



جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني ل.م.د.

في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإحراق النفسي لدى العمال دراسة ميدانية ببلدية تيارت

الإشراف:

د. محمد مرزوقي

من إعداد:

خديمي نسرين

أعضاء لجنة المناقشة		
الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
صدقاوي كمال	أستاذ محاضر أ	رئيسا
قرينعي أحمد	أستاذ محاضر أ	مناقشا
محمد مرزوقي	أستاذ محاضر أ	مشرفا

السنة الجامعية: 2021 / 2022

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد وشكر لله على ما هداني آياه وتعليمه لي ما لم أعلم وأصلي وأسلم على صفوة خلقه وعلى من اهتدى بهدية إلى يوم الدين:

تحية تبعث روح العرفان الجميل والامتنان الكبير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث و جعله يرى شمس الأفق

إلى كل من جعل هذا العمل يلبس ثوب النجاح

إلى أساتذتنا الكرام الذين ساندونا خلال مسارنا الدراسي الجامعي والذين ساهموا في تكويننا من قريب أو بعيد خاصة الدكتور المشرف "مرزوقي محمد" الذي لم يبخل عليا بالنصائح التوجيهات طيلة فترة إشرافه عليا أو خلال التدريس فقد كان موجهها بتوجيهاته

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا وتفضلوا بقراءة هذه المذكرة

وتحملوا عناء مناقشتها وتقييمها وتصويبها ما بدا من أخطاء و هفوات

ولا ننسى شكر لكل عمال بلدية تيارت الذين سهلوا عليا جمع البيانات

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبعونه قمت بهذا العمل المتواضع الذي أهديه إلى:
من علمتني معنى الفقد بحيث الوجد في أيام الفقد الأولى بل حين تأتي الأيام السعيدة فتجد أن من
يستطيع مشاركتك بشكل أعمق قد رحل أمي الحبيبة "رحمة الله عليك" أهدي لك ثمرة جهدي متمنية
لو كنت معي وبجانبي في هذا اليوم

إلى روح أبي الزكية الطاهرة الذي لم يغيب يوما عن مخيلتي ولا عن تفكيري يا ريت لو كان لك وجودا
اليوم بقربي لتفتخر بي

إلى كل عائلتي عدة وخديمي وإلى إخوتي محمد، خالد، عبد لقادر فهم بمثابة السند ورمز القوة لي دائما
وأخواتي: فتيحة، سمية فهم من عوضني عن الحنان والحب الذي فقدته منذ صغري بوفاة والدتي
إلى من لا تستطيع الكلمات وصفهم لأنهم منبع الحب والحنان ومعنى الصداقة والصدق: سمسومة التي
كانت أختا لي، ندى صاحبة الإبتسامة التي لا تفارقها، نصيرة مصدر الضحك والفرح، فائزة شعار للسعادة،
هاجر، إبتسام، إكرام، حيزية، خيرة، رشيدة، جيهان رفيقات الدرب.

إلى كل من ساهم في وصولي إلى هذا العمل المتواضع

إلى كل طالب علم ومثقف وباحث...

إلى من شاركني وقاسمني لبلوغ هذا العمل من زملاء

إلى كل طلبة علم النفس

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت وكذلك ما إذا كانت هناك علاقة بين كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية الإجرائية التفاعلية التقييمية) ومعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال. طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية شملت 60 عامل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم مع دراستنا كما تم الاعتماد على الاستبيان ومقياس ماسلاش وللتأكد من الصدق والثبات تم معالجة البيانات عن طريق الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت .
- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التوزيعية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت .
- لا توجد علاقة إرتباطية بين العدالة الإجرائية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.
- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التفاعلية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت .
- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التقييمية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت .
- مستوى الاحتراق النفسي منخفض لدى عمال بلدية تيارت .

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية، الاحتراق النفسي، عمال البلدية.

Study summary

This study aimed to find out the relationship between organizational justice and psychological burning among Tiaret municipal workers as well as whether there is a relationship between each dimension of organizational justice. The study was applied to a random sample of 60 workers using the analytical descriptive curriculum suited to our study. The questionnaire and the Maslash scale were also used to ensure honesty and consistency. The data were processed through statistical methods based on the SPSS programme.

The following results have been reached:

- There is a correlation between organizational justice and psychological burning among Tiaret municipal workers.
- There is a correlation between distributive justice and psychological burning among Tiaret municipal workers.
- There is no correlation between procedural justice and psychological combustion among Tiaret municipal workers.
- There is a correlation between transactional justice and psychological combustion among Tiaret municipal workers.
- There is a correlation between evaluative justice and psychological burning among Tiaret municipal workers.

The level of psychological combustion is low among Tiaret municipal workers.

Keywords: organizational justice, psychological combustion, municipal workers.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
الفصل الأول: تقديم الدراسة	
04	إشكالية الدراسة
05	فرضيات الدراسة
05	أسباب إختيار الموضوع
06	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
06	مفاهيم الإجرائية
06	الدراسات السابقة
13	التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: العدالة التنظيمية	
15	تمهيد
16	1. نشأة وتطور العدالة التنظيمية
16	2. تعريف العدالة التنظيمية
19	3. أبعاد العدالة التنظيمية
21	4. نظريات العدالة التنظيمية
25	5. أهداف وأهمية العدالة التنظيمية
26	6. المتغيرات الخارجية وأثرها على العدالة التنظيمية
28	7. الآثار السلبية والإيجابية للعدالة التنظيمية
32	خلاصة
الفصل الثالث: الإحتراق النفسي	
34	تمهيد
35	1. مفهوم الإحتراق النفسي

فهرس المحتويات

35	2. أسباب الإحتراق النفسي
37	3. مراحل الإحتراق النفسي
38	4. أبعاد الإحتراق لنفسي
38	5. أعراض الإحتراق النفسي
39	6. نظريات ونماذج الإحتراق النفسي
43	7. مستويات الإحتراق النفسي
44	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
46	تمهيد
46	الدراسة الاستطلاعية
46	منهج الدراسة
46	مجتمع الدراسة
47	حدود الدراسة
48	أدوات الدراسة
49	صدق وثبات أداة الدراسة
51	الدراسة الأساسية
51	خصائص العينة
52	الأساليب الإحصائية
54	خلاصة
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة	
56	تمهيد
56	عرض وتحليل نتائج الدراسة
59	مناقشة فرضيات الدراسة
64	خاتمة
65	إقتراحات
67	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم
27	المتغيرات الخارجية وأثرها على العدالة التنظيمية	01
45	أبعاد متغير العدالة التنظيمية	02
45	ثبات استبيان العدالة التنظيمية	03
46	العلاقة بين البعد والفقرة ، والفقرة والبعد مع الدرجة الكلية	04
47	يمثل أبعاد متغير الإحتراق النفسي.	05
47	البدائل ودرجات مقياس ليكرت.	06
47	بدائل ودرجات مقياس ماسلاش	07
47	الثبات لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي.	08
48	صدق الإتساق الداخلي	09
49	توزع المبحوثين حسب الجنس	10
50	توزع المبحوثين حسب السن	11
51	توزعا لمبحوثين حسب الأقدمية.	12
55	عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:	13
55	عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:	14
56	عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	15
56	عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	16
56	عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة	17
57	يوضح نتائج الفرضية العامة	18

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

صفحة	العنوان	رقم
19	قواعد العدالة التوزيعية	01
20	القواعد الأساسية للعدالة الإجرائية	02
21	أنواع العدالة التعاملية	03
39	نموذج Cooper لتفسير الإحتراق النفسي	04
41	أعراض مراحل الاستجابة للضغط ل سيللي	05

مقدمة

مقدمة

تحتل العدالة التنظيمية أهمية إستثنائية داخل المؤسسات مهما تباينت طبيعة النشاطات وقد حظي موضوع العدالة التنظيمية بالاهتمام المتزايد عبر كثير من الدراسات والأبحاث في مجال إدارة الأعمال، فشعور العاملين بالمعاملة العادلة والمتساوية من قبل رؤسائهم في المؤسسة سادي إلى تعديل إجتهاهم بشكل إيجابي ويؤثر في سلوكهم وتصرفاتهم، وبالتالي على أدائهم في العمل. إضافة إلى تعزيز ثقتهم في إدارتهم وتمنحهم حافزا للتعاون مع رؤسائهم، وبالتالي يؤدي إلى حدوث إرتفاع في مستويات أداء المؤسسة، أما في حالة عدم إحساس العاملين بتوفير العدالة التنظيمية قد يترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية كالإحتجاجات العمالية، فال مورد البشري يعد الركيزة الأساسية ويعتبر أهم موارد المؤسسة الذي يساعدها في تحقيق أهدافها .

وقد عرف (byars & Rue, 1997) العدالة التنظيمية بأنها محصلة الإلتفاق بين الجهود المبذولة والعوائد المتحقق عنها، بشكل يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة حيث للعدالة التنظيمية أثار إيجابية على أداء الموظفين وتعمل على زيادة الإنتاجية لتحسين مستوى العمل فال فرد عندما يقدم مجهود ما فإنه يتوقع أن يحصل على العائد مستقبلا بغض النظر عن وقت الحصول عليه والكيفية.

بالإضافة إلى ذلك فقد أثبتت الدراسات أن العدالة التنظيمية ترتبط بأنظمة التقييم، ومن الآثار السلبية لغياب العدالة التنظيمية هي الاحتراق النفسي الذي يؤثر على أداء العمال، حيث أن فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الأفراد كأشياء وليس كبشر وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة والتشائم وكثرة الأنتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل والمستفيدين والمنظمة ويتصف كذلك بالبرود وعدم اللامبالاة والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة وقلة العناية بهم، وقد يظهر ذلك في الإنسحاب من خلال اللجوء إلى فترات طويلة للراحة أو المحادثات الطويلة مع زملاء العمل. إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من إحتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف الذي قد يؤثر على أداء العاملين.

جاءت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت – 60

عينة بإستخدام المنهج الوصفي ضمن خطة بحثية مقسمة إلى خمس فصول هي :

الفصل الأول: وهو عبارة عن فصل تمهيدي للدراسة قدمنا فيه إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهميتها، المفاهيم الإجرائية، الدراسات السابقة .

الفصل الثاني: العدالة التنظيمية يتضمن المفهوم والنشأة والأبعاد، النظريات، أهدافها وأهميتها والمتغيرات الخارجية وأثارها على العدالة التنظيمية، والآثار السلبية والإيجابية للعدالة التنظيمية.

الفصل الثالث: الإحتراق النفسي تضمن هذا الفصل مفهوم وأسباب ومراحل وأبعاد الإحتراق النفسي والأعراض والنظريات والنماذج ومستويات الإحتراق النفسي.

الفصل الرابع: قدمنا من خلاله الإطار المنهجي للدراسة تناولنا فيه منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية وأدوات الدراسة.

الفصل الخامس: قمنا فيه بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، استنتاج عام.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

إن موضوع العدالة التنظيمية يعد من الموضوعات ذات القيمة وقد حظي بالإهتمام المتزايد عبر الكثير من الأبحاث والدراسات من قبل الباحثين في مجال إدارة الأعمال. (درة، 2008، ص16)

ونظرا لأن نجاح المنظمات مرتبط بدرجة كبيرة بالعنصر البشري الذي يعد موردا هاما من موارد المؤسسة، بحيث تعود جذور العدالة التنظيمية إلى نظرية المساواة التي نادى بها آدمز في ستينات من القرن الماضي الذي أوضح أن الفرد يقارن بين معدل مخرجاته إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم، فإذا تساوى المعدلان يشعر بعدم مساواة ويصاب بالتوتر وعدم الإرتياح قد يدفعه إلى اللامبالاة وعدم الرغبة في العمل.

(حساني، 2016، ص04)

كما تعتبر العدالة التنظيمية مفهوم نسبي قد يختلف الباحثون داخل مكان العمل في تحديد مفهومها وفي قدرتهم في تكوين إتجاه عام أو مشترك بينهم، فما يراه فردا ما عادلا في حقه قد يراه فردا آخر ظلما ولا يتناسب مع قدمه من أداء. هذا ما قد يدفع بالعمليين إلى التصادم مع المسؤولين أو فيما بينهم لعدة إعتبرات راجعة بالأساس إلى طرق تحديد عدالة الأجور والمكافأة وعدالة الإجراءات والقرارات المطبقة، وكذا في عدالة المعاملة مع جميع فئة العاملين بالمؤسسة والتي تتباين بين الأفراد من جهة وبين الأفراد والمسؤولين من جهة ثانية.

إن تحقيق العدالة يعتبر أحد المتطلبات الأساسية لتكوين سلوكيات وإتجاهات إيجابية لدى عمال داخل المؤسسة فهي تسعى إلى توفيرها لإستثمار في كفاءات الموظفين للوصول إلى أهداف المؤسسة، وفي هذا السياق نستدل بالدراسة التي قام بها (الشنطاوي والعقلة، 2013) التي هدفت إلى الكشف عن مستوى العدالة التنظيمية بجامعة اليرموك و علاقتها بأداء أعضاء هيئة التدريس فيها وسبل تحسينها. (بن عسلة، بلحوسة، 2018، ص 07)

كما أكدت دراسة (حواس، 1991) إلى وجود علاقة إرتباطية بين تحقيق العدالة التنظيمية والوصول إلى أهداف المنظمة، كما يعتبر إنخفاض مستوى تحقيق العدالة التنظيمية يترتب عليه إتباع العاملين لسلوكيات غير منتجة وسلبية مثل: إنخفاض الرضا الوظيفي، إحترق النفسي.

يعد الإحترق النفسي من بين الظواهر الناتجة عن غياب العدالة التنظيمية، فكان محل إهتمام الباحثين طيلة 30 عاما حيث تناولت أبحاثهم الإحترق النفسي بوصفه ناتج عن الضغوط الحياتية والإجتماعية. حيث يعتبر حالة نفسية سلبية يصاب بها الأفراد نتيجة لما يتعرضون له من ضغوطات وتزايد الأعباء يوما بعد يوما، إذ نجد أن العاملين بالمؤسسات العمومية أكثر الفئات التي تعاني من الإحترق النفسي الذي يتطور لديهم مع التقدم في سنوات العمل وهذا ما جاءت به دراسة (جلولي، 2003) أن العاملين يعانون من شدة مرتفعة من الإجهاد

الإنفعالي ومن شدة متوسطة من تبدل المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز، بالإضافة إلى دراسة (فهد السيف، 2000) لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية أن الإحترق النفسي ناتج عن طبيعة الوظيفة وهو راجع إلى قصر المسار الوظيفي، وفرص الترقى، الإنهاك، زيادة أعباء العمل. (ميهوبي، 2013، ص150) وبناء على ما سبق تبادر إلى أذهاننا التساؤل التالي: هل توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التنظيمية والاحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت؟

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية هي كالتالي:

- هل توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التوزيعية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين العدالة الإجرائية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التفاعلية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التقييمية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت؟
- ما مستوى الإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت؟

2. فرضيات الدراسة:

2.1. الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة بين العدالة التنظيمية و الإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.

2.2. الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التوزيعية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.
- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة الإجرائية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.
- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التفاعلية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.
- توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التقييمية والإحترق النفسي لدى عمل بلدية تيارت.
- مستوى الإحترق النفسي عالي لدى عمال بلدية تيارت.

3. أسباب إختيار الموضوع:

- الرغبة والدافعية تدفع بنا لمعرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق النفسي.
- القيمة العلمية التي تميز الموضوع و قابلية الدراسة العلمية باعتبارها ظاهرة موجودة بالفعل.
- محاولة معرفة الواقع الذي يعيشه العمال في المؤسسات الجزائرية ومحاولة معرفة مستوى الإحترق النفسي عندهم ومستوى شعورهم بالعدالة التنظيمية من خلال عينة الدراسة.

- تدعيم الأبحاث العلمية الأكاديمية في مجال العدالة التنظيمية.
- نقص المواضيع المدروسة في هذا المجال.

