

## المستخلص

رسالة ماجستير بعنوان : ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية  
(دراسة استطلاعية على الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)

نهى بنت طلال عبدالرحمن خاطر

د. زينب عبدالرحمن السحيمي

قسم الإدارة العامة – كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز بجدة

المملكة العربية السعودية

١٤٣٧هـ / ٢٠١٦م

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الإحتراق الوظيفي و أبعاده، و التعرف درجة وجود ظاهرة الإحتراق الوظيفي في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز و أسبابها و مصادرها لدى الموظفين الإداريين العاملين و السبل الكفيلة لعلاجها، و تقديم التوصيات التي تمكن القيادات الادارية في المنظمات الصحية على مواجهة ظاهرة الإحتراق الوظيفي و الحد منها و التعامل معها بإيجابيه. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الاستطلاعية و تم إعداد استبانته على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، و قد بلغ حجم مجتمع الدراسة (٢٦٣) موظف و موظفة، و قد وزعت استبانات الكترونية، و تمت الإجابة على (١٤٣) استبانته، أي بنسبة ٩٠% من عينة الدراسة و التي كانت (١٥٩) موظف و موظفة. توصلت الدراسة إلى ان العاملين في الوظائف الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز يعانون بصفة عامة درجات متوسطة من الإحتراق الوظيفي، حيث أن مصادر "الإحتراق الوظيفي" تؤثر بنسبة متوسطة على الموظفين، كما توصلت الدراسة الى ان جنس الموظف (ذكر/ أنثى) لا يؤثر على مستوى "الإحتراق الوظيفي" بأبعاده الثلاثة ، كما توصلت الدراسة الى أن فئة المتزوجين كانت أقل معاناة من الإحتراق من الفئات الأخرى، كما توصلت الدراسة أن الموظفين ذوي سنين الخبرة من (١١ - ١٥) سنة فأكثر أقل معاناة من الإحتراق من الموظفين ذوي سنين الخبرة من (١ - ١٠) سنوات، كلما زاد تقبله لوظيفته و رضاه و تصبح طموحاته و توقعاته من عمله أكثر واقعية. و قد أوصت الدراسة بضرورة التأكيد على البعد الديني و ضرورة التسلح بالصبر و التقوى و العمل بما وصانا به رسولنا الكريم و الإخلاص في العمل، و العمل على تخفيف عن عاتق الموظفين، و وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، اعطاء الشخص المعلومات التي يحتاجها عند توظيفه، لكي تساعد على فهم دوره الوظيفي و ادراكه لعمله، و تحديد دوره الوظيفي، و تقديم دورات تدريبية للموظفين في فن التعامل مع العملاء و كيفية التغلب على مشكلات العمل لكافة الموظفين في المستويات الادارية المختلفة و العمل على اشراك العاملين في مختلف المستويات الادارية، و اعادة النظر في اللوائح و الانظمة الادارية بدافع تغييرها لحل مشاكل الإحتراق الوظيفي كالأجور، اعادة تحديد ساعات العمل، حصول الموظفين على الحوافز سواء كانت مادية او معنوية، نظام الاجازات حيث تُتعدى اجازات كافية للموظفين، استشارة الموظفين و اشراكهم الرأي بالانظمة و اللوائح التنظيمية و عند اصداد قرارات جديدة تخصهم، توفير سبل الراحة لهم بما يتماشى مع مصلحة العمل.

# **ABSTRACT**

A THESIS OF MASTER'S DEGREE ENTITLED

## **The Phenomenon of Job Burnout in Public Health Organizations (An Exploratory Study on The Administrative Staff at King Abdulaziz University Hospital in Jeddah)**

**NOHA TALA ABDULRAHMAN KHATER**

**Dr. Zainab Abdulrahman Alsehami**

DEPARTMENT OF PUBLIK ADMINISTRATION - FACULTY OF ECONOMICS &  
ADMINISTRATION

KING ABDULAZIZ UNIVERSITY , JEDDAH

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

1437 AH / 2016 AD

**This study aims to highlight the concept of Job Burnout and its dimensions, and to identify the degree of Job Burnout and its causes and forfeiture to the administrative staff at the King Abdulaziz University Hospital and ways of its cure, And provide recommendations for leadership in health organizations face job Burnout. The researcher employed the analytical descriptive approach in the applied study, The study population consisted of 263 employees a sample (n159) was chosen randomly the response percentage was 90%. The researcher used a questionnaire consisted of three parts the first examined the personal characteristic , the second measured the level of burnout (the researcher used here Maslach Burnout Inventory after be changed to be suitable to the study) ,the third part consisted of the causes of burnout .the researcher used the statistical program SPSS to analyze the information collected and to get the results of the study. The main results of the study was that the administrative staff at the King Abdulaziz University Hospital suffer from the average Level of Job burnout, The findings also showed that there is a negative significant correlation between lack of positive reinforcement , low level of control and the level of burnout at its three dimensions. But there was a positive significant correlation between(work load – and lack of social relationships) and the level of burnout at its three dimensions, the findings also showed that differences were significant between (age, experience, marital status, managerial level, educational level) and the level of burnout at its three dimensions. The study provided many recommendations the first is to employees to follow the Islamic manners puch a honesty, paciena, and patience and responsibility the other is to the administration which is the right person in the right place, and provide employees the required information about job system, and providing pograms dealing with customers overcoming work problems, his rights responsibility the involvement of employees in various levels, more over Hospital administration must adopt achtive strategies to minimizing bureaucracy to increase incentives and entertainment for employees.**

