصائية في جدول (١٥)، (١٦)، بينما يوضح جدول (١٥) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (١٥) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودلالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن = ١٠٠).

العامل	<---	الفقرة	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	مستوى الدلالة
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ١	٠,٤٨	١,٠٠٠	-	-	-
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ٢	٠,٤٦	٠,٨٢	٠,٢٠	٣,٩٠	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ٣	٠,٥٠	٠,٧٥	٠,٢١	٣,٤٦	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ٦	٠,٤٩	١,٠١	٠,٢٤	٤,٠٤	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ٨	٠,٨٧	١,٥٣	٠,٢٨	٥,٤٢	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ١٣	٠,٤٦	٠,٨٩	٠,٢٢	٣,٨٨	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ١٤	٠,٤٨	٠,٩٢	٠,٢٢	٤,٠١	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ١٦	٠,٥٠	١,٠٢	٠,٢٥	٤,٠٩	٠,٠٠١
بعد الإنهاك الانفعالي	<---	فقرة ٢٠	٠,٥٩	١,١٣	٠,٢٥	٤,٥١	٠,٠٠١
بعد تبدل المشاعر	<---	فقرة ٥	٠,٤٥	١,٠٠٠	-	-	-
بعد تبدل المشاعر	<---	فقرة ١٠	٠,٧٥	١,٥٥	٠,٢٩	٥,١٨	٠,٠٠١
بعد تبدل المشاعر	<---	فقرة ١١	٠,٥٥	٠,٩١	٠,٢٤	٣,٦٨	٠,٠٠١
بعد تبدل المشاعر	<---	فقرة ١٥	٠,٥٤	١,٢٣	٠,٢٧	٤,٥٤	٠,٠٠١
بعد تبدل المشاعر	<---	فقرة ٢٢	٠,٤٥	٠,٩٥	٠,٢٣	٤,١١	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ٤	٠,٤٨	١,٠٠٠	-	-	-
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ٧	٠,٨٨	١,٨٠	٠,٣٣	٥,٣١	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ٩	٠,٦٠	٠,٩٠	٠,٢٦	٣,٤٢	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ١٢	٠,٤٩	٠,٩٣	٠,٢٣	٣,٩٨	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ١٧	٠,٦٤	١,٣١	٠,٢٨	٤,٦٢	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ١٨	٠,٥٤	٠,٦٤	٠,٢٣	٢,٧١	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ١٩	٠,٥٠	٠,٧٨	٠,٢٥	٣,٠٢	٠,٠٠١
بعد الإنجاز الشخصي	<---	فقرة ٢١	٠,٦٠	٠,٨٤	٠,٢٥	٣,٣٣	٠,٠٠١

جدول (١٦) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس الاحتراق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن = ١٠٠).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
الاختبار الإحصائي كا ^٢ χ^2 مستوى دلالة كا ^٢	٢٣٧,٥٢ دالة ٠,٠٠١	أن تكون قيمة كا ^٢ غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ يرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	٢٠٦	-
النسبة بين كا ^٢ إلى درجة حريتها (df/ χ^2)	١,١٥ (ممتاز)	صفر إلى أقل من ٥
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	٠,٩٧ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (RMSEA)	٠,٠٣ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠,٠٨
مؤشر المطابقة التزايدى (IFI)	٠,٩٦ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر تاكر- لوييس (TLI)	٠,٩٥ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠,٩٣ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١

يتضح من خلال جدول (١٥، ١٦) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مدلهما المثالي؛ حيث بلغت النسبة بين كا^٢ إلى درجة حريتها (١,١٥)، وكانت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (٠,٩٧)، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (٠,٠٣)، بينما كانت قيمة مؤشر المطابقة التزايدى (٠,٩٦)، كما بلغت قيمة مؤشر تاكر- لوييس (٠,٩٥)، وكانت قيمة مؤشر جودة المطابقة (٠,٩٣)، كما تشبعت كل فقرة من فقرات المقياس على العامل الخاص به، كما كانت جميع التشبعات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية. استخدمت الباحثان معامل ألفا كرونباخ ومعامل ماكدونالد أوميغا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح جدول (١٧) قيم معامل الثبات لمقياس الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (١٧) معاملات ثبات مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده باستخدام معامل مكدونالد أوميغا والتجزئة النصفية للمقياس لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=١٠٠).

معامل ثبات التجزئة النصفية			معامل مكدونالد أوميغا	عدد الفقرات	مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده
معامل الارتباط بين النصفين	بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان - براون	بعد التصحيح بمعادلة جتمان			
٠,٦٠	٠,٧٥	٠,٧٥	٠,٨١	٩	بعد الإنهاك الانفعالي
٠,٥٥	٠,٧٢	٠,٧٠	٠,٧٠	٥	بعد تبدل المشاعر
٠,٦٠	٠,٧٥	٠,٧٤	٠,٧٧	٨	بعد الإنجاز الشخصي
٠,٧٠	٠,٨٢	٠,٨٢	٠,٩٠	٢٢	الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

يتبين من جدول (١٧) أن مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده، وأيضاً كل بُعد من الأبعاد الثلاثة الخاصة بالمقياس ثابتة سواء بطريقة معامل ألفا كرونباخ، أو بطريقة معامل مكدونالد أوميغا أو بطريقة التجزئة النصفية للمقياس، مع تصحيح معامل الارتباط بين نصفي المقياس وأبعاده باستخدام "معادلة سبيرمان - براون"، "ومعادلة جتمان"؛ حيث كان معامل ثبات مكدونالد أوميغا للدرجة الكلية للمقياس ما بين (٠,٩٠)، في حين تراوحت معاملات ثبات مكدونالد أوميغا لأبعاد المقياس (٠,٧٠، ٠,٨١)، بينما كان معامل ثبات التجزئة النصفية للدرجة الكلية للمقياس بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون (٠,٨٢)، وبمعادلة جتمان (٠,٨٢)، في حين تراوحت معاملات ثبات التجزئة النصفية بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون لأبعاد المقياس ما بين (٠,٧٢ - ٠,٧٥)، وبمعادلة جتمان ما بين (٠,٧٠ - ٠,٧٥)، وتوضح النتائج السابقة أن مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده الثلاثة جميعها تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة في الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

قبل عرض نتائج الدراسة باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيم الالتواء، والتفلطح الخاصة بمتغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ للتحقق من اعتدالية توزيع درجات عينة الدراسة الحالية (الرضا الوظيفي، والجدية في العمل، والاحتراق النفسي)، وانتمائها للمجتمع الطبيعي المأخوذة

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

منه، ويتضح ذلك في جدول (١٨) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (١٨) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن = ٢٠٠).