4. أهمية الدراسة:

❖ دراسة الواقع الفعلي للعلاقة المفروضة بين العدالة التنظيمية والإحترق النفسي من خلال تطبيق المعارف النظرية والمنهجية المحصل عليها في الميدان.

❖ تساهم نتائج الدراسة في تقديم فهم نظري لطبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وأساليب مواجهة الضغوطات كالإحترق النفسي في مناصب العمل.

5. أهداف الدراسة:

- ✓ معرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.
- ✓ معرفة العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة توزيع، عدالة الإجراءات، عدالة المعاملات، عدالة التقييم) والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.
- ✓ الخروج بتوصيات وإقتراحات تفيد المؤسسة مستقبلا للحد من ظاهرة الإحترق النفسي.

6. المفاهيم الإجرائية :

- ❖ **العدالة التنظيمية:** هي عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل مع العاملين على المستوى الإنساني والوظيفي (وهو ما يعبر عنه من خلال مجموع إجابات أفراد العينة في إستبيان العدالة التنظيمية)
- ❖ **الإحترق النفسي:** هو عبارة عن حالة من الإجهاد النفسي والتوجهات السلبية، أو عدم الإهتمام بالعملاء والشعور بالتبدل إتجاه الذات ونقص الإنجاز الشخصي. (هو ما يعبر عنه من خلال مجموع إجابات أفراد العينة في إستبيان الإحترق النفسي).

7. الدراسات السابقة

7.1. الدراسات التي تناولت العدالة التنظيمية:

7.1.1. الدراسات العربية:

➤ دراسة سمية جقيدل:

حول العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية على عينة عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، 2015.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة حيث تكونت العينة من 521 عامل من مقاطعة الأغواط اختيرت بطريقة عشوائية ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الإستبيان كأداة رئيسية هذا الأخير الذي تم التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات) واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولإختبار تحليل التباين الأحادي واختيار (ت) وتحليل تباين الأحادي وإختبار شففيه عن طريق الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

وتوصلت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي إلى أن مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية لعينة الدراسة متوسط والالتزام التنظيمي كان مرتفع كما بينت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى العينة تعزى متغير الجنس لصالح الإناث كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي تعزى لتغير الأقدمية لصالح (1-5) سنوات في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية ومن (10-5) سنوات في مستوى الالتزام التنظيمي كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي. (حقيدل، 2015).

➤ دراسة أبو قاسم الأخضر حميدي:

تحت عنوان أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط 2015.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية المدركة على رضا الوظيفي لدى عمال أعضاء هيئة التدريس، وقد إشمطت عينة الدراسة على 53 أستاذا من الكلية، واعتمد الباحث من خللها على تحليل الإحصائي الوصفي مستخدما أداة الإستبيان وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها :

- إنخفاض معدل العدالة الإجرائية مقارنة بالعدالة التوزيعية و التفاعلية.
- تسجيل معدل منخفض للرضا الوظيفي لدى الأساتذة خاصة في الأبعاد المتعلقة بالرضا عن الإجراءات
- أما فيما يخص أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي فقد تم التوصل إلى:
- عدم وجود أثر و دلالة إحصائية لكل من العدالة التوزيعية والعدالة التفاعلية على الرضا الوظيفي للأساتذة .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة الإجرامية على الرضا الوظيفي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي حسب متغيرات (جنس، الرتبة، الأقدمية، والقسم). (مغيلي، بغداوي، 2020، ص25)

➤ دراسة حياة الذهبي:

تحت عنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بأدرار، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أدرار، 2014.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، من خلال معرفة مستوى تواجد كلا المتغيرين، وأثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم إستخدام أداة الإستمارة لجمع البيانات من ميدان الدراسة، المتمثل في وحدة الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي عن طريق إجراء مسح شامل لعمالها البالغ عددهم 75 عاملا وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

— إن إنخفاض مستوى العدالة التوزيعية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها.

— إن انخفاض المستوى العدالة التعاملية في المؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها.

— عدم وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية.

(الذهبي، 2014، ص26)

➤ دراسة رشيد عبد اللطيف وادي :

بعنوان العدالة التنظيمية دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية لدى موظفي بعض الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة وذلك من خلال تحسين مستوى التنمية البشرية وإدارة الموارد البشرية بما يكفل تحقيق الأهداف الوطنية المرجوة.

أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها 652 موظفا ممن يشتغلون مراكز إشرافية قيادية من مجتمع الدراسة الذي يضم أكبر ستة وزارات فلسطينية في غزة وتم تصميم إستبانة لجمع البيانات وإستخدام اختبار SPSS والتباين الأحادي وإختبار تاهمان للمقارنات المتعددة ومعامل ارتباط بيرسون وسبيرمان براون وإختبار ألفا كرونباخ.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد عدالة توزيعية بدرجة مقبولة في وزارات الفلسطينية في قطاع غزة أن إحساس أفراد العينة بعدالة المخرجات التي يحصلون عليها كانت بدرجة مقبولة وذلك بنسبة 61.93%.
- وجود عدالة إجراءات بدرجة ضعيفة وبمستوى فوق المتوسط حيث أن الوزن النسبي لها يساوي 59.20% أي إن آراء العينة حول قضايا العدالة المتعلقة بالطرق والآليات المستخدمة في تحديد المخرجات أو النتائج محايدة.
- لا توجد عدالة في التعامل التي تمثل معتقدات أو أفكار وآراء والعينة بشأن جودة المعاملة الشخصية التي يحصلون عليها من صانعي القرارات عند وضع الإجراءات كما تمثل عدالة المعاملة التي يحضون بها لدى الإجراءات الرسمية بنسبة 57.20%.
- توجد عدالة تنظيمية في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة ولكنها بمستويات ضعيفة وقرينة من المتوسط بوزن نسبي يساوي 59.59%.
- أثبتت الدراسة وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية والشعور بالعدالة التنظيمية في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة. (عبد اللطيف وادي، 2009)

1.1.7. الدراسات الأجنبية:

أ. دراسة (carolina Moliner & al 2005) بعنوان " Relationship Between justic and Burnout at the work unit level

حاولت هذه الدراسة إختيار علاقة العدالة التنظيمية بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الاتصالات في فنادق اسبانيا تمت الدراسة على عينة عشوائية حجمها 324 موظفا اعتمد الباحثين على برنامج spss توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- وجود ارتباط سلبي بين الأبعاد الثلاثة للعدالة التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي.
- ارتباط قوي بين العدالة التفاعلية و الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي. (مرابط، 2019، ص17)

2.7 الدراسات التي تناولت الإحتراق النفسي :

1.2.7. الدراسات العربية:

➤ دراسة بن فرات عميروش 2008:

عن متلازمة الاحتراق النفسي عند مجتمع معرض للخطر حالة أطباء مصانع الإعانة الطبية الإستعجالية لمدينة الجزائر، البلدية، والمدينة أثناء العشرية السوداء حيث أجريت الدراسة على عينة متكونة من 73 طبيب ثم اختياريهم

بطريقة عشوائية وأسفرت النتائج على أن نسبة الاحتراق النفسي كانت متزايدة بأبعاده الثلاثة عند الأطباء لمنطقة وسط الجزائر مقارنة مع أطباء وهران ولم تظهر النتائج روابط إيجابية بين عامل التوتر المهني والاحتراق النفسي مع وجود إحساس مشترك متصل بالشعور والإجهاد الانفعالي، المعاناة، فقدان التعاطف مع الآخرين ولا حساس بالاختيار الناجم من التدخلات الطبية الإستعجالية أثناء لعشرية السوداء، كما لم تظهر النتائج روابط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات السوسيوديمغرافية. (السن، الجنس، الخبرة) وبين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .

➤ دراسة عدنان فرح 2005:

أجريت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين مع أشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي تبين أن درجة الكلية للاحتراق النفسي لدى أفراد العينة كانت متوسطة وإن ذكور العاملين أكثر إحساس بنقص شعور بالإنجاز، أما بالنسبة لغير القطريين العاملين فكانوا أكثر تعرضاً، كما كشفت النتائج أن المتخصصين في علاج وتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة هم أكثر إحتراقاً من فئتي المعلمين، كما أن العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة يعانون من تبلد الشعور أكثر من فئتي العاملين مع الإعاقات العقلية والإعاقات الحسية الحركية، ولم تظهر الدراسة أي فروق دالة وإحصائيات تعزي لمتغير المستوى التعليمي أو لمتغير لسنوات الخبرة بين متوسطات درجات الأفراد العينة سواء على درجة الكلية لاختبار الاحتراق النفسي أو على أبعاد فرعية الثلاثة. (جاد الرب، 2004، ص344)

➤ دراسة علي بن شويبل القرني 2003:

دراسة درجة الإحتراق النفسي ومستوى الضغوط النفسية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، الهدف من الدراسة التعرف على حجم الضغوط النفسية ودرجة الإحتراق النفسي الذي يعاني منه العاملون في المؤسسات الإعلامية وذلك من خلال مسح ميدان لمختلف الأجهزة طبقاً لماسلاش وإضافة إلى فترات الضغوط المهنية، وأشارت النتائج الدراسة الميدانية إلى وجود درجات متوسطة من الإحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس وقد تبين من البحث وجود إختلالات بين فئات العينة حسب تغيرات المؤسسة والتغيرات الفردية التي استخدمها هذا البحث، كما أشارت النتائج إلى وجود شعور بوجود ضغوط مهنية عند منسوبي المؤسسات الإعلامية نتيجة منافسة الوسائل أو ضغوط المؤسسة أو المجتمعية.

2.2.7 الدراسات الأجنبية :

➤ دراسة توماس أكوشان وآخرون 1994: (Thomas a Kochan & others)

تحت عنوان إستراتيجيات الموارد البشرية والعمالة الطارئة في صناعة البيتروكيمياوية الأمريكية تناول الباحثون النمو المتزايد للعمالة المؤقتة في مجال تشغيل العنصر البشري في الولايات المتحدة الأمريكية حيث وصل تعداد هذه العمالة إلى 430 ألف عامل عام 1982 وارتفع ليصل إلى 1.6 مليون عامل عام 1993 كما تتعرض الدراسة إلى مجالات تشغيل العمالة المؤقتة في الصناعة محل الدراسة وأنواع الوظائف التي يفضل تشغيلها من خلال التوظيف المؤقت مثل الصيانة والإصلاح والحراسة والأمن وعمل وعمليات التشغيل الصناعي .

تناولت الدراسة التحديات والصعوبات التي تواجه تشغيل العمالة المؤقتة في صناعة البيتروكيمياويات خاصة ما يرتبط بالعلاقات الوظيفية بين العامل المؤقت والعامل الدائم كما يركز البحث على كل التشكيلات المرتبطة بصحة العامل المؤقت من تدريب وتوصية وإرشادات وتوصلت الدراسة إلى أن العامل المتعاقدن يقدمون للشركات البيتروكيمياوية درجة من المرونة في مواجهة التدفقات السريعة في طلب العمل، كما توصلت إلى وجود آثار عكسية على صحة النفسية والأمن الوظيفي كذلك زيادة عدم الثقة وإنخفاض في اتصال بين الموظفين الدائمين والمؤقتين وهذا ما يجعل من الصعب إيجاد العمل المناسبة والمؤهلة لزيادة فاعلية استخدام العمالة المؤقتة.

(Thomasa kochan and othzes, 1994, P 33-5)

➤ دراسة أنجل 1997: angle

هدف الدراسة معرفة العلاقة بين الإجهاد الانفعالي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن قام الباحث بفحص أثر التغييرات المكانية من ناحية إحصائية، واستخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث تبين وجود علاقة ارتباطية كبيرة دالة إحصائية بين الجدية في العمل والإجهاد والدعم الاجتماعي والإحترق النفسي، كما فسرت الجدية في العمل جزء كبير من التباين في مستويات الإحترق، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لكل متغيرات العمل ومستوى التعليم وسنوات الزواج، وأثبتت النتائج أن قلة انضباط الطلاب وقلة دافعتهم للتعليم في المصدر الرئيسي المسبب للاجتهاد لدى المعلم.

(جاد الرب، 2005، ص 299)

الدراسات التي جمعت بين العدالة التنظيمية والإحترق النفسي:

➤ دراسة كاميليا مرابط 2019:

تحت عنوان دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات توقرت، 2019.

تتمحور إشكالية الدراسة حول كيف تساهم العدالة التنظيمية في الحد من ظاهرة لإحتراق الوظيفي لدى المرضى في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات "توقرت"، وللإلمام بهذا الموضوع تطرق الباحث إلى مفهوم الإحتراق الوظيفي، أبعاده، أسبابه، ونتائجه

مستخدما المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي مع أداة جمع البيانات المتمثلة في الإستبانة الموزعة على عينة عشوائية عددهم 100 ممرض حيث توصلت إلى النتائج التالية:

1. وجود عدالة تنظيمية بدرجات متفاوتة في المؤسسة العمومية الإستشفائية.
2. وجود إحتراق وظيفي بدرجة متوسطة لدى المرضى.
3. توجد علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية للإدارة العليا والإحتراق الوظيفي لدى المرضى. (مرابط، 2019)

➤ دراسة خديجة علي مهدي، أريج عبد الرحمن القسماتي 2017:

بعنوان أثر العدالة التنظيمية على الإحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات العدالة التنظيمية على الإحتراق الوظيفي بين موظفي مراكز الرعاية الصحية محافظة جدة حيث اختيرت عينة مكونة من 100 موظف استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات فيما تم تحليلها باستخدام spss اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- وجود تأثير لكل من عدالة الإجراءات، التعاملات على الإحتراق الوظيفي من خلال علاقة عكسية تظهر بين محاور الدراسة أي أن زيادة المتغيرات المستقلة يؤدي إلى انخفاض الإحتراق الوظيفي .

➤ دراسة حورية سمير أحمد غالب الزعيم:

بعنوان أثر العدالة التنظيمية في الإحتراق الوظيفي دراسة ميدانية في شركات الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء لنيل الماجستير إدارة أعمال جامعة العلوم التكنولوجية، صنعاء الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العدالة التنظيمية في الإحتراق الوظيفي تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 637 موظف وموظفة باستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات باعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الإحتراق الوظيفي عند شركات مجتمع الدراسة.
وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمقراطية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي) باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. (مهدي، القسماتي، 2017)

➤ دراسة دجلة جاسم محمد ذبحاوي، سناء جاسم محمد ذبحاوي 2016:

تحت عنوان العلاقة بين الإحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية بالمعهد التقني كوفه بالإعتماد على عينة قدرها 40 فردا من المدرسين في المعهد، تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من أساليب الإحصائية spss بالرجوع إلى الإستبيان كأداة لجمع البيانات حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة التوزيعية على للإحتراق الوظيفي
2. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة الإجرائية على الإحتراق الوظيفي
3. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة التفاعلية على الإحتراق الوظيفي (ذبحاوي، 2016)

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الإطلاع على الدراسات التي بين أيدينا ودراستنا الحالية وجدناها تختلف عنها من حيث الهدف، حيث أن الغرض من دراستنا هو معرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراق النفسي بينما اختلف عرض كل الدراسة السابقة عن الأخرى، منها من حاول معرفة الأثر لذلك يترك أحد المتغيرين في الآخر، مثل دراسة أبو قاسم الأخضر حميدي، منها من حاول معرفة مستوى الشعور بالعدالة مثل دراسة رشيد عبد اللطيف وادي الحالية في مقر بلدية تيارت، بينما الدراسات السابقة منها ما كان في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية بالأغواط، ومنها من كان في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة.

واختلفت في عينة الدراسة، منها ما كانت عينة عشوائية وأخرى منتظمة، كما اختلفت في زمن الدراسة، في النهج المستعمل، حيث تم الإعتماد على النهج الوصفي التحليلي في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

— أداة جمع البيانات: إعتمدت كل من الدراسة الحالية و الدراسات السابقة على الإستبيان في جمع البيانات.

— أداة تحليل البيانات: اعتمدت كل الدراسات على البرنامج الإحصائي spss لتحليل البيانات التي تم جمعها

الفصل الثاني: العدالة التنظيمية

تمهيد:

تعد العدالة التنظيمية من المواضيع المهمة لتحديد السلوك التنظيمي في المنظمة لما لها من دور كبير في لتحقيق أهدافها، فشعور العامل بالعدالة في أداء مهامه داخل المؤسسة يولد فيه الرغبة الدائمة في أداء وظائفه على أكمل وجه مما يضمن الأداء الجيد للمنظمة والوصول إلى الأهداف والغايات المسطرة، فزيادة السلوك الإيجابي للعاملين في المنظمة يعتمد على إحساسهم بهذه العدالة.

1. نشأة وتطور العدالة التنظيمية:

لقد أدرك الباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية منذ القدم الأهمية التي تلعبها قيم ومبادئ العدالة داخل المنظمات بوصفها مبدأ قانوني وأخلاق وأحد أهم القيم التنظيمية التي تسهم في تشكيل سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى العاملين فيها.

ويعد مفهوم العدالة التنظيمية أحد المفاهيم التنظيمية القديمة والحديثة في الوقت نفسه. فالعدالة قضية وجدت منذ القدم، إذ يعود الاهتمام بها كمجال بحثي إلى فترة أفلاطون أرسطو وسق. وقد تأكد الاهتمام بها مع ظهور نظرية العدالة لأدامز في عام 1965م تلك النظرية التي تقوم على افتراض أن الأفراد في المنظمات يميلون دائما إلى مقارنة جهودهم ومكاسبهم التي يحصلون عليها مع جهود ومكاسب الآخرين ولما كانت النظريات التنظيمية الحديثة قد ركزت على التفاعلات بين الأفراد العاملين والمشكلات الناتجة عن تلك التفاعلات، فقد تم تكييف مفهوم العدالة الاجتماعية social justice على المنظمات، فظهر مفهوم العدالة التنظيمية، والذي استخدم لأول مرة بواسطة Greenberg في عام 1978م فقد أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي اهتماما كبيرا بالعدالة التنظيمية في ستينيات وسبعينيات القرن العشرين، وذلك لاختبار الفرضيات المتضمنة في نظريات العدالة التي نادى بها كل من Homans عام 1961م، و Adams عام 1965، و Walster وآخرون عام 1973م، ثم شاع استخدام مفهوم العدالة في سبعينيات القرن العشرين بوصفه أحد أبعاد العدالة الاجتماعية لتحقيق القيم والمبادئ التنظيمية. ولما كان تحقيق العدالة الاجتماعية مستحيلا دون توافر العدالة التنظيمية، فإن العدالة التنظيمية أصبحت تشكل أساسا للتفكير الإستراتيجي وإدارة القيم بالمنظمات.

(حلمي مصطفى، 2017، ص 131.130)

2. مفهوم العدالة التنظيمية:

● **العدالة لغة:** من العدل اسم من أسماء الله الحسنى بمعنى الذي لا يظلم ولا يجور وعدل إلى يعدل، عدلاً فهو عادل (ع. د. ل بين المتخصصين: أنصف بينهما وتجنب الظلم والجور (عدل القاضي: أي كان منصفاً متجنباً للظلم والجور عكسه الظلم) وأعدل (مفرد) اسم تفضيل من عدل أي أكثر إنصافاً (كان من أعدل الناس حكماً: أكثرهم إنصافاً) أي أن العدل هو الإنصاف وهو إعطاء كل ذي حق حقه أو إعطاء المرء ماله وأخذ ما عليه. أما العدالة (مفرد) مصدر عدل وهي إحدى الفضائل الأربع التي سلم بها الفلاسفة من قديم وهي الحكمة والشجاعة والعفة والعدالة العدالة الاجتماعية (قص) نظام اقتصادي يعمل على إزالة الفروق الاقتصادية الكبيرة

بين طبقات المجتمع. و**عدالة التوزيع** (قص) قيام الدولة بتوزيع الحقوق والواجبات بين الأفراد حسب كفاءتهم في حدود المصلحة".

وقد عرف قاموس ويبستر مصطلح العدل بأنه: "توافق حر ومعقول لقبول معايير الحق الطبيعي والقانون والعدالة دون تحيز أو محسوبة أو احتيال وبدون صرامة تنطوي على مشقة لا داعي لها". ومن ثم يشتمل تعريف ويبستر للعدل على مجموعة من معايير، ولا يكتفي بمعيار واحد، (Gove, 1965) وتاريخياً، يرتبط مفهوم العدالة بالقانون والشرعية ارتباطاً وثيقاً ففي اللاتينية نجد أن كلمة Jus تعني قانون ويُستمد منها كلمة Justitia والتي تعني العدالة. ووزعم ذلك، نجد أن مصطلح العدالة " Justice " لم يعد يستخدم كمصطلح قانوني، بل يستخدم كمصطلح أخلاقي، وإداري وتربوي. فالعدالة تتضمن الأفكار والمشاعر والسلوكيات المتعلقة بما هو صحيح وخاطئ وفق معايير القوانين والشرعية الخلقية والوظيفية.

● **مفهوم العدالة:** يشير إلى مجموعة العمليات والإنعكاس الذهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمها، ويتوقف سلوك وإتجاهات الأفراد اتجاه نتائج هذه المقارنات على مدى إدراكهم للعدالة من عدمه، فإذا إدراكها الأفراد فلا تتوقع تغيير في إتجاهاتهم وسلوكهم وفي المقابل في حالة عدم إدراك عدم العدالة سيسعى الفرد لإستعادتها. (آل كردم، البدوي، 2017، ص 183)

تعريف التنظيم: هو عملية تحديد وتجميع للأفراد وتحديد العمل الذي ينبغي أدائه مع تحديد وتفويض السلطة والمسؤولية وإقامة العلاقات بغرض تمكين الأفراد من العمل بأكثر فعالية لتحقيق الأهداف.

(بلقاسم، 2020، ص 432)

● **أما عن العدالة التنظيمية اصطلاحاً:** فمراجعة الأدبيات يلاحظ عدم وجود تعريف محدد لمفهوم العدالة التنظيمية، بل العديد من التعريفات التي قدمت له، نذكر بعضها منها علي النحو التالي: إذ يرى Greenberg أن العدالة التنظيمية تعني إدراك المساواة في مكان العمل، إذ يقصد بها المعاملة العادلة والأخلاقية للأفراد داخل المنظمة، أما Moorman فيرى أن العدالة التنظيمية مصطلح يستخدم لوصف القرارات التي يتخذها الموظفون إذا ما تم معاملتهم بعدالة في وظائفهم، كما تحدد كيفية تأثير تلك القرارات على المتغيرات الأخرى ذات الصلة بالعمل. (حلمي مصطفى، 2017، ص 132)

• تعريفات العدالة التنظيمية:

1. تعني عدالة المعاملة التي يتلقاها الموظف من قبل إدارته سواءً أكانت بشكل توزيع الأجور والمكافآت، أو بشكل عدالة الإجرائية المطبقة في توزيع الأجور، أو عدالة المعاملة على المستوى الشخصي، أو المعلوماتي، أو عدالة تقييم أدائه. (ملحم، 2019، ص55)
2. تعريف درة: بأن العدالة التنظيمية هي التوزيع العادل للمخرجات، وحيادية اتخاذ القرارات والإجراءات والتعامل الحسن مع الموظفين داخل التنظيم. (درة، 2008، ص05)
3. وعرفها أبو سمعان: بأنها العدالة المدركة من قبل الموظفين والتي تتعلق بالعائد وجميع الجوانب التنظيمية والإجرائية و الإدارية المتبعة في المنظمة باختلاف نشاطها.
4. عرفها **yusof & yeon**: أن العدالة تشير إلى القرارات والأنشطة الإدارية التي تتم وفق المعايير الأخلاقية والدينية والقانونية، وأنها تتعلق بالمكافآت المادية والمعنوية كالرواتب والحوافز وتساوي الفرص في الترقيات وإجراءات التقييم، وعليه فإنه ينظر إلى العدالة التنظيمية المتحققة من خلال إدراك الموظفين لها.
- (سمير، الزعيمي، 2022، ص396.397)
5. يعرفها **Adams**: أن الفرد يقارن معدل مخرجاته إلى معدل مدخلاته مع مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم فإن تساوي معدلان فليس هناك شعور بالظلم أو عدم المساواة، لكن هذا الشعور بعدم المساواة يحدث في حالة عدم تساوي المعدلان، مما يولد شعور لدى الفرد بالتوتر وعدم الإرتياح مما يدفعه لعمل شيء ما للتخلص من هذا التوتر. (مرابط كاميليا، 2008، ص 10)
6. تعريف آخر: العدالة التنظيمية هي إحساس وإدراك إنساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات المتولدة نفسياً وإدارياً من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المنظمة، وتسعى العدالة التنظيمية لردم الفجوة الحاصلة بين أهداف الأعضاء وأهداف المنظمة، وخلق الروابط الدافعة إلى إيجاد سبل ووسائل تكفل للأجهزة الإدارية إشاعة مناخ تنظيمي إيجابي، يتعامل معه العاملون في المنظمات الإدارية من منطلق كون العدالة التنظيمية مؤشراً يتضمن تفسير قيم كثيرة ومتعددة من جوانب العمل والسلوك التنظيمي، وما يختص بالعمليات الإدارية في المنظمة. (درة، 2008، ص 32)
7. فمفهوم العدالة التنظيمية وفقاً للمدخل النفسي والسيكولوجي والإدراكي بأنها مجال البحث النفسي، الذي يركز على إدراكات الإنصاف في موقع العمل، حيث تمثل مدركات الأفراد، للعدالة من خلال تصنيف آراء الموظفين ومشاعرهم عن معاملتهم معاملة الآخرين داخل المنظمة. (عيسات، 2017، ص307)

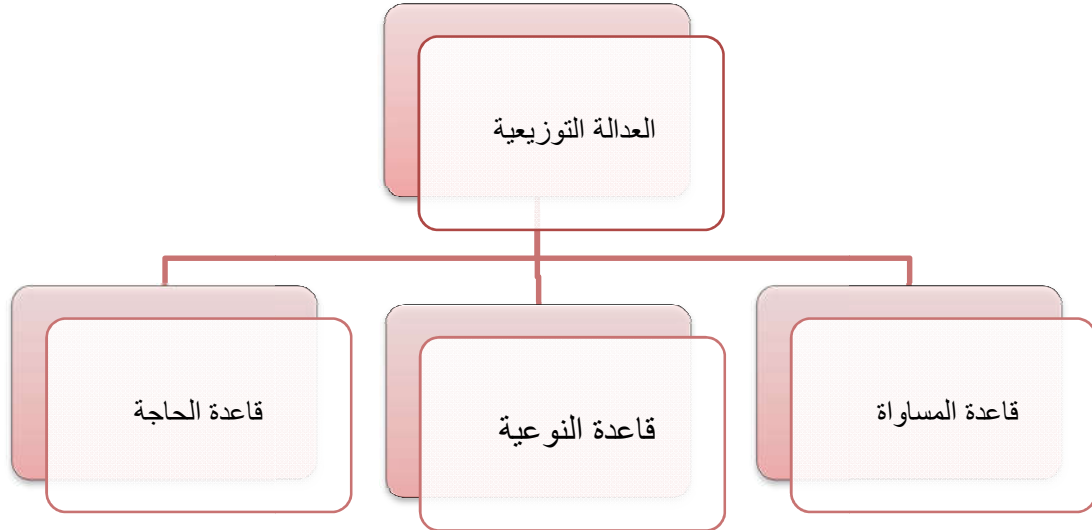
3. أبعاد العدالة التنظيمية:

كان الحديث في السابق عن العدالة التنظيمية، مقتصرًا على عدالة التوزيعات في بادئ الأمر وهي التي أشار إليها Adams بنظرية عام 1963م وغيره من أصحاب نظريات الدافعية، لأنها تركز على التوزيع النهائي للمخرجات والمدخلات في المنظمة، ثم ظهر الحديث عن نوع آخر من العدالة وهو عدالة الإجراءات المتبعة في تحديد هذه المدخلات والمخرجات ثم عدالة المعاملة الإجتماعية التي يتلقاها العامل من صانع القرار وهو ما عرف فيما بعد بالعدالة التعاملية.

ويمكن إستعراض أبعاد العدالة التنظيمية بتفصيل أكبر وكما يلي:

1. العدالة التوزيعية: Justice distributive

وتشير إلى إدراك الفرد بعدالة المخرجات التي يتسلمها وكذلك العوائد التي يتحصل عليها وتكون ناتج مقارنة ما يبذله من جهد وما يحصل عليه من جهة أخرى أو ما يبذله الآخرون وما يحصلون عليه من جهة أخرى وقد عبر عنها البعض بأنها عدالة نتائج القرارات كما عرفت أيضا بأنها العدالة المدركة لتوزيع النواتج، وترتكز على ثلاث قواعد رئيسية في المنظمات وهي:



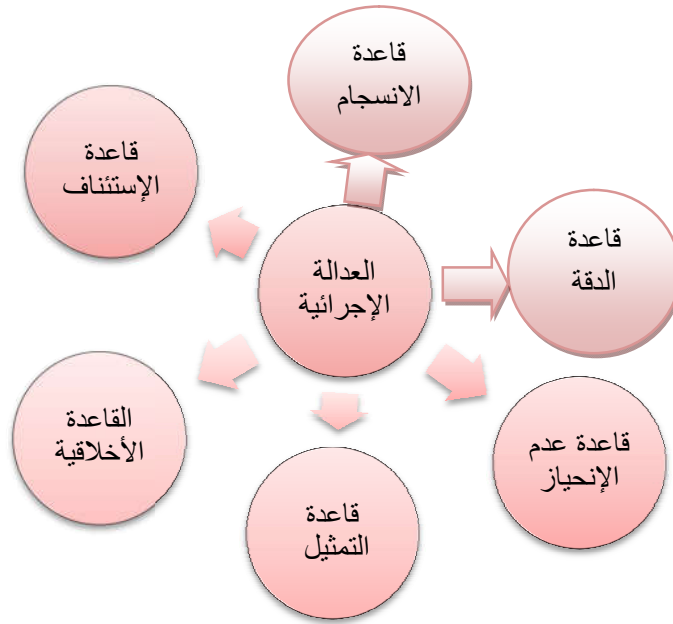
الشكل رقم 01 يبين قواعد العدالة التوزيعية

(من إعداد الطالبة)

2. العدالة الإجرائية: Procédure Judiciaire

وتعرف بأنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة الإجراءات التنظيمية التي تستخدم في تحديد المخرجات التنظيمية وعرفها الآخرون أنها تشير إلى السلوك والعمليات التي تستخدمها المنظمة لتنفيذ الوظائف

المختلفة، كم أنها تشير إلى الإجراءات المستخدمة في تحديد النواتج وتكون هذه الإجراءات عادلة عندما تتسم بالاتساق والاستمرارية وتحقق مصالح كل الأفراد، ولا تحقق أهداف شخصية، حيث تعتمد على المعلومات الصحيحة وتوفر فرص تصحيح القرار، ومن ثم فإنها تمثل السلوك والعمليات التي تستخدمها المنظمة لتنفيذ الوظائف والقرارات المختلفة، وقد حددت ست قواعد الإجرائية يمكن أن تستخدمها المنظمات وهي كما يوضح الشكل التالي:

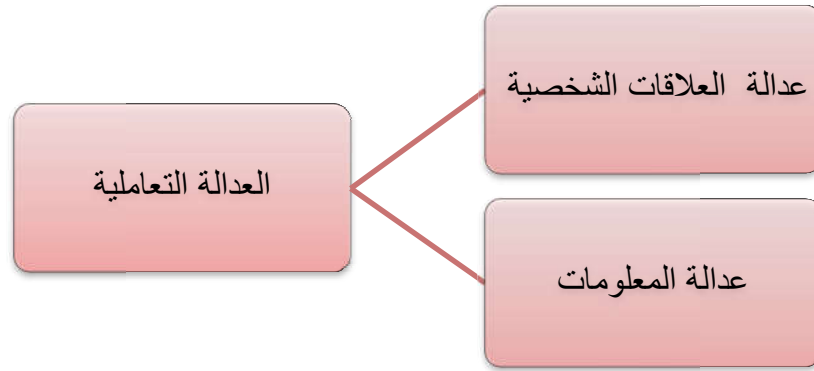


الشكل رقم 02 يبين القواعد الأساسية للعدالة الإجرائية

(من إعداد الطالبة)

3. العدالة التفاعلية: Justice interactionnelle:

تعتبر عدالة التعاملات امتداداً لمفهوم العدالة الإجرائية والتي تشير إلى طريقة تصرف الإدارة تجاه الأفراد والتي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المدراء مع المرؤوسين على نحو (المصادقية، الاحترام، الدبلوماسية) بمعنى آخر التعامل المستلمة من متخذي القرار، وهي تتضمن نوعين من العدالة. (برباوي، 2017، ص171.172) الموضحة في الشكل التالي:



الشكل رقم 03 يوضح أنواع العدالة التفاعلية
(من إعداد الطالبة)

4. نظريات العدالة التنظيمية:

وقد تطورت عبر السنين العديد من النظريات المفسرة للعدالة التنظيمية؛ بعضها ركز علي نوع واحد من العدالة، وبعضها ركز على الأبعاد المتعددة للعدالة التنظيمية، وفيما يلي عرض لبعض أبرز تلك النظريات، وذلك على النحو التالي:

1. نظرية أدامز للعدالة Equity Theory

إن جذور مفهوم العدالة التنظيمية تعود إلى تلك النظرية التي نادى بها أدامز والتي تفترض أن الأفراد يحكمون على عدالة المكافآت على أساس مبدأ الاستحقاق أو الجدارة *individuals judge the fairness of* rewards based on a merit principle . العدالة تستوجب التوزيع العادل للعوائد والمخرجات (مثل الأجور، المكافآت، والترقيات) وفقا للمساهمات الفعلية وجهود الأفراد.. ومن ثم فإن الأفراد الذين لديهم مساهمات أكبر ينبغي أن يحصلوا على عائدات أو مخرجات أعلى، ولا تتحقق العدالة إلا عندما تتناسب الجهود مع المخرجات، ووفقا لتلك النظريات يكونون الأفراد دائما في حالة مستمرة من المقارنات مع الجماعات المرجعية؛ فهم يميلون إلى مقارنة جهودهم ومكاسبهم مع جهود ومكاسب الآخرين وخاصة في نفس ظروف العمل) وأن هذه المقارنات تُعقد بصورة مستمرة خلال عمليات التبادل الاجتماعي وتكون ملازمة لبذل الجهود من قبل الأفراد العاملين، وهي تحدد سقف التوقعات المتصلة بها.

فالفرد يقارن معدل مدخلاته إلى مخرجاته مع معدل مدخلات الآخرين إلى مخرجاتهم. وقد عرف آدمز المخرجات على أنها الامتيازات التي يحصل عليها الفرد مثل الأجور والمكافآت وفرص الترقى، الاعتراف والتقدير المركز في العمل. أما المدخلات فهي الخصائص أو المؤهلات التي يمتلكها الفرد مثل المؤهل (مستوى التعليم)

التدريب، الخبرة، المهارة، الذكاء، العمر، الجهد، والدافع وجدير بالذكر، أن شعور الفرد بالرضا تجاه المنظمة أو عدمه يكون انعكاسا لنتيجة تلك المقارنات؛ فالفرد يشعر بالرضا، ومن ثم الولاء للمنظمة إذا أظهرت المقارنة أن جهوده ومكاسبه متساوية مع الآخرين. ومن ثم تتحقق العدالة بتساوي الطرفين. أما إذا لم يتساوى الطرفان، فقد يشعر الفرد إما بالغضب والتوتر وعدم الارتياح بسبب حصوله على مخرجات أقل من المدخلات التي يقدمها مقارنة بزملائه، أو قد يشعر بالذنب إذا أدرك أن مخرجاته إلى مدخلاته تفوق النسبة الخاصة بالشخص المرجعي وقد تدفعه هذه المشاعر السلبية إلى عمل شيء ما للتخلص من الإحساس بالتوتر والغضب أو الذنب فيؤثر ذلك بالتبعية على إتقانه لعمله، ومن ثم على ولاءه للمنظمة التي يعمل بها.

وقد واجهت هذه النظرية العديد من الانتقادات لكونها لم تقدم تصورا كاملا وإطارا مفاهيميا شاملا للعدالة التنظيمية فقد ركزت على نوع واحد فقط وهو عدالة التوزيع للمخرجات (العدالة التوزيعية)، هذا برغم أن العدالة التنظيمية لا تقتصر فقط على مجرد مقارنة النتائج أو المخرجات التنظيمية، وإنما تشمل أيضا أن تكون طريقة تطبيق قواعد العمل على الجميع متساوية، وأن يعامل جميع العاملين في المنظمة بشكل عادل .

(Titrek et al, 2011) ومن ثم ظهرت نظريات أخرى لإثراء هذه النظرية وتوسيع اهتماماتها.

2. نظرية حساسية العدالة :The Equity Sensitivity Theory

أجرى جرينبرج Greenberg دراسة للتحقق من نظرية العدالة التي جاء بها أدامز من خلال دراسته لمدى إدراك العدالة التوزيعية من قبل بعض الأفراد الذين يؤمنون بشدة بالقيم البروتستانتية. وتوصل من خلال الدراسة إلى أن أولئك الأفراد على استعداد تام لتقديم الالتزامات تفوق ما يحصلون عليه من عوائد خلال عمليات التبادل الاجتماعي، ومن ثم فهم لا يأخذون في اعتبارهم مفهوم المقارنات بالجماعات المرجعية والتي بنيت عليها نظرية العدالة لأدامز، هذا وتؤكد تلك النظرية التي عرفت بنظرية حساسية العدالة، أن هناك فروق فردية تؤثر على آليات توزيع الموارد سواء على الأفراد أنفسهم أو على الآخرين، وتؤثر كذلك على طريقة استجابة الأفراد المختلفين للمعاملة غير العادلة وذلك مع وجود بعض الاستثناء كما سبق وأن أشرنا بالنسبة للأشخاص الذين تحكم عملهم الأخلاقيات البروتستانتية، وتشير النظرية إلى أن الأفراد يستجيبون بطريقة متسقة ولكنها مختلفة إزاء كل من العدالة أو عدم العدالة، وربما يرجع ذلك إلى الاختلافات الفردية الموجودة بينهم في درجة حساسيتهم للعدالة والتي تفرض وجود ردود فعل مختلفة إزاء نفس المثير. وبناء على ما تقدم، فقد أمكن تصنيف الأفراد حسب درجة حساسيتهم للعدالة إلى ثلاث فئات، وذلك كما يلي:

أ. الأشخاص الخيرين Benevolents : وهم أولئك الذين يفضلون أن تكون نسبة مدخلاتهم إلى مخرجاتهم أقل من الآخرين عند المقارنات الاجتماعية بالجماعة المرجعية .

ب. الأشخاص الحساسين للعدالة : Equity Sensitives أولئك الذين يتفوقون مع المعيار التقليدي للعدالة حيث يفضلون أن تكون نسبة مدخلاتهم إلى مخرجاتهم مساوية لنسب المقارنة الأخرى مع الجماعات المرجعية.

ت. الأشخاص المميزون : Entitleds ويطلق هذا اللقب على الأشخاص الذين يفضلون أن تكون نسبة مدخلاتهم إلى مخرجاتهم تفوق وتتجاوز الآخرين عند المقارنة بالجماعات المرجعية . وجدير بالإشارة إلى أنه قد تم استعارة لقب Entitleds من دراسة Coles لعام 1977 بعنوان الأشخاص المميزون Privileged Ones، حيث استخدمت لوصف الطفل الموسر الذي لديه الكثير ولكنه يتوقع الأكثر والأكثر.

3. نظرية ليفينثال للعدالة Justice Judgement Theory:

وتفترض نظرية العدالة التي أرساها ليفينثال Leventhal عام 1976 م أن إدراك الفرد للعدالة التنظيمية يتصل بالعديد من القواعد rules التي تشكل الإطار المفاهيمي لمضامين هذا المفهوم؛ أي أن العدالة تتحقق عندما يتم توزيع المخرجات التنظيمية على الأفراد العاملين طبقا لمعايير معينة، ووفقا لتلك النظرية يوجد عدد من القواعد المحددة لنوعين من العدالة؛ العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية وبالنسبة للعدالة التوزيعية، فإنها تستند إلى ثلاثة قواعد رئيسة؛ قاعدة المساهمة contribution rule، قاعدة الاحتياجات needs rule وقاعدة المساواة equality rule ويطبق الأفراد هذه القواعد بشكل انتقائي، إذ أن معايير تقييم العدالة قد تختلف حسب الظروف المحيطة. أما العدالة الإجرائية فتحددها قواعد أخرى منها قاعدة الاتساق والتي تعني وجود اتساق في تطبيق الإجراءات على جميع العاملين في فترة زمنية معينة قاعدة عدم التحيز (bias-suppression) والتي تعني أن يلتزم صانعي القرار بتوخي الموضوعية والبعد عن التحيز أو المصالح الشخصية عند تطبيق الإجراءات قاعدة الدقة (accuracy) أي الاعتماد على معلومات دقيقة وكافية عند اتخاذ القرارات بشأن تحديد المخصصات قاعدة إمكانية التصحيح correctability والتي تعني وجود فرص أمام الموظف للإعتراض على القرارات التي تصدر بشأنه ومن ثم وجود فرص لاتخاذ إجراءات تصحيحية لتغيير أو تعديل القرارات غير العادلة، قاعدة التمثيل representativeness أي أن تشارك جميع الأطراف ذات العلاقة في صناعة القرارات القاعدة الأخلاقية (ethicality) أي أن تتم عملية التخصيص/ توزيع المصادر في ضوء قيم ومعايير أخلاقية) .

وتعد نظرية (Leventhal) أكثر شمولاً من نظرية أدامز، فهي تبني نَحْجاً متعدد الأبعاد؛ حيث تتناول نوعين من أنواع العدالة التنظيمية العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية كما أنها تؤكد على أن تصورات الأفراد للعدالة لا تستند فقط إلى قاعدة المساهمة بل أيضاً إلى قاعدة الاحتياجات، وقاعدة المساواة.

4. النظريات النفسية للعدالة :Psychological Theories of Justice

هناك نوعان من النظريات النفسية واسعة النطاق المتعلقة بتفسير العدالة؛ أولهما تُعرف بنموذج المصلحة الذاتية أو نموذج التحكم في العدالة the self-interest or control model of justice، وثانيهما يطلق عليها النموذج العلائقي للعدالة . the relational model of justice ورغم أن كلا النموذجين يقدم تفسيراً مختلفاً لأسباب تأثير العدالة على سلوك الأفراد، إلا أن كلاهما يؤكد على أهمية العدالة؛ حيث إن إدراك العاملين للعدالة يحفزهم لدعم المنظمة التي يعملون بها.

ويستند نموذج المصلحة الذاتية للعدالة أو نموذج التحكم في العدالة إلى نظرية التبادل الاجتماعي .SOC exchange theory ووفقاً لهذا النموذج يشعر الأفراد بالعدالة حينما تراعي ظروفهم الخاصة ويهتم باحتياجاتهم الفردية على حساب تلك الخاصة بزملائهم، فهم يشبعون مصالحهم الذاتية عن طريق تعظيم مخرجاتهم استناداً إلى قواعد العدالة، ويزداد إدراك الأفراد للعدالة عندما يتم تعزيز مصالحهم الذاتية .ولتعزيز إدراكهم للعدالة، يمارس الأفراد أكبر قدر ممكن من السيطرة غير المباشرة على المخرجات من خلال عملية التحكم اتساق الإجراءات، واستخدام معلومات دقيقة لصنع القرار.

- وتعتبر الإجراءات عادلة من جهة نظرهم عندما يشعرون بأن لديهم القدرة على السيطرة في عملية صنع القرار . علماً بأن كل من مناسبة الإجراءات ومعدل السيطرة على النتائج يزيد المصلحة الذاتية للأفراد.

أما النموذج العلائقي للعدالة والذي يطلق عليه اسم نموذج القيمة الجماعية group-value model، والقائم على نظرية الهوية الاجتماعية social identity theory فيؤكد على الروابط الاجتماعية القوية بين أعضاء الجماعة، ويهتم بالحفاظ على العلاقات الاجتماعية داخل تلك الجماعة؛ إذ يحصل الأفراد على مكانة وهوية إيجابية إذا ما تم التعامل معهم بشكل عادل من قبل السلطات التنظيمية .ومن ثم يبنى هذا النموذج على فكرة أن الأفراد يهتمون بالمعاملة المنصفة التي تعكس هويتهم الاجتماعية، أن الأفراد يقدرّون العضوية في الجماعات الاجتماعية social groups، وتعتبر الإجراءات عادلة بالنسبة لهم إذا ما تمت المحافظة على مصالح جميع أعضاء المجموعة على المدى الطويل، وبناءً على ذلك، يكون الحفاظ على العلاقات داخل المجموعة أكثر أهمية من السيطرة على النتائج.

- ويؤكد Lind أن العدالة وفقا للنموذج العلائقي تتضمن قيمة الانتماء belongingness والاحترام respect في حين أن الظلم يمثل معاني عدم الاحترام disrespect والاستبعاد exclusion، وقد حدد Tyler ثلاثة مبادئ رئيسة متعلقة بالعدالة الإجرائية في ضوء هذا النموذج وهي:

الحيادية والثقة والاعتراف بالمكانة. وتنطوي الحيادية neutrality على تصورات الأفراد عن عدم التحيز من قبل صانعي القرار lack of bias in decision makers، فوفقا لهذا المبدأ فإن جميع الأفراد يستفيدون بشكل عادل من عملية اتخاذ القرار وتستند الق القرارات المحايدة إلى الحقائق وليس الآراء، أما الثقة Trust فتتعلق بالمعتقدات حول النوايا الخيرة لصناع القرار؛ إذ يثق الأفراد بأن السلطات تعاملهم بطريقة عادلة، وتعمل على خدمة مصالحهم على المدى الطويل. وبالنسبة للاعتراف بالمكانة Standing فتتضمن إقرار السلطات الجماعية بمكانة الأفراد، وتعاملها معهم بأدب واحترام وكرامة وتقود هذه المبادئ جميعها في النهاية إلى توزيع عادل للموارد من قبل المجموعة. وبناء على ما تقدم يرى النموذج العلائقي أنه من الملائم نفسي للأفراد أن ينتموا إلى جماعة، فالجماعات مهمة لأن العضوية بها هي التي تمنح هوية للأفراد ومن ثم الشعور بالذات.

(حلمي مصطفى، 2017، ص 136-146)

5. أهداف وأهمية العدالة التنظيمية:

- أن مفهوم العدالة التنظيمية من الموضوعات المهمة كونه يعد أحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير الكبير والمباشر على كفاءة أداء العاملين في المنظمة، وعليه يمكن إدراك أهمية العدالة التنظيمية في النقاط التالية:

1. جعل سلوك المورد البشري ضمن شروطه في إطار التنظيمي واحد، يمكن للعامل الذي يشعر بوجود العدالة تنظيمية أن يغير من سلوكياته من الناحية التي لا تخدم مؤسسة، فشعوره بعدالة الإدارة في تعاملها وتوزيعها، وفي كيفية تطبيقها لمختلف إجراءات والقرارات العمل تقوي مشاعره نحوها وتنمي روح إنتماءه لها، مما يدفعه لبذل جهوده لرفع مستوى الإنتاجية والأداء المطلوب منه.

2. أن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة وذلك من خلل العدالة التوزيعية، تسