

## علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين

-دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية بولاية مستغانم-

**The relationship between nursing psychological burnout and job satisfaction**

- A study in public health institutions in Mostaganem region-

بن درف سماعيل<sup>1</sup><sup>1</sup> جامعة وهران2، [smain1\\_b@yahoo.fr](mailto:smain1_b@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام: 2019/09/03 تاريخ القبول: 2020/02/16 تاريخ النشر: 2020/06/30

**المخلص:** هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من 225 من الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم (128 ذكور و97 إناث) تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش واستبيان الرضا الوظيفي للممرضين (من إعداد الباحث)، فخلصت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية :

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي.

- توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

كلمات مفتاحية: الاحتراق النفسي، الرضا الوظيفي، الممرضين، الصحة العمومية، التمريض.

**Abstract:** The present study aimed at revealing the relationship of psychological burnout to job satisfaction among nurses; the researcher used the statistical descriptive approach, the sample of the study consisted of 225 nurses (128 males and 97 Females) working in the public health institutions in Mostaganem region were taken in a simple random method, the researcher used the MASLASH burn-out scale, and a nurse's job satisfaction questionnaire (developed by the researcher), the study concluded the following results: - Nurses working in public health institutions have a high level of burn out; Nurses working in public health institutions have a low level of job satisfaction; There is a correlation between burn out and job satisfaction among nurses working in public health institutions.

**Keywords:** psychological burnout; Job satisfaction; Nurses; Public health; Nursing

المؤلف المرسل: بن درف سماعيل، الإيميل: [smain1\\_b@yahoo.fr](mailto:smain1_b@yahoo.fr)

## 1. مقدمة:

تعد مهنة التمريض ضمن مهن المساعدة الاجتماعية التي تفرض على مزاوليها ضغطاً نفسياً مستمراً يصل إلى حد الاحتراق النفسي الذي يظهر في شكل فقدان الممرض للاهتمام بعمله ومرضاه، إذ ينتابه شعور بالتشاؤم وتبدل المشاعر واللامبالاة والإهمال وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والإبداع في مجال التمريض، إضافة إلى كثرة الغيابات المتكررة والغير المبررة، ناهيك عن التعب الجسدي، والإحساس بالعجز والخيبة والأفكار السلبية عن الذات والمواقف السلبية اتجاه العمل، ما يجعل رضاه عن مهنته على المحك، بمعنى أنه في حال تدمره ونفوره وعدم مبالاته بوظيفته فإن العواقب قد تكون وخيمة على المستوى الفردي والجماعي خاصة إذا علمنا أن الأمر يتعلق بتقديم الخدمات إلى المرضى.

## 2. تقديم البحث:

### 1.1. إشكالية البحث:

تعد مهنة التمريض من المهن الضاغطة التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط، فتجعل بذلك بعض الممرضين والمرضات غير راضين وغير مطمئنين عن مهنتهم، مما ترتب عليه آثار سلبية تنعكس على كفاءة ذاتهم وتوافقهم النفسي والمهني (جودة يحيى، 2003: 3)، مما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي الذي أصبح مصطلحا واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمعات المعاصرة، ورغم تعدد تعريفاته إلا أن هناك اتفاق على معناه وخصائصه بشكل عام، فتعرفه ماسلاش (1982) بأنه "فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفيين اللذان يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويولدان عنده الاتجاهات السلبية نحو الزبائن ويفقد بذلك تعاطفه نحوهم" (مهوي، 2007: 5)، ولطالما ارتبط الاحتراق النفسي في العديد من البحوث والدراسات بمفهوم الرضا الوظيفي كدراسة عسكر وعبد الله (1988) التي حددا فيها مدى تعرض العاملين لضغوط العمل، ودرجة رضاهم الوظيفي في مهنة التدريس بالمعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية، فوجدا أن العاملين في مجال التمريض والتدريس كانوا، أكثر من غيرهم غير راضين عن أعمالهم بسبب الإرهاق الناجم عن العبء الوظيفي ومتطلبات الأعمال، وعدم الشعور بالأمان الوظيفي، وانخفاض العائد المادي، وقلة المشاركة في

اتخاذ القرار، فضلاً عن الروتين وغياب الدعم والترابط الاجتماعي في العمل (كريبع، 2010: 16)، وبناءً على ما سبق، نطرح التساؤل التالي:

- ما مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟، وهل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لديهم؟  
-التساؤلات الفرعية للبحث:

على ضوء التساؤل الرئيس تصاغ التساؤلات الفرعية التالية:

-ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟

-ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟

-هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟

## 2.2. الفرضية العامة:

للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي ومستوى منخفض من الرضا الوظيفي، كما توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لديهم.

## 3.2. الفرضيات الفرعية للبحث:

-للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي .

-للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي .

- توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

## 4.2. أهداف البحث: ترمي الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

-التعرف على مستوى الاحتراق النفسي، ومستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

-معرفة العلاقة الموجودة بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مؤسسات الصحة العمومية .

5.2. أهمية البحث: باعتبار أن عمال مؤسسات الصحة العمومية بصفة عامة، والممرضين خاصة، يتعاملون مباشرة مع أناس يحتاجون إلى رعاية صحية وتكفل صحي مميز وأي خطأ منهم قد يكلف

حياة المريض، لذا كان من الواجب وضع النقاط على الحروف بمعرفة مدى إصابة هذه الشريحة من المجتمع بالاحترق النفسي ومدى علاقته برضاهم الوظيفي خاصة أن أداءاتهم المختلفة ترتبط بالتركيز والمواظبة، حيث أنّ اللامبالاة في هاته المهام قد تؤدي بالمريض إلى تعقيدات حالته الصحية أو الموت.

### 3. مصطلحات الدراسة:

#### 1.3. الاحتراق النفسي اصطلاحا:

يعرف فرويدنبارغر (1974) الاحتراق النفسي بأنه " حالة من الاستنزاف الانفعالي، والاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة " (ميسون ومحمدي، 2010: 293).

ويعرف الباحث الاحتراق النفسي إجرائيا بأنه مجموع الدرجات التي يحصل عليها الممرض أو الممرضة بعد الإجابة على فقرات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية . ويعرف الباحث الاحتراق النفسي إجرائيا بأنه المستوى المتحصل عليه من طرف الممرضين على مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش استنادا على درجة الإجابة لكل بعد من الأبعاد الثلاثة للمقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

2.3. الرضا الوظيفي اصطلاحا: يعرف عبد الخالق (1982) الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، من خلالها يمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل (عبد الخالق، 1982: 24). ويعرف Schermerhorn JR (2000) الرضا الوظيفي بأنه الدرجة التي يشعر بها الأفراد إيجابيا أو سلبا اتجاه الوظيفة الممارسة" (Bhatnagar K, Srivastava K, 2012).

ويعرف الباحث الرضا الوظيفي إجرائيا بأنه المستوى المتحصل عليه من طرف الممرضين من خلال الإجابة على استبيان الرضا الوظيفي (من تصميم الباحث) المستخدم في الدراسة الحالية استنادا على الدرجة الكلية للأبعاد الستة لهذا الاستبيان.

3.3. تعريف الممرض اصطلاحاً: يعرف الجنابي ناهدة وحسن وداد صالح (1984) الممرض على أنه الشخص المهني الذي يقدم أفضل الخدمات التمريضية الصحية للأفراد لإدامة حياتهم ومنع حدوث الأمراض والعناية بهم وكذلك القيام على راحة المريض وتمريضه أثناء فترة مرضه (الجنابي وحسن، 1984: 51).

ويعرف الباحث الممرض إجرائياً بأنه شخص مؤهل لتقديم العلاجات للمرضى سواءً بترخيص من الأطباء أو ضمن صلاحيات عمله بمختلف مؤسسات الصحة العمومية ويكون قد تلقى تكويناً في المعاهد الوطنية للتكوين العالي للشبه الطبي لمدة لا تقل عن الثلاث سنوات.

#### 4. الدراسات السابقة:

##### 1.1. الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

دراسة جلولي شتوحي نسيمة (2003) تحت عنوان: الإنهاك المهني لدى الممرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة، حيث توصلت الدراسة إلى:

- يعاني الممرضون من شدة مرتفعة على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي، ومن شدة متوسطة على مستوى كل من بعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز.

- يميل الممرضون إلى استخدام إستراتيجية التجنب كأول إستراتيجية للتقليل من شدة الاحتراق النفسي.

- هناك فرق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في الإجهاد الانفعالية وتبلد المشاعر.

- وجود فروق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في استخدام استراتيجيات المقاومة.

- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في مستوى الاحتراق النفسي.

- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في إستراتيجيات المقاومة.

- لا يوجد فروق في شدة الاحتراق النفسي بين المجموعات حسب الأقدمية في العمل.

- توجد فروق في استخدام استراتيجيات المقاومة حسب الأقدمية.

دراسة فوزي مهبوبي (2007) التي كان هدفها تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين

ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، وكذا العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي،

ولتحقيق أهداف دراسته صمم الباحث مقياس للمناخ التنظيمي (تحقق من خصائصه

السيكومترية) وطبقه على عينة من 271 ممرض (138 ذكور و133 إناث) وتمت الدراسة بـ 11

مؤسسة صحية على مستوى الجزائر العاصمة، كما طبق مقياس الاحتراق النفسي لمسلاش بعد

التحقق من خصائصه السيكومترية كذلك، وأسفرت نتائج الدراسة على أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الاحتراق النفسي وعلى ارتباط موجب ودال مع المناخ التنظيمي. دراسة رجاء مريم (2008) بعنوان مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، بغية قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات في المستشفيات في ضوء أربعة متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل، بلغت عينة الدراسة 204 ممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، طبقت الباحثة استبيان من تصميمها لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات مكون من 55 فقرة، فتوصلت الدراسة إل ما يلي:

-بينت النتائج أن 78,9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية .  
-وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.  
-وجود فروق دالة بين متوسط درجات الضغوط النفسية للممرضات وفقاً لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.  
-عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الضغوط النفسية للممرضات وفقاً لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

#### 2.4. الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي:

دراسة سليمان و فيقة وأبو غريبة باتريشيا (1996) بعنوان: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن وتقدير الفترة المتوقعة للتوقف، هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي عند الممرضين والممرضات في الأردن، وتقدير الفترة المتوقعة للانسحاب من العمل. تكونت عينة الدراسة من (250) ممرض وممرضة، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

-الممرضين والممرضات في الأردن بشكل عام غير راضين عن ظروف عملهم (المواصلات، الحضانات) ، الرواتب المدفوعة، الدعم من قبل الإدارة التمريضية وإدارة المستشفيات، والتطور المهني.

-بلغ معدل الانسحاب من العمل 18.4%.

-وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي بين الذين قرروا الاستمرار في العمل والذين قرروا التوقف عن العمل لصالح الذين قرروا التوقف عن العمل.

دراسة بوخمخ عبد الفتاح وعمارة شريف (2011) بعنوان: قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية، حيث تم الاستعانة بمقياس مسح الرضا الوظيفي لسباكتر (Spector) والذي يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، تشمل أغلب العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، تكونت عينة الدراسة من 80 ممرضا وممرضة من جميع مستويات السلم الوظيفي لهذه المهنة، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى :

-للممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير بالميلية درجات متدنية من الرضا الوظيفي.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين يعزى لمتغير الجنس، لمتغير المستوى الدراسي، والمستوى الدخل الشهري.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير السن لصالح فئة (من 46 – 50 سنة).

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لسنوات الخبرة المهنية لصالح الفئة (أكثر من 25 سنة) أي أنّ درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة.

دراسة محمود مهدي دجلة وعلاء حسين عمران أنصاف (2012) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط بالعراق، التي هدفت إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمراكز الصحية والمستشفيات لدائرة صحة واسط بمدينة كوت العراقية، تكونت عينة الدراسة من 298 عاملاً بالصحة، واستخدم الباحثان مقياس الرضا الوظيفي من إعدادهما، وتوصلت النتائج إلى:

-وجود الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصحة.

-وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمكان العمل (المراكز الصحية، المستشفيات) لصالح المراكز الصحية.

-وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة المهنية لصالح الفئة أكثر من 9 سنوات.  
-عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لنوع الجنس.

### 3.4. الدراسات التي تناولت علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي:

دراسة Kirkcaldy, B.D, Martin, T (2000) بعنوان: ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة الفروق الفردية، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفيات في إيرلندا الشمالية، تكونت عينة الدراسة من 276 ممرض وممرضة يعملون في كبرى المستشفيات، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن:  
-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى إلى الجنس.  
-وجود علاقة دالة إحصائياً بين ضغط العمل ومن لديهم خبرة كبيرة في التمريض حيث أن كبار السن يتعرضون لضغوط في العمل أكثر من صغار السن.  
-عدم وجود علاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين.

- وجود فروق دالة إحصائياً في درجات الرضا الوظيفي تبعاً لمكان العمل، حيث أنّ الممرضين الذين يعملون في أقسام الجراحة والباطنية تحصلوا على أدنى الدرجات على مقياس الرضا الوظيفي.

دراسة علي محمد الوليدي (2003) تحت عنوان: الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أمها، التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بأهها، وقد بلغت العينة 331 معلماً من معلمي التربية الخاصة، وقد طبق الباحث مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي (M.S.Q) وكانت النتائج كالتالي:

-توجد علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أمها.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين أفراد العينة الكلية ترجع إلى متغيرات (السن، الخبرة، المؤهل الدراسي).

دراسة كريبع محمد (2010) بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المدرسين، التي هدفت معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى المدرسين، فشملت عينة البحث 35 مدرّباً في كرة القدم ينشطون بمدينة ورقلة، حيث اعتمد الباحث استبيان الرضا الوظيفي من إعدادده، ومقياس الاحتراق النفسي للمدرّبين لمارتنز، فخلصت النتائج إلى أنّ

هناك علاقة سالبة دالة إحصائياً بين مستوى الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي للمدرسين في كرة القدم بولاية ورقلة.

دراسة بوفرة ومنصوري (2014) بعنوان علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، التي هدفت إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي تبعا للجنس، واختلاف سنوات الخبرة لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر قوامها 337 أستاذا وأستاذة، طبق عليهم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، بينما عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة ومتغير الجنس .

#### 4.4. التعليق على الدراسات السابقة :

لقد أورد الباحث في الدراسة الحالية بعض الدراسات (في حدود إطلاعه) التي على علاقة بمتغيرات دراسته والمتمثلة في الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، فاشتملت تلك الدراسات على نقاط مشتركة كتلك التي تناولت العاملون بمهنة التمريض (أي الممرضون والممرضات) أو غيرهم من المهنيين في قطاعات أخرى في ما يخص معاناتهم النفسية أثناء تأدية لمهامهم، كما نجد أنّ جميع البحوث المتناولة هي بحوث وصفية، وأنّ عددا منهم استعمل مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، كما اختلفت الدراسات السابقة من حيث العينة المتناولة حيث أن بعضها تناولت مجتمع الممرضين، وأخرى تمحورت حول مجتمع المعلمين، كما اختلفت أيضا في الاستبيانات والمقاييس المستخدمة من حيث المصممين.

#### 5. الإطار النظري للبحث:

1.5. تعريف الاحتراق النفسي (Burn Out) : لقد صيغ للاحتراق النفسي عدة تعريفات حيث عزّفته ماسلاش (1977) بأنه حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية؛ مثل التوتر، وعدم الاستقرار، والميل للعزلة، وأيضا بالاتجاهات السالبة نحو العمل والزلاء، وفي تعريف آخر لماسلاش وجاكسون (1981) بأن الاحتراق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز الشخصي، ويقصد بالإجهاد الانفعالي هو فقدان طاقة الفرد على

العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل، أما تبدل المشاعر فهو شعور الفرد بأنه سلبي وإحساسه باختلال الحالة المزاجية، ويظهر الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي فهو إحساس الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى (دردير، 2007: 30)، وكما يضيف جاكسون (1984) بأنه إرهاق انفعالي وجسماني وسخط على الذات، وعلى الآخرين، وأيضا على العمل، مع فقدان الحماس، والكسل، وتبدل المشاعر ونقص الإنتاجية (السمادوني، 1995: 2).

2.5. مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction): يعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً أكثر دقة وإستخداماً، وهو يعني بكل وضوح أن الرضا نابع من العمل نفسه، وليس من أي مصدر آخر، فيرى عبد الخالق أن الرضا الوظيفي هو تعبير العاملين اتجاه أعمالهم، وهذه المشاعر تعتمد على بعدين أساسيين هما: ما يعتقد العاملون بأن العمل يتجه بهم إلى ما هو كائن، وما يتطلع العاملون إلى تحقيقه من وظائفهم (النمر، 1993: 75)، كما يذكر أبو هنطش (1989) أن رضا العاملين هو عبارة عن مشاعرهم اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وعليه كلما قلت الفجوة بين الإدراكيين كلما زاد رضا العاملين (شاويش، 2004: 110)، ويعرف الأغبري (2002) الرضا الوظيفي بأنه يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب، ظروف العمل، العلاقة مع الرؤساء والزملاء، فرص الترتي الوظيفي والنمو المهني (الأغبري، 2002: 172).

## 6. الإطار الميداني للبحث:

1.6. منهج البحث: اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرفه محمد شفيق (1985) بالطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقيقة جديدة أو التأكد من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات المنبثقة عنه وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها (شفيق، 1985: 84).

2.6. مكان وزمان البحث: أجريت الدراسة بمؤسسات عمومية استشفائية التابعة لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وعددها ستة (06) مؤسسات متباعدة نسبيا تقع بولاية مستغانم.

- تمت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 28 جوان 2018 إلى غاية 06 سبتمبر 2018، حيث خصص الباحث جزء من هاته الفترة (من 28 جوان إلى 26 جويلية 2018) من أجل توزيع أدوات الدراسة على عينة البحث (الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية المذكورة لاحقا) واسترجاعها ثم عملية تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً.

3.6. مجتمع وعينة البحث: أجريت الدراسة على فئة من الممرضين حيث بلغ الحجم الإجمالي لمجتمع الدراسة 733 ممرضا وممرضة كما هو موضَّح في الجدول التالي:  
الجدول(01): مجتمع الدراسة حسب مؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم.

المجموع	الإناث	الذكور	المؤسسة العمومية الإستشفائية
255	120	135	مستغانم
190	80	110	سيدي علي
195	90	105	عين تادلس
27	11	16	ماسرى
29	14	15	بوقيرات
37	19	18	عشعاشة
733	334	399	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث.

فقد أخذ الباحث عينة عددها 225 ممرض وممرضة لاعتمادها في البحث الحالي، حيث أخذت هاته العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

4.6. أدوات البحث:

1.4.6. مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش: يتكون مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش من 22 فقرة موزعة على ثلاثة (03) أبعاد وهم على التوالي بعد الإجهاد الانفعالي، بعد تبدل المشاعر وبعد تدني الشعور بالإنجاز، وتتم الإجابة عن فقراته وفق التدرج على الاختيارات (لا يحدث إطلاقا، يحدث بعض المرات في السنة على الأقل، يحدث مرة واحدة في الشهر على الأقل، يحدث بعض المرات في الشهر، يحدث مرة واحدة في الأسبوع، يحدث بعض المرات في الأسبوع، يحدث كل يوم).

2.4.6. الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي لماسلاش:

-الصدق بطريقة الاتساق الداخلي : معاملات الارتباط المتحصل عليها مرتفعة مما يؤكد وجود اتساق داخلي بين فقرات الاحتراق النفسي وأبعاده.

الجدول(02): مصفوفة معامل الارتباط بين الفقرات والأبعاد لمقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

مستوى الدلالة عند 0.01	معامل الإرتباط بيرسون	فقرات البعد الثالث	مستوى الدلالة عند 0.01	معامل الإرتباط بيرسون	فقرات البعد الثاني	مستوى الدلالة عند 0.01	معامل الإرتباط بيرسون	فقرات البعد الأول
دالة	0.86	4	دالة	0.83	5	دالة	0.77	1
دالة	0.83	7	دالة	0.84	10	دالة	0.82	2
دالة	0.86	9	دالة	0.85	11	دالة	0.85	3
دالة	0.84	12	دالة	0.85	15	دالة	0.84	6
دالة	0.83	17	دالة	0.85	22	دالة	0.85	8
دالة	0.86	18				دالة	0.82	13
دالة	0.81	19				دالة	0.84	14
دالة	0.80	21				دالة	0.81	16
						دالة	0.83	20

كل الارتباطات دالة عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

-الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول(03): نتائج التجزئة النصفية لأبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية.

أبعاد مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	معامل الإرتباط بيرسون	معامل الإرتباط المصحح بمعادلة سبيرمان براون
الإجهد الإنفعالي	09	0.83	0.86	0.85
		0.83		
تبلد المشاعر	05	0.85	0.83	0.86
		0.85		
تدني الشعور بالإنجاز	08	0.83	0.85	0.84
		0.83		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول(3)، نلاحظ أن معاملات الارتباط بين جزئي كل بعد من أبعاد مقياس الإحتراق النفسي الموجه للممرضين ينحصر بين 0.83 و 0.85 وهي قيمة دالة على النسبة العالية لثباته.

-طريقة تصحيح مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش:

عدد فقرات المقياس 22 فقرة، بسبعة (07) إختيارات متفاوتة الدرجة، فالفرد الذي يضع العلامة (X) مقابل الخانة لا يحدث إطلاقا لا يأخذ أي درجة (0)

مقابل الخانة يحدث بعض المرات في السنة على الأقل يأخذ درجة واحدة(1)

مقابل الخانة يحدث مرة واحدة في الشهر على الأقل يأخذ درجتين(2)

مقابل الخانة يحدث بعض المرات في الشهر يأخذ ثلاث درجات(3)

مقابل الخانة يحدث مرة واحدة في الأسبوع يأخذ أربعة درجات(4)

مقابل الخانة يحدث بعض المرات في الأسبوع يأخذ خمسة درجات(5)

مقابل الخانة يحدث كل يوم يأخذ ستة درجات(6)

لمقياس الإحتراق النفسي لماسلاش بعدين سلبيين وهما: بعد الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر، وبعد موجب وهو المتعلق بتدني الشعور بالإنجاز، ولهذا لا نستطيع حساب الدرجة الكلية للمقياس، بل نحسب درجة الفرد على كل بعد ثم نرى إلى أي مستوى ينتمي إليه هذا الفرد على المقياس، وتصنف مستويات الأفراد على مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش حسب الدرجات المتحصل عليها على كل بعد .

الجدول(04): مستويات الإحتراق النفسي.

البعد	مستوى مرتفع من الإحتراق النفسي	مستوى معتدل من الإحتراق النفسي	مستوى منخفض من الإحتراق النفسي
الإجهاد الإنفعالي	30 درجة فما فوق	من 18 إلى 29 درجة	من 0 إلى 17 درجة
تبلد المشاعر	12 درجة فما فوق	من 6 إلى 11 درجة	من 0 إلى 5 درجات
تدني الشعور بالإنجاز	من 0 إلى 33 درجة	من 34 إلى 39 درجة	40 درجة فما فوق

المصدر: من إعداد الباحث.

### 5.6. إستبيان الرضا الوظيفي:

يتكون استبيان الرضا الوظيفي (المُعَد من طرف الباحث) الموجه للممرضين من 37 فقرة، وقد تم استخدام تدرج ثلاثي الاختيارات (غير راض، راض قليلا، راض بشدة) وعباراته كلها موجبة موزعة على ستة (06) أبعاد.

#### 1.5.6. الخصائص السيكومترية لاستبيان الرضا الوظيفي للممرضين:

-الصدق بطريقة صدق المحكمين: عرض الباحث الاستبيان في صورته الاولية (40 فقرة) على تسعة محكمين هم أساتذة في علم النفس قصد تحكيمه بإبداء آرائهم حول الشكل العام للاستبيان وتعليمته وملائمة فقراته وأبعاده من عدمها مع تقديم الملاحظات والتعديلات التي يرونها مناسبة، وقد احتوى الاستبيان في صورته النهائية على (37 فقرة).

#### -الثبات بطريقة معامل الثبات ألفا كرونباخ:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات ثبات استبيان الرضا الوظيفي للممرضين بطريقة ألفا كرونباخ. الجدول(05): قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي للممرضين.

أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي للممرضين	معامل ثبات ألفا كرونباخ
طبيعة العمل	0.80
ظروف العمل	0.83
نظام الترقية	0.81
الراتب والعلوات	0.79
العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	0.80
المكانة والتقدير	0.82
الدرجة الكلية	0.85

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال هذه النتائج أن معاملات الثبات لألفا كرونباخ لجميع الأبعاد كانت مرتفعة فتراوحت ما بين 0.79 و 0.83 وتدل بذلك على ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق، كما كانت الدرجة الكلية للثبات مرتفعة كذلك إذ بلغت 0.85 مما يؤكد قدرة الاستبيان على تحقيق أهداف الدراسة الحالية.

#### -طريقة تصحيح استبيان الرضا الوظيفي:

عدد فقرات الاستبيان 37 فقرة، بـ 03 اختيارات متفاوتة الدرجة، فالفرد الذي يضع العلامة (X) مقابل الخانة غير راض يأخذ درجة واحدة(1)  
مقابل الخانة راض قليلا يأخذ درجتين(2)  
مقابل الخانة راض بشدة يأخذ ثلاث درجات(3)  
وتصنف الدرجة التي نالها الممرض في ضوء متوسط الوزن النسبي الفارق على النحو التالي :

من 37 إلى 61 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي منخفض.  
من 62 إلى 86 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي متوسط.  
من 87 إلى 111 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي مرتفع.

7. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1.7. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

-مستوى الاحتراق النفسي لدى للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مرتفع.  
للإجابة على هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول(06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على أبعاد مقياس ماسلاش.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الإنفعالي	36.07	5.98
تبلد المشاعر	16.67	5.06
تدني الشعور بالإنجاز	15.36	6.20

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول (06) أن المتوسط الحسابي لبعدها الإجهاد الانفعالي على مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش قدر بـ 36.07، وهو مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد (المستوى المرتفع من 30 درجة فما فوق)، كما قدر المتوسط الحسابي لبعدها تبلد المشاعر بـ 16.67 وهو أيضا مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد (المستوى المرتفع من 12 درجة فما فوق)، أما بعد تدني الشعور بالإنجاز فكانت قيمة متوسطه الحسابي مساوية لـ 15.36 وكذلك هاته القيمة مرتفعة

مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد (المستوى المرتفع من 0 إلى 33 درجة)، وبهاته النتائج تتحقق الفرضية الأولى، أي وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية متفقة مع نتائج بعض الدراسات السابقة منها دراسة جلولي (2003) المعنونة بالإجهاد المهني لدى الممرضين وإستراتيجيات المقاومة المستخدمة حيث توصلت الدراسة إلى أنّ الممرضين يعانون من شدة مرتفعة الاحتراق النفسي، واتفقت كذلك مع دراسة مهبوبي (2007) التي هدفت إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة على عينة من 271 ممرض وممرضة وتمت الدراسة بـ11 مؤسسة صحية على مستوى الجزائر العاصمة حيث طبق الباحث مقياس الاحتراق النفسي لمسلاش، فأسفرت نتائج الدراسة على أنّ الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الاحتراق النفسي، ومع دراسة رجاء مريم (2008) تحت عنوان مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، فتوصلت إلى أنّ 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية.

## 2.7. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

- مستوى الرضا الوظيفي لدى للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية منخفض.  
 استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب أبعاد استبيان الرضا الوظيفي للممرضين وكذا متوسطه الحسابي والانحراف المعياري الكلي له، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول(07): المتوسط النظري، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب أبعاد استبيان الرضا الوظيفي للممرضين.

الأبعاد	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
طبيعة العمل	12	8.26	2.36
ظروف العمل	14	10.41	3.02
نظام الترقية	10	6.36	3.60
الراتب والعلاوات	12	7.78	2.29
العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	14	10.14	4.01
المكانة والتقدير	12	8.30	4.29
الرضا الوظيفي (الدرجة الكلية)	74	50.48	10.93

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

فمن خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية المتحصل عليها في الجدول(07) أعلاه ومقارنتها بالمتوسطات النظرية لاستبيان الرضا الوظيفي للممرضين، نجد أنّ للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي، وهاته النتائج جاءت متفقة مع دراسة سليمان وأبو غربية (1996) المعنونة بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن وتقدير الفترة المتوقعة للتوقف، حيث هدفت هاته الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي عند الممرضين والممرضات في الأردن، وتقدير الفترة المتوقعة لانسحابهم من العمل، فخلصت الدراسة إلى أنّ الممرضين والممرضات في الأردن بشكل عام غير راضين تماما عن ظروف عملهم وفق مقياس الرضا الوظيفي كما بلغ معدل الانسحاب من مهنة التمريض ما معدله 18.4% من المجموع الكلي، وفي دراسة الباحثان بوخمخم وعمارة(2011) التي هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية ولاية جيجل، حيث تم التوصل في هذه الدراسة إلى أنّ للممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير بالميلية درجات متدنية من الرضا الوظيفي، إلا أن نتيجة الدراسة الحالية اختلفت مع دراسة محمود وعلاء(2012) والتي توصلت إلى أنّ العاملين بالمراكز الصحية والمستشفيات لدائرة صحة واسط بمدينة كوت العراقية راضون عن وظيفتهم .

3.7. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية .

الجدول(08): العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

علاقة الإحتراق النفسي بالرضا الوظيفي	معامل الإرتباط بيرسون	قيمة المعنوية Sig.	مستوى الدلالة عند 0.01
علاقة بعد الإجهاد الإنفعالي بالرضا الوظيفي	-0.81**	0.000	دالة
علاقة بعد تبدل المشاعر بالرضا الوظيفي	-0.83**	0.000	دالة
علاقة بعد تدني الشعور بالإنجاز بالرضا الوظيفي	-0.86**	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول(08) أن هذه الفرضية تحققت، أي أنه توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي حيث كانت طبيعة هاته العلاقة عكسية وقوية بين بعد الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي، وعلاقة عكسية وقوية بين بعد تبدل المشاعر والرضا الوظيفي، كما توجد علاقة طردية وقوية بين بعد تدني الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى الممرضين، واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة كريبع(2010) التي توصلت إلى أنّ هناك علاقة سالبة دالة إحصائيا بين مستوى الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المدربين في كرة القدم بولاية ورقلة، وكذلك مع دراسة بوفرة ومنصوري(2014) التي كشفت عن وجود علاقة سلبية دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ومع دراسة الوليدي(2003) التي خلصت إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أمها، إلا أن الدراسة الحالية تعارضت مع دراسة Kirkaldy, B.D, Martin (2000) والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين. إنّ الاهتمام بالوسائل البشرية المؤهلة أضحى في عصرنا الحالي من الأولويات في جميع القطاعات اقتصادية كانت

أم خدمتية، باعتبار أنّ العنصر البشري هو الحلقة الأهم في المؤسسة على غرار المؤسسات العمومية الاستشفائية وذلك لضمان الأداء الحسن للخدمات الصحية.

## 8. الخاتمة :

بغية الارتقاء بمستوى الخدمات التمريضية المقدمة للمرضى في مؤسسات الصحة العمومية، كان من الواجب كشف الستار عن معاناة فئة الممرضين العاملين في المصالح نظرا لشدة المشاكل النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية المتراكمة التي يتعرضون لها أثناء تأديتهم لمهامهم كالاحتراق النفسي وما يخلفه من عدم الرضا لديهم على وظيفتهم، ومن أجل ذلك هدفت الدراسة الحالية إلى التقصي عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، حيث أبرزت نتائج البحث مجموعة من الاستنتاجات نجملها فيما يلي:

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي .
- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي .
- توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

## 9. توصيات و اقتراحات :

وعلى ضوء نتائج الدراسة أورد الباحث جملة من توصيات والاقتراحات أهمها:

- إجراء دورات تدريبية ومحاضرات تعليمية للممرضين بمؤسسات الصحة العمومية من طرف مختصين في كيفية مواجهة المشاكل النفسية المهنية التي تعترضهم.
- اقتراح إنشاء برنامج علاجي نفسي من أجل التكفل بالممرضين الذين يعانون من الاحتراق النفسي الشديد في مؤسسات الصحة العمومية.
- القيام بدراسة مقارنة في الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين الممرضين العاملين في مؤسسات الصحة العمومية والعاملين في مؤسسات القطاع الخاص.

## 10. المراجع:

- الأغبري عبد الصمد. (2002). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. مجلس النشر العلمي. العدد 109. ص ص 169-197.
- الجنابي ناهدة وحسن ووداد صالح. (1984). أسس التمريض. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. بغداد. العراق.
- السمادوني السيد إبراهيم. (1995). الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته. مجلة التربية المعاصرة. أبريل 1995. ص ص 1-85.
- النمر سعود. (1993). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص. رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية. جامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية.
- الوليدي علي محمد. (2003)، الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أمها. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- بوخممخ عبد الفتاح وعمارة شريف. (2011). قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية. مجلة الاقتصاد والمجتمع. العدد 7. ص ص 103-134.
- بوفرة مختار ومنصوري مصطفى. (2014). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17. ديسمبر 2014. ص ص 81-92.
- جلولي نسيم شتوحي. (2003). الإنهاك المهني عند الممرضين وإستراتيجيات المقاومة المستخدمة. رسالة الماجستير غير منشورة في علم النفس الاجتماعي. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- جودة يحيى عبد الجواد. (2003). مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- دردير نشوة كرم عمار أبو بكر. (2007). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ و ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الفيوم. مصر.
- رجاء مريم محمود. (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض بمستشفيات محافظة دمشق. مجلة جامعة دمشق. 2(24). ص ص 2-15.

-سليمان وفيقة وأبو غربية باتريشيا. (1996). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن وتقدير الفترة المتوقعة للتوقف عن العمل. مجلة دراسات العلوم الطبية والبيولوجية. 2(23). ص ص 78-87.

-شاويش مصطفى. (2004). إدارة الموارد البشرية " إدارة الأفراد". ط3. عمان: دار الشروق.  
-شفيق، محمد. (1985). الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. ط1. القاهرة: المكتب الجامعي الحديث .

-عبد الخالق ناصف. (1982). السلوك التنظيمي في البلاد العربية. الكويت: دار العلوم.  
-كريع محمد. (2010). الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المدربين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.

-محمود دجلة مهدي وعلاء حسين عمران أنصاف. (2012). الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط. مجلة الكوت للعلوم جامعة واسط. ص ص 1-26.

-ميسون سميرة ومحمدي فوزية. (2010). إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. 3(3). ص ص 290-302 .

-مهموي فوزي. (2007). المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الممرضين. رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة الجزائر2. الجزائر.

-Kirkcaldy, B.D, Martin, T. (2000). Job Stress and Satisfaction among Nurses: Individual Differences. Stress Medicine. 16(2). pp 77-89.

-Bhatnagar K, Srivastava K. Job satisfaction in health-care organizations. Ind Psychiatry J.21(1). pp75-78.