المتغيرات	أقل درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الالتواء	التفطح
بعد الرضا عن العمل	٩	٣٥	٢٣,٣٦	٥,١٧	٠,٠٣	٠,٨٠
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	١١	٣٩	٢٦,٥٩	٦,٠٣	٠,٣٥	٠,٢٦
بعد الرضا عن البيئة العملية	١١	٤٩	٣٣,٤٣	٧,٥٦	٠,٥٨	٠,٢٤
بعد الرضا عن التقدير والمكافآت	١٥	٤٨	٣٢,٥٧	٧,٦٤	٠,١٩	٠,٨٩
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٥٩	١٦٨	١١٦,٩٥	٢٣,٩٧	٠,٢٣	٠,٥٥
بعد الإلتزام	٢٠	٦٣	٤٥,١٥	٩,١٢	٠,٦٦	٠,٢١
بعد الكفاءة	١٦	٥٧	٣٤,٦٢	٦,٥٧	٠,٢٩	٠,١٦
بعد التعاون	٨	٣٤	٢٤,١٤	٥,١٥	٠,٩٥	١,١٤
الدرجة الكلية للجدية في العمل	٥١	١٤٣	١٠٣,٩١	١٩,١٩	٠,٧٨	٠,٠٩
بعد الإجهاد الانفعالي	١	٣٤	١١,٩٨	٩,٠٢	١,٠٣	٠,٢٦
بعد تبدل المشاعر	٠	٢٨	٨,٤٣	٧,٦٥	١,٢٦	٠,٢٠
بعد الإنجاز الشخصي	١	٢٧	٩,٥٣	٥,٥٧	١,٢٩	١,٢٦
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	٤	٧٩	٢٩,٩٤	٢٠,٣٠	١,٠٠	٠,٣٩

يتبين من جدول (١٨) من خلال المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيم الالتواء، والتفطح أن متغيرات الدراسة الحالية (الرضا الوظيفي، والجدية في العمل، والاحتراق النفسي) موزعه توزيعاً اعتدالياً لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث لم يزيد معامل الالتواء عن $\pm 1,96$ ، كما لم يزيد معامل التفطح عن $\pm 3,29$ وبناء على ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية البارامترية، وفيما يلي عرض تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها.

- تفسير نتائج الفرض الأول:

نص الفرض الأول على أنه "يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي، ويوضح جدول (١٩) نتائج هذا الفرض.

جدول (١٩) نتائج تحليل التباين الثنائي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف على الرضا الوظيفي وأبعاده وفقاً لمتغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما (ن=٢٠٠).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية (ف)
بعد الرضا عن العمل	أ- الحالة الاجتماعية	٢٠,٣٥	١	٢٠,٣٥	NS٠,٧٥
	ب- سنوات الخبرة	٣٢,٤٠	١	٣٢,٤٠	NS١,٢٠
	تفاعل (أ × ب)	٢٩,٦٧	١	٢٩,٦٧	NS١,١٠
	الخطأ	٥٢٩٥,٩٠	١٩٦	٢٧,٠٢	
	المجموع	١١٤٥١٩,٠٠	٢٠٠		
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	أ- الحالة الاجتماعية	١٧٣,٤٠	١	١٧٣,٤٠	*٤,٨٥
	ب- سنوات الخبرة	٢٠٠,٨١	١	٢٠٠,٨١	*٥,٦٢
	تفاعل (أ × ب)	١٧١,٨٥	١	١٧١,٨٥	*٤,٨٠
	الخطأ	٧٠٠٧,٤٥	١٩٦	٣٥,٧٥	
	المجموع	١٤٨٦٥٤,٠٠	٢٠٠		
بعد الرضا عن البيئة العملية	أ- الحالة الاجتماعية	٢٥٥,٢٨	١	٢٥٥,٢٨	*٤,٥٣
	ب- سنوات الخبرة	٢٩٢,٠٨	١	٢٩٢,٠٨	*٥,١٨
	تفاعل (أ × ب)	١٨٨,٨٥	١	١٨٨,٨٥	NS٣,٣٥
	الخطأ	١١٠٥٢,٩٤	١٩٦	٥٦,٣٩	
	المجموع	٢٣٤٨٩٤,٠٠	٢٠٠		
بعد الرضا عن التقدير والمكافآت	أ- الحالة الاجتماعية	١٢٧,٤٠	١	١٢٧,٤٠	NS٢,١٩
	ب- سنوات الخبرة	٢٢٦,٢٦	١	٢٢٦,٢٦	*٣,٩٠
	تفاعل (أ × ب)	١٧٣,٧٧	١	١٧٣,٧٧	NS٢,٩٨
	الخطأ	١١٣٩٣,٨٨	١٩٦	٥٨,١٣	
	المجموع	٢٢٣٨٠٦,٠٠	٢٠٠		
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	أ- الحالة الاجتماعية	٢٠١٩,٩٩	١	٢٠١٩,٩٩	NS٣,٥٥
	ب- سنوات الخبرة	٢٧٠٣,٥٥	١	٢٧٠٣,٥٥	*٤,٧٦
	تفاعل (أ × ب)	٢٠٦٧,٤٥	١	٢٠٦٧,٤٥	*٣,٦٥
	الخطأ	١١١٣٢٤,٨٦	١٩٦	٥٦٧,٩٨	
	المجموع	٢٨٠٣٤٧٩,٠٠	٢٠٠		
NS غير دالة إحصائياً. * دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥.					

يتبين من جدول (١٩) أن لا يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده ماعدا بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" بالنسبة للحالة الاجتماعية (٠,٧٥، ٢,١٩، ٣,٥٥) لبعء الرضا عن العمل وبعد الرضا عن التقدير والمكافآت والدرجة الكلية للرضا الوظيفي على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً، بينما يختلف بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" بالنسبة للحالة الاجتماعية (٤,٨٥، ٤,٥٣) لبعء الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وكانت الفروق في إتجاه المتزوجين؛ حيث كان متوسط درجات المتزوجين الذي بلغ (٢٦,٧٥) أعلى من متوسط درجات العزباء الذي بلغ (٢٦,٢٩) على بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء، وأيضاً كانت الفروق في إتجاه المتزوجين؛ حيث كان متوسط درجات المتزوجين الذي بلغ (٣٣,٦٦) أعلى من متوسط درجات العزباء الذي بلغ (٣٣,٠٠) على بعد الرضا عن البيئة العملية.

كما يتضح من جدول (١٩) أن يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده ماعدا بعد الرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير سنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" بالنسبة لسنوات الخبرة (٥,٦٢، ٥,١٨، ٣,٩٠، ٤,٧٦) لبعء الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية وبعد الرضا عن التقدير والمكافآت والدرجة الكلية للرضا الوظيفي على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وكانت الفروق في إتجاه سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات؛ حيث كان متوسط درجات سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات الذي بلغ (٢٦,٩١، ٣٣,٨٩، ٣٣,١٠، ١١٧,٣٥) لبعء الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية وبعد الرضا عن التقدير والمكافآت والدرجة الكلية للرضا الوظيفي على التوالي أعلى من متوسط درجات سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر الذي بلغ (٢٦,٢٧، ٣٢,٩٩، ٣٢,٠٥، ١١٥,٩٦) لبعء الرضا عن العلاقة مع الزملاء وبعد الرضا عن البيئة العملية وبعد الرضا عن التقدير والمكافآت والدرجة الكلية للرضا الوظيفي على التوالي، بينما لا يختلف بعد الرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير سنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيمة النسبة الفائية "ف" بالنسبة لسنوات الخبرة (١,٢٠)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

أيضاً تبين من جدول (١٩) أن تختلف الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف التفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" (٤,٨٠، ٣,٦٥) للدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، بينما لا يختلف بعد الرضا عن العمل وبعد الرضا عن البيئة العملية وبعد الرضا عن التقدير والمكافآت لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف التفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" (١,١٠، ٣,٣٥، ٢,٩٨) لبعد الرضا عن العمل وبعد الرضا عن البيئة العملية وبعد الرضا عن التقدير والمكافآت على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً.

ولتحديد اتجاه الفروق وفقاً للتفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر) في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية كما في جدول (٢٠).

جدول (٢٠) المقارنات الثنائية وفقاً للتفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر) في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باستخدام اختبار LSD (ن = ٢٠٠).

المتغيرات	المقارنات الثنائية		الفروق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	٦,٠٥	٢,٣٨	٠,٠٥	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات
	متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	٦,٠٦	٢,٤٦	٠,٠٥	متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	٥,٨٢	٢,٣٤	٠,٠٥	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٠,٠٥	٩,٥٠	٢١,٦١	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي
متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٠,٠٥	٩,٨٢	٢١,٤٩	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	
متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	٠,٠٥	٩,٣٣	٢٠,٠٥	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	
تم الاختصار فقط على المقارنات الثنائية الدالة وحذف المقارنات غير الدالة.						

يتبين من جدول (٢٠) وجود فروق دالة إحصائية بين أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات وأعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، وكانت الفروق في اتجاه أعزب أقل من ٨ سنوات؛ حيث كان متوسط درجات أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات أعلى من متوسط درجات أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء، كما توجد فروق دالة إحصائية بين متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات وأعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، وكانت الفروق في اتجاه متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات؛ حيث كان متوسط درجات متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات أعلى من متوسط درجات أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء، في حين توجد فروق دالة إحصائية بين متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر وأعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، وكانت الفروق في اتجاه متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر؛ حيث كان متوسط درجات متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر أعلى من متوسط درجات أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (رايح كرينة، ٢٠١٤، عبد العزيز البريشن، ٢٠١٣)، اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (فوزي عبد الله، احمد مصطفى، ٢٠٠٥، ضرار عبد الحميد العتيبي،

٢٠١٢، محمد يحيى فراونة، ٢٠١٥). وقد يرجع ذلك إلى أنه تؤثر الحالة الاجتماعية (مثل الزواج أو عدمه، وجود أطفال) على مدى قدرة الفرد على التكيف الدعم الاجتماعي: والأفراد الذين يمتلكون شبكة دعم اجتماعي قوية قد يتمتعون بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي، حيث إن الدعم من الأسرة والأصدقاء يمكن أن يساعدهم في التعامل مع الضغوط. مع ضغوط العمل، وقد يشعر البعض بضغوط أكبر مما يمكن أن يؤثر على رضاهم الوظيفي. وتختلف توقعات الأفراد بناءً على خلفياتهم الاجتماعية. قد يتوقع البعض تطورات سريعة في مسيرتهم المهنية أو ظروف أفضل في العمل، مما قد يؤثر على رضاهم إذا لم تتحقق هذه التوقعات. أما بالنسبة لسنوات الخبرة فالأفراد ذوو الخبرة الطويلة قد يكون لديهم توقعات أعلى بخصوص دورهم ومزاياهم، وإذا لم تتوافق هذه التوقعات مع الواقع، قد ينخفض رضاهم. ومع زيادة سنوات الخبرة، يتوقع العاملون الحصول على مزيد من المسؤوليات أو الترقيات. عدم تحقيق هذه الأهداف يمكن أن يؤدي إلى شعور بخيبة الأمل والافتقار للرضا. وأيضاً العاملون ذوو الخبرة قد يشعرون باحترام أكبر من الزملاء والمرضى، مما يساهم في تحسين رضاهم. في المقابل، الجدد قد يواجهون تحديات في إثبات قدراتهم وكفاءاتهم. وأخيراً حيث يُعتبر التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والخبرة المكتسبة من العناصر الرئيسية التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

- تفسير نتائج الفرض الثاني:

نص الفرض الثاني على أنه "تختلف الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي، ويوضح جدول (٢١) نتائج هذا الفرض.

جدول (٢١) نتائج تحليل التباين الثنائي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف على الجدية في العمل وأبعادها وفقاً لمتغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما (ن=٢٠٠).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية (ف)
بعد الإلتزام	أ- الحالة الاجتماعية	٣١٥,٠٨	١	٣١٥,٠٨	*٤,٠٤
	ب- سنوات الخبرة	٦٠,٦٨	١	٦٠,٦٨	NS٠,٧٨
	تفاعل (أ × ب)	٣٢,٣٩	١	٣٢,٣٩	NS٠,٤٢
	الخطأ	١٥٢٩٣,٩٤	١٩٦	٧٨,٠٣	
	المجموع	٤٢٤٢٦٦,٠٠	٢٠٠		
أ- الحالة الاجتماعية		٢٠٧,٠٨	١	٢٠٧,٠٨	*٥,٠٢

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

NS٠,٠٦	٢,٢٦	١	٢,٢٦	ب- سنوات الخبرة	بعد الكفاءة
NS٠,٠٨	٣,٢٦	١	٣,٢٦	تفاعل (أ × ب)	
	٤١,٢٧	١٩٦	٨٠٨٩,٤٨	الخطأ	
		٢٠٠	٢٤٨٣١٢,٠٠	المجموع	
NS١,٩٨	٤٨,٩٨	١	٤٨,٩٨	أ- الحالة الاجتماعية	بعد التعاون
NS٢,٣٧	٥٨,٩٥	١	٥٨,٩٥	ب- سنوات الخبرة	
NS٠,٢٢	٥,٣٦	١	٥,٣٦	تفاعل (أ × ب)	
	٢٤,٧٩	١٩٦	٤٨٥٨,٥٩	الخطأ	
		٢٠٠	١٢١٨٣٠,٠٠	المجموع	الدرجة الكلية للجدية في العمل
*٤,٤٦	١٥٣١,٩٣	١	١٥٣١,٩٣	أ- الحالة الاجتماعية	
NS٠,٨٤	٢٨٨,٠٧	١	٢٨٨,٠٧	ب- سنوات الخبرة	
NS٠,٢٨	٩٦,٢٩	١	٩٦,٢٩	تفاعل (أ × ب)	
	٣٤٣,٣٤	١٩٦	٦٧٢٩٤,٩٢	الخطأ	
		٢٠٠	٢٢٣٢٧٨٦,٠٠	المجموع	
* دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥					NS غير دالة إحصائياً.

يتضح من جدول (٢١) أن تختلف الجدية في العمل وأبعادها ماعدا بعد التعاون لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" بالنسبة للحالة الاجتماعية (٤,٠٤، ٥,٠٢، ٤,٤٦) لبعد الإلتزام وبعد الكفاءة والدرجة الكلية للجدية في العمل على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وكانت الفروق في اتجاه العزباء؛ حيث كان متوسط درجات العزباء الذي بلغ (٤٨,٢٨، ٣٦,٨٠، ١١٠,٨٦) لبعد الإلتزام وبعد الكفاءة والدرجة الكلية للجدية في العمل على التوالي أعلى من متوسط درجات المتزوجين الذي بلغ (٤٣,٥٠، ٣٣,٤٧، ١٠٠,٢٥) لبعد الإلتزام وبعد الكفاءة والدرجة الكلية للجدية في العمل على التوالي، بينما لا يختلف بعد التعاون لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" بالنسبة للحالة الاجتماعية (١,٩٨)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

كما يتبين من جدول (٢١) أنه لا تختلف الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير سنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفئوية "ف" بالنسبة لسنوات الخبرة (٠,٧٨، ٠,٠٦، ٢,٣٧، ٠,٨٤) لبعد الإلتزام وبعد الكفاءة وبعد التعاون والدرجة الكلية للجدية في العمل على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً، كذلك لا تختلف الجدية في العمل وأبعادها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف

باختلاف التفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" بالنسبة للتفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر) (٠,٤٢، ٠,٠٨، ٠,٢٢، ٠,٢٨) لبعد الالتزام وبعد الكفاءة وبعد التعاون والدرجة الكلية للجدية في العمل على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (صادق سميح القاروط، ٢٠٠٦، سنابل أمين صالح جرار، ٢٠١١، Qadumi, 2001)، وتختلف مع دراسة (رايح كرينة، ٢٠١٤)، يعمل موظفو الإسعاف في بيئة ذات ضغط عالٍ، حيث إن طبيعة العمل تتطلب الالتزام الجاد بغض النظر عن الحالة الاجتماعية أو سنوات الخبرة. يتعامل هؤلاء العاملون مع الحالات الطارئة، مما يتطلب درجة عالية من الاحترافية. كما أن جميع العاملين في مراكز الإسعاف يتلقون تدريباً موحداً يتضمن الالتزام والمعايير المهنية، مما يقلل من الفروق بين الأفراد بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو سنوات خبرتهم. وقد تسود ثقافة عمل تتطلب الالتزام والجدية بين جميع العاملين، حيث ينظر إلى الجدية كمؤشر على النجاح والكفاءة، مما يدفع الجميع إلى الالتزام بنفس المعايير. إلى جانب ذلك فإن من ضمن المتغيرات الاجتماعية والعملية، قد يكون لدى العمال دافع داخلي قوي للتفاني في العمل بسبب طبيعة المهنة واحتياج المجتمع لخدماتهم، مما يقلل من أثر العوامل الأخرى. ومن ثم يعد التوجه الشخصي للأفراد واهتمامهم بالعمل من العوامل الحاسمة. فقد يكون لديهم قيمة مشتركة حول جدية العمل بغض النظر عن اختلافاتهم وأيضاً فإن العمل في مجال الإسعاف يتضمن مواجهة تحديات مستمرة، مثل التعرض للحوادث والمواقف الطارئة. هذه الظروف تعزز من الحاجة للجدية والتركيز، بغض النظر عن الخلفية الاجتماعية أو سنوات الخبرة. و التعاون والعمل الجماعي داخل الفريق قد يسهم في تعزيز الجدية، إذ قد يشعر الأفراد بمسؤولية تجاه زملائهم والمرضى، مما يدفعهم للعمل بجدية أكبر.

تفسير نتائج الفرض الثالث:

نص الفرض الثالث على أنه "تختلف الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما"؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي، ويوضح جدول (٢٢) نتائج هذا الفرض.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

جدول (٢٢) نتائج تحليل التباين الثنائي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف على الاحتراق الوظيفي وأبعاده وفقاً لمتغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)، والتفاعل بينهما (ن=٢٠٠).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية (ف)
بعد الإجهاد الانفعالي	أ- الحالة الاجتماعية	٣٠٥,١١	١	٣٠٥,١١	***١٣,٧٨
	ب- سنوات الخبرة	٥٩٢,٧١	١	٥٩٢,٧١	***٢٦,٧٨
	تفاعل (أ × ب)	٩٨,٤٤	١	٩٨,٤٤	*٤,٤٥
	الخطأ	٤٣٣٨,٣٣	١٩٦	٢٢,١٣	
	المجموع	٢٥٣٠٥,٠٠	٢٠٠		
بعد تبلد المشاعر	أ- الحالة الاجتماعية	١٦٤,٨٥	١	١٦٤,٨٥	***٢٠,٩٩
	ب- سنوات الخبرة	١١٨,١٩	١	١١٨,١٩	***١٥,٠٥
	تفاعل (أ × ب)	٦٥,٠٦	١	٦٥,٠٦	**٨,٢٨
	الخطأ	١٥٣٩,٣٣	١٩٦	٧,٨٥	
	المجموع	٨٧٧٥,٠٠	٢٠٠		
بعد الإيجاز الشخصي	أ- الحالة الاجتماعية	٢٢٢,٢٢	١	٢٢٢,٢٢	**٩,٥٤
	ب- سنوات الخبرة	٤٧٦,٨٧	١	٤٧٦,٨٧	***٢٠,٤٨
	تفاعل (أ × ب)	٥٠,٤٤	١	٥٠,٤٤	NS٢,١٧
	الخطأ	٤٥٦٣,٧٢	١٩٦	٢٣,٢٨	
	المجموع	٢٥١١٩,٠٠	٢٠٠		
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	أ- الحالة الاجتماعية	٢٠٤٤,٢٨	١	٢٠٤٤,٢٨	***١٧,٦٤
	ب- سنوات الخبرة	٣٢٥٥,٢٥	١	٣٢٥٥,٢٥	***٢٨,٠٨
	تفاعل (أ × ب)	٦٢٩,٤٩	١	٦٢٩,٤٩	*٥,٤٣
	الخطأ	٢٢٧١٩,٧٠	١٩٦	١١٥,٩٢	
	المجموع	١٦١٨٩١,٠٠	٢٠٠		
NS غير دالة إحصائياً. * دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥. ** دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١. *** دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٠١.					

يتضح من جدول (٢٢) اختلاف الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" بالنسبة للحالة الاجتماعية (١٣,٧٨، ٢٠,٩٩، ٩,٥٤، ١٧,٦٤) لبعء الإجهاد الانفعالي وبعء تبلد المشاعر

وبعد الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١، ٠,٠٠١)، وكانت الفروق في اتجاه المتزوجين؛ حيث كان متوسط درجات المتزوجين الذي بلغ (١١,٦٤، ٦,٨٨، ١١,٥٠، ٣٠,٠١) لبعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر وبعد الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي أعلى من متوسط درجات العزباء الذي بلغ (٤,٨٤، ٢,٨٧، ٥,٤٩، ١٣,٢٠) لبعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر وبعد الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي.

كما يتبين من جدول (٢٢) اختلاف الاحتراق الوظيفي وأبعاده لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف متغير سنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" بالنسبة لسنوات الخبرة (٢٦,٧٨، ١٥,٠٥، ٢٠,٤٨، ٢٨,٠٨) لبعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر وبعد الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠١)، وكانت الفروق في اتجاه سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر؛ حيث كان متوسط درجات سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر الذي بلغ (١٣,٣٧، ٧,٧٤، ١٣,٣٠، ٣٤,٠٧) لبعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر وبعد الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي أعلى من متوسط درجات سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات الذي بلغ (٥,١٤، ٣,٢٠، ٥,٨١، ١٤,١٥) لبعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر وبعد الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي.

و تبين من جدول (٢٢) اختلاف الاحتراق الوظيفي وأبعاده ماعدا بعد الإنجاز الشخصي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف التفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيم النسبة الفائية "ف" (٤,٤٥، ٨,٢٨، ٥,٤٣) لبعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد الإجهاد الانفعالي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي، و (٠,٠١) لبعد تبليد المشاعر، بينما لا يختلف بعد الإنجاز الشخصي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باختلاف التفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر)؛ حيث كانت قيمة النسبة الفائية "ف" (٢,١٧)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

ولتحديد اتجاه الفروق وفقاً للتفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر) في بعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية كما في جدول (٢٣).

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

جدول (٢٣) المقارنات الثنائية وفقاً للتفاعل بين متغيري الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج)، وسنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات/ من ٨ سنوات فأكثر) في بعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبلد المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف باستخدام اختبار LSD (ن=٢٠٠).

المتغيرات	المقارنات الثنائية		الفروق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
بعد الإجهاد الانفعالي	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٩,٢٧	٠,٧٧	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	٦,٠٧	١,٨٤	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٧,٦٠	٠,٩١	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
بعد تبلد المشاعر	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٥,٢٦	٠,٤٦	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	٤,٦٣	١,٠٩	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٤,٢٠	٠,٥٤	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	٢٢,٦٧	١,٧٦	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	١٥,٥٩	٤,٢٢	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	متزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات	١٨,٢١	٢,٠٨	٠,٠٠١	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر
	متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر	أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات				
تم الاختصار فقط على المقارنات الثنائية الدالة وحذف المقارنات غير الدالة.						

يتضح من جدول (٢٣) وجود فروق دالة إحصائية بين متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر وكل من أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات وأعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر ومتزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات في بعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبلد المشاعر

والدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف ، حيث كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٠١)، وكانت الفروق في اتجاه متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر؛ حيث كان متوسط درجات متزوج سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر أعلى من متوسط درجات كل من أعزب سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات وأعزب سنوات الخبرة من ٨ سنوات فأكثر ومتزوج سنوات الخبرة أقل من ٨ سنوات في بعد الإجهاد الانفعالي وبعد تبليد المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق النفسي.

اتفقت نتائج الدراسة مع (ابتسام عبد الحميد الغريب، ٢٠١٥، مختار بوقرة، ٢٠١٨، أنور أحمد عيسى راشد، ٢٠١٧). واختلفت نتائج الدراسة مع (رجاء محمود مريم، ٢٠١٩، بوفرة مختار ، منصوري مصطفى، ٢٠١٤، ألاء سعد الدين قميحة، ٢٠١٢). هذا صحيح، في كثير من الأحيان يُلاحظ أن المتزوجين قد يواجهون مستويات أعلى من الاحتراق النفسي، ويرجع ذلك إلى عدة عوامل: **الأعباء المتزايدة**: المتزوجون غالباً ما يتحملون مسؤوليات إضافية تتعلق بالعائلة، مثل تربية الأطفال، وتنظيم الشؤون المالية، مما يتطلب المزيد من الوقت والجهد. **المعايير الاجتماعية**: يُتوقع من المتزوجين أن يقوموا بدورهم في العائلة والمجتمع، وهذا يمكن أن يؤدي إلى ضغط نفسي إضافي، وبخاصة إذا لم تتحقق تلك التوقعات. **العلاقات الزوجية** قد تكون مصدراً للدعم، لكن في بعض الأحيان يمكن أن تكون أيضاً مصدراً للتوتر، وبخاصة إذا كانت هناك مشاكل أو صراعات. **طبيعة العمل**: العاملون في مراكز الإسعاف يتعرضون لضغوط نفسية عالية بسبب التعامل مع حالات الطوارئ، مما يتطلب منهم استجابة سريعة تحت ضغط عاطفي. **تكرار المواقف الصعبة**: التعامل المستمر مع المواقف الحرجة والمأساوية قد يؤدي إلى الاستنزاف العاطفي والنفسي. **قلة الوقت للاسترخاء**: العمل في مجال الإسعاف، مع ساعات العمل الطويلة، يمكن أن يحد من الوقت المخصص لأنفسهم أو لقضاءه مع العائلة، مما يؤدي إلى شعور بالإرهاق. أما بالنسبة لسنوات الخبرة **التعرض المستمر للضغط**: العاملون ذوو الخبرة يميلون إلى التعامل مع حالات أكثر صعوبة وتعقيداً، مما يزيد من الضغط اليومي. بينما قد تكون سنوات الخبرة مفيدة في تطوير المهارات، إلا أنها أيضاً تعني تعرضاً أكبر للمواقف الصعبة. **زيادة المسؤوليات**: مع مرور الوقت، غالباً ما تُعطى ذوي الخبرة مهاماً أكبر أو أدواراً قيادية، مما يزيد من الضغط عليهم. هذا يمكن أن يشمل اتخاذ قرارات صعبة أو التعامل مع زملاء أقل خبرة. **استراتيجيات التأقلم**: قد يُظهر العاملون الجدد قدرة محدودة على التأقلم مع الضغوط مقارنة بأصحاب الخبرة. بالرغم من أن الخبرة تمنح المهارات، لكنها يمكن أن تعني أيضاً تراكم الضغوط دون وجود وقت كافٍ للاسترخاء أو التجديد. **صعوبة التوازن**: مع زيادة سنوات الخبرة، قد يواجه المتزوجون تحديات أكبر في التوازن بين العمل والالتزامات الأسرية، مما يساهم في تفاقم الاحتراق النفسي. فكلما زادت الضغوط في العمل، قد يصبح من الصعب تخصيص وقت كافٍ لأسره **انخفاض الدعم العاطفي**: في بعض الأحيان، يقضي الأفراد ذوو الخبرة أكثر وقتهم في العمل

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

بسبب الالتزامات، مما قد يؤدي إلى نقص في الدعم الاجتماعي من الأسرة والأصدقاء. هذا النقص يمكن أن يؤثر سلباً على الصحة النفسية.

تفسير ومناقشة نتائج الفرض الرابع:

نص الفرض الرابع على أنه "يوجد تأثير مباشر وغير مباشر دال إحصائياً بين الجدية في العمل (كمتغير مستقل)، والرضا الوظيفي (كمتغير وسيط)، والاحتراق الوظيفي (كمتغير تابع) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ وللتحقق من صحة الفرض الرابع تم استخدام أسلوب تحليل المسار path Analysis باستخدام برنامج الأموس IBM "Spss" Amos v26؛ للتحقق من صحة الفرض، وقبل إجراء أسلوب تحليل المسار تم استخدام معامل ارتباط بيرسون؛ لتعرف مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة الحالية؛ لأن من أحد الشروط التي يجب أن تتوفر في المتغير لكي يكون متغير وسيط وجود علاقات خطية بين المتغيرات بعضها ببعض، ويوضح جدول (٢٤) مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (٢٤) معاملات الارتباط بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى عينة من

العاملين بمراكز الإسعاف (ن=٢٠٠).

عينة من موظفي البنوك (ن=٢٥٠).

المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢
١	١											
٢	**٠,٧١	١										
٣	**٠,٧٤	**٠,٧٤	١									
٤	**٠,٧٥	**٠,٧٤	**٠,٨٤	١								
٥	**٠,٨٧	**٠,٨٧	**٠,٩٣	**٠,٩٣	١							
٦	**٠,٢٦	*٠,١٧	**٠,٣٢	**٠,٣٤	**٠,٣١	١						
٧	**٠,٣٣	**٠,٢٢	**٠,٣١	**٠,٢٦	**٠,٣١	**٠,٧٦	١					
٨	**٠,٢٣	**٠,١٩	**٠,٣٤	**٠,٢٥	**٠,٢٨	*٠,٨٣	**٠,٦٨	١				
٩	**٠,٣٠	**٠,٢١	**٠,٣٥	**٠,٣٢	*٠,٣٣	*٠,٩٥	**٠,٨٩	*٠,٩٠	١			
١٠	**٠,٢٥-	**٠,١٩-	**٠,٢٨-	**٠,٢٩-	*٠,٢٩	*٠,٦٥	**٠,٥٩	*٠,٦٢	**٠,٦٨-	١		
١١	**٠,٢٣-	NS٠,١٣	**٠,٢٧-	**٠,٢٩-	*٠,٢٦	*٠,٧٢	**٠,٦٣	*٠,٦٨	**٠,٧٤-	**٠,٩١	١	
١٢	NS٠,١١	NS٠,١٣	NS٠,٠٥	NS٠,١٣	N٠,١١ S	*٠,٢٨	**٠,٢٥	*٠,٢٣	**٠,٢٨-	**٠,٦٧	**٠,٥٦	١

المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣
١٣	**٠,٢٣-	*٠,١٧-	**٠,٢٤-	**٠,٢٨-	*٠,٢٦	*٠,٦٤	**٠,٥٧	*٠,٦٠	*٠,٦٦-	**٠,٩٧	**٠,٩٣	*٠,٧٩	١

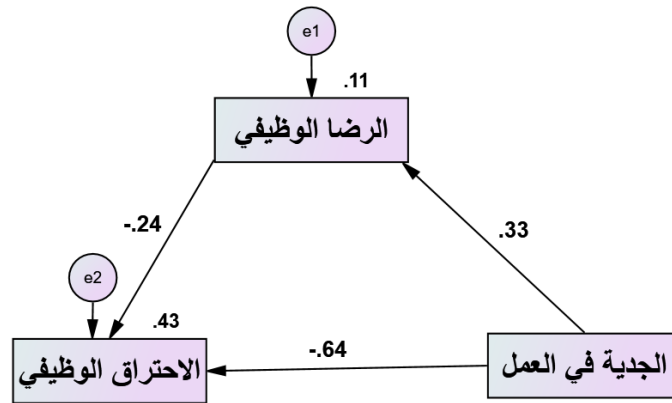
** دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠١.

* دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠٥.

١- بُد الرضا عن العمل، ٢- بُد الرضا عن العلاقة مع الزملاء، ٣- بُد الرضا عن البيئة العملية، ٤- الرضا عن التقدير والمكافآت، ٥- الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، ٦- بُد الالتزام، ٧- بُد الكفاءة، ٨- بعد التعاون، ٩ للدرجة الكلية للجدية في العمل، ١٠- بُد الإجهاد الانفعالي، ١١- بُد تبذل المشاعر، ١٢- بُد الإنجاز الشخصي، ١٣- الدرجة الكلية للاحتراق النفسي.

يتضح من جدول (٢٤) وجود ارتباط دال إحصائياً بين المتغير المستقل (الجدية في العمل)، والمتغير الوسيط (الرضا الوظيفي)، والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، وبناء على ذلك تم اختبار صحة النموذج المقترح؛ للتحقق من التأثيرات المباشرة وغير المباشرة من خلال البيانات التي أمكن جمعها لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح شكل (٤) نموذج تحليل المسار.

شكل (٤) النموذج المقترح للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة للرضا الوظيفي متغير وسيط بين الجدية في العمل والاحتراق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=٢٠٠).



يتضح من قيم معاملات المسار كما في الشكل (٤) وجود تأثير مباشر إيجابي بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر سلبي بين الجدية في العمل والاحتراق الوظيفي، كما يوجد تأثير مباشر سلبي بين الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف، ويوضح جدول (٢٥) التأثيرات المباشرة وغير المباشرة ودلالاتها الإحصائية في النموذج المقترح بين متغيرات الدراسة لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

جدول (٢٥) التأثيرات المباشرة وغير المباشرة ودلالاتها الإحصائية في النموذج المقترح بين متغيرات الدراسة الحالية لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف (ن=٢٠٠).

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

المسارات	نوع التأثير	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة المئوية	مستوى الدلالة
الجدية في العمل	--<	الرضا الوظيفي	مباشر	٠,٣٣	٠,٤١	٠,٠٨
الجدية في العمل	--<	الاحترق الوظيفي	مباشر	٠,٦٤-	٠,٦٨-	٠,٠٦
الرضا الوظيفي	--<	الاحترق الوظيفي	غير مباشر	٠,٠٨-	٠,٠٦-	-
الرضا الوظيفي	--<	الاحترق الوظيفي	مباشر	٠,٢٤-	٠,٣٩-	٠,٠٦

يتضح من جدول (٢٥) وجود تأثير مباشر موجب دال إحصائياً بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث كانت قيمة معامل الانحدار المعيارية للتأثير المباشر (٠,٣٣)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠١)، كما يوجد تأثير مباشر سلبي دال إحصائياً بين الجدية في العمل والاحترق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارية للتأثير المباشر (٠,٦٤-)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠١)، كذلك يوجد تأثير مباشر سلبي دال إحصائياً بين الرضا الوظيفي والاحترق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارية للتأثير المباشر (٠,٢٤-)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠١)، في حين يوجد تأثير غير مباشر سلبي - دالاً إحصائياً - بين الجدية في العمل والاحترق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارية للتأثيرات غير المباشرة (٠,٠٨-)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)؛ لأنها قيمة تقع بين فترات الثقة (٠,٠٣- - ٠,١١-)؛ ولتحديد نوع الوساطة لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف تم الاعتماد على طريقة البوتستراب، والتي تعتمد على الأثر المباشر وغير المباشر بين المتغير المستقل والتابع في حالة وجود المتغير الوسيط؛ حيث اتضح أن نوع الوساطة جزئية بين الجدية في العمل والاحترق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف؛ لأن قيمة التأثير المباشر دالة إحصائياً في حالة وجود المتغير الوسيط لدى عينة من العاملين بمراكز الإسعاف.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (صادق سميح صادق القاروط، ٢٠٠٦، سنابل أمين صالح جرار، ٢٠١١، عواد محمد الظفيري، على حسين محمد، ٢٠٢١، هشام إبراهيم عبد الله، هبه محمود شعراوي، محمد متولي سامي، ٢٠١٩، واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (رايح كرينة، ٢٠١٤، MANAL GREEB YASEEN ELMASRY, 2021)، وجود تأثير مباشر موجب دال إحصائياً بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي يعني أن زيادة الجدية في أداء العمل ترتبط

بزيادة مستويات الرضا لدى الموظف. وهناك بعض التفسيرات وراء هذا الارتباط من وجهة نظري: **الالتزام والجدية**: عندما يكون الموظف جاداً في عمله، فإنه يظهر التزاماً أكبر نحو مهامه. هذا الالتزام قد يؤدي إلى أداء أفضل، مما يعزز شعور الموظف بالإنجاز والرضا. **تحقيق الأهداف**: الجدية تساعد في تحديد وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية. عندما يشعر الأفراد بأنهم يحققون أهدافهم، يرتفع مستوى رضاهم. **التقدير من الإدارة**: الموظفون الجادون غالباً ما يتلقون تقديرًا أكبر من المديرين، مما يزيد من رضاهم الوظيفي ويعزز الروح المعنوية. **التفاعل الإيجابي مع الزملاء**: الجدية في العمل قد تؤدي إلى تحسين تفاعلات الموظف مع زملائه، مما يساهم في بيئة عمل أكثر دعمًا وتعاونًا. **التحفيز الذاتي**: الجدية في العمل غالباً ما تترافق مع تحفيز ذاتي قوي، حيث يدفع الأفراد أنفسهم لتحقيق نتائج أفضل، مما يعزز شعور الرضا. أما بالنسبة للتأثير المباشر السلبي الدال إحصائياً بين الجدية في العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الإسعاف يمكن تفسيره من خلال عدة عوامل: **الضغط النفسي والمسؤولية**: العاملون في مراكز الإسعاف غالباً ما يواجهون ضغوطاً كبيرة بسبب طبيعة عملهم الحساسة. قد تؤدي الجدية المفرطة في التعامل مع الحالات إلى تحمل مسؤوليات إضافية وارتفاع مستويات القلق والتوتر، مما يزيد من خطر الاحتراق الوظيفي. **قلة التوازن بين العمل والحياة**: الجدية في العمل قد تدفع البعض لتخصيص وقت أقل لحياتهم الشخصية والعائلية. هذا التوازن غير المتوازن قد يؤدي إلى شعور بالإرهاق والاحتراق الوظيفي. **ارتفاع التوقعات**: عندما يكون الموظفون جادين، قد يتوقع منهم الأداء بشكل دائم بمستويات عالية. هذه التوقعات يمكن أن تزيد من الضغط النفسي، مما يساهم في شعورهم بالإرهاق. **قلة الدعم الاجتماعي**: في بيئات العمل الشديدة الضغط، قد يشعر الموظفون بالوحدة أو قلة الدعم من الزملاء، مما يؤدي إلى الشعور بالاحتراق النفسي. **الصمود العاطفي**: الجدية قد تؤدي إلى تراجع المرونة العاطفية، مما يجعل العاملين أقل قدرة على التعامل مع تحديات العمل اليومية ويتسبب في تراكم الضغوط. أما بالنسبة للتأثير المباشر السلبي الدال إحصائياً بين الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الإسعاف يمكن تفسيره من خلال عدة عوامل: **الشعور بالامتلاء والالتزام**: عندما يشعر العاملون بالرضا عن عملهم، يتجاوز حماسهم مستواهم العادي، مما يجعلهم عرضة للعمل بجدية أكبر. هذا الحماس يمكن أن يؤدي في النهاية إلى إرهاقهم نفسياً وجسدياً إذا لم يتم إدارة الضغط بشكل صحيح. **الضغوط المستمرة**: على الرغم من الرضا، فإن طبيعة عمل الإسعاف تتطلب التعامل مع مواقف صعبة ومجهدة. هذا يمكن أن يزيد من مستويات الاحتراق الوظيفي مع مرور الوقت. **التوتر الناتج عن التوقعات**: قد يؤدي رضا الموظفين إلى رفع توقعاتهم عن أنفسهم والأداء، وهذا يمكن أن يولد شعوراً بالضغط المستمر لتحقيق نتائج عالية في ظروف عمل صعبة. **قلة الدعم والموارد**: حتى في حالة الرضا الوظيفي، قد يواجه العاملون في الإسعاف نقصاً في الدعم أو الموارد، مما يزيد من الأعباء ويلقي بهم إلى الاحتراق. **تحفيز الاستسهال**: العمل في بيئات الضغط وارتفاع الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى الاستسهال في التعامل مع التحديات، مما يزيد من مخاطر الضغط والإرهاق.

توصيات الباحثين :

بناء على ما أسفر عنه التحليل البحثي من نتائج ، نقدم بعض التوصيات الآتية :

- ١- تعزيز بيئة العمل الإيجابية: يجب على الإدارة وضع استراتيجيات لتحسين بيئة العمل، مثل تقديم الدعم والتوجيه للعاملين، مما يساعد على زيادة الرضا الوظيفي.
- ٢- توفير برامج التدريب والتطوير: يمكن أن تسهم برامج التدريب في تعزيز المهارات والثقة بالنفس لدى العاملين، مما يزيد من جدية العمل ويقلل من مستويات الاحتراق النفسي.

مقترحات البحث:

بناء على ما أسفر عنه التحليل لبحثي من نتائج جاءت بعض المقترحات الآتية :

- ١- أثر الدعم الاجتماعي على العلاقة بين الجدية في العمل والاحتراق النفسي.
- ٢- دور الثقافة التنظيمية في تأثير الجدية على الاحتراق النفسي .
- ٣- تأثير أنماط القيادة على مستوى الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي في مراكز الإسعاف.

قائمة المراجع

- ابتسام عبد الحميد الغريب.(٢٠١٥). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأعراض الاحتراق النفسي لدى القيادات الإدارية بالمؤسسات الرياضية بدولة الكويت، مجلة بحوث التربية الرياضية، جامعة الزقازيق، كلية التربية الرياضية للبنين، ٥١(٩٧)، ١٣٨-١٦٠.
- أحمد محمد عوض بني أحمد.(٢٠٠٧). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ط ١، الاردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- أرزقي أرعون (٢٠٢١). علاقة الاحتراق النفسي بظهور الأعراض النفسجسمية: دراسة ميدانية علي عينة من مرببين ذوي الاحتياجات الخاصة بمراكز النفسية البيداغوجية بورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة/ جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- الأزهر عبد المالك (٢٠٢٠). الرضا الوظيفي: تنمية إستراتيجية هادفة للتأثير علي الأفراد والتقليل من الأنعكاسات النفسية والسلوكية في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية: مدخل نظري تحليلي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، ٧(١)، ٢٧١-٢٥٦.
- آلاء سعد الدين قميحة.(٢٠١٢). الإحتراق النفسي لدى معلمي مرحلة الأساس وعلاقته بتقدير الذات وبعض المتغيرات الديمغرافية، دراسة وصفية على معلمي ومعلمات مرحلة الأساس بالمدارس الحكومية للبنين بمحلية أم درمان، كلية الآداب، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- أنور أحمد عيسى راشد.(٢٠١٧). قلق المستقبل وعلاقته بالاحتراق النفسي في ضوء المتغيرات الديموغرافية: دراسة ميدانية على معلمي التربية الخاصة بولاية الجزيرة، رسالة دكتوراة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤف عامر(٢٠١٤). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني مفهومه- عوامله- نظرياته (مقياس الرضا الوظيفي والمهني في العمل)، الطبعة الأولى مصر المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- بوفرة مختار، منصوري مصطفى.(٢٠١٤). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الاجتماعية والنفسانية، ١٧، ٨١-٩٢.
- بوقرة مختار.(٢٠١٨). مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية بمدينة معسكر، مجلة الحوار الثقافي، كلية العلوم الاجتماعية، ٨(١)، ١٦٠-١٧٢.
- جهاد عاشور الخضري.(٢٠٠٣). الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظات غزة وقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة، كلية التربية.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر (الجزء الثاني)

- حسين محمد علد الحليم (٢٠١١). الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري رعاية الطلاب الجامعات المصرية، مجلة أسسوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، ٣٣(٢)، ٢٧٠-٢٠٦.
- خالد رياض سلامة (٢٠٢٢). أثر الاحتراق النفسي للمدقق الخارجي علي جودة تقرير مدقق الحسابات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسراء الخاصة، كلية الأعمال، الأردن.
- رايح كرينة (٢٠١٤). الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرف التربوي (مفتشي التعليم الابتدائي) دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري- تيزي وز، كلية العلوم الانسانية الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.
- رجاء محمود مريم. (٢٠١٩). الأحتراق النفسي وعلاقته بالعوامل الخمسة للشخصية لدى العاملين في مهنة التمريض دراسة في مستشفى المواساة في محافظة دمشق، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ١٠٩، ٢٣-٤٨.
- سعد الله ببرير (٢٠٢٢). علاقة الاحتراق النفسي بالولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الابتدائي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة قاصدي مرباح- مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، ١٥(٢)، ١٦٧-١٨٠.
- سنابل أمين صالح جرار (٢٠١١) الجدية في العمل وعلاقتها بالأحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا ، فلسطين.
- صادق سميح صادق القاروط. (٢٠٠٦). الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مدير المدارس الحكوميه في محافظه شمال الضفة الغربيه، رسالة ماجستير، جامعه النجاح الوطنيه كليه الدراسات العليا فلسطين.
- ضرار عبد الحميد العتيبي. (٢٠١٢). دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، ٩، ١٢٢-١٧٨.
- عبد العزيز عبد الله البريثن. (٢٠١٣). الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٣٢، ٢١٢-٢٤٦.
- عبيد بن أحمد الراشدي (٢٠٢٤). الرضا الوظيفي ودوره في رفع الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس- كلية التربية- الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ١(٢٧٧)، ٦٠-٩.

- عصام عبد اللطيف عمر (٢٠١٥). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة الضغوط العمل. القاهرة. دار نيولينك للنشر والتوزيع والتدريب.
- عصام عبد اللطيف عمر. (٢٠١٥). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، القاهرة، نيولينك للنشر والتدريب.
- علي المطيري جراح، علي سلطان الفارسي، فاضل فرحان المسلم، صميلى بسام المطيري، ذكرى إبراهيم الفهيد (٢٠٢٢). أثر الحوافز المادية والمعنوية علي الرضا الوظيفي للمرضى في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٢٨)، ٩٢-٧٣.
- عواد محمد الزفيري علي حسين محمد ٢٠٢١ الرضا الوظيفي كوسيط بين الاحتراق الوظيفي والتزام الموظف والرغبة في ترك العمل دراسته ميدانية بمنظمات الاعمال الكويتية *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* ١٦٥ إلى ١٩٢.
- عيساوي الساسي (٢٠٢٢). الرضا الوظيفي في المنظمات: مؤسسة أرسيلور ميتال الحجار عناية نموذجاً، *مجلة التكامل*، جامعة باجي مختار عناية- مخبر تحليل العمل والدراسات الأرغونومية، ٦(١٣)، ١٦٧-١٩٧.
- فوزي عبد الله، احمد مصطفى. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية، *مجلة المنارة*، ١(١٤)، ١١-٤٥.
- ماجدة العطية. (٢٠٠٣). *سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)*. دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- محمد يحيى حامد. (٢٠١٥). الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، *مجلة البحث العلمي في التربية*، ١٦، ٤٥٥-٤٧٦.
- منال أحمد البارودي (٢٠١٥). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤسين، الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مها محمد الرخيص. (٢٠١٧). أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي "دراسة تحليلية توصيفية" *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*. العدد الأول، ١(٩٧)، ٩٧-٢٢.
- نبال عباس الحاج (٢٠٢١). الاحتراق النفسي لدي معلمي المدارس، *المجلة العربية للنشر العلمي*، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية- رماح، ١(٣٣)، ٢١٩-١٩٨.

هشام إبراهيم عبد الله، هبه محمود شعراوي، محمد سامي متولي. (٢٠١٩). التنبؤ بالرضا الوظيفي من بعض أبعاد الاحتراق النفسي لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*، ٣(١٠)، ١٥٥ - ١٧٨.

Dodanwala, T.C., San Santoso, D., & Shrestha, P. (2022). The mediating role of work- family conflict on role overload and job stress linkage. *Built Environment Project and Asset Management*, (ahead- of- print).

DR.MANAL GREEB YASEEN ELMASRY(2021).*The Relationship between Psychological Burnout and Job Satisfaction among Librarian in Qena: A" Field Study*.

Grebot elisabeth ,(2008). stress et burnout au travail , édition d'organisation groupe eyroulles , paris , France.

Johnson, A.L.(2020). The Role of Employee Commitment and Seriousness in Organizational Success. *Harvard Business Review*, 75(2), 112-125

Kaliski, B.S(2007). Encyclopedia of Business and Finance, second edition, Thompson Gale, Detroit, p 446.

McCalister,K.T,& Dolbier, C.L., Webster, JA.,Mallon M. W.,& Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job Satisfaction. *American journal of Health promotion*, 20(30),183- 191.

Miharty, M. the influences of organizational culture on Job Satisfaction towards improving the quality of education in university of Riau. *Asian social science*. 12(9), 2013, P.P.1911-2017

Organisation mondiale de la santé. (2019, 05 28). Le burn- out un “phenomene professionnel” :classification interationale des maladies. Consulte le 26/08/2022, sur organization mondiale de la santé: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-cocupational-phenomenon-international-classification-of-disases>.

Qadumi, Husan Ahmed.(2001). Hardiness behavior of english Teachers in the northern district or Palestine, unpublished Master thesis , An -Najah National University, Nablus, and Palestine.

Robbins, S. & Judge, T.(2016). Organizational Behavior. (17TH ed). Pearson

Soares, J.P., Lopes, R.H., de Souza Mendonca, P.B., Silva, C.R.D.V., Rodrigues, C.C.F.M., & de Castro, J. L.(2022). Use of the Maslach Burnout Inventory among Public Health Care Professionals: Protocol for a Scoping Review. *JMIR Research Protocols*, 11(11), e42338

Stamm,B, H.(2010). The concise ProQOL manual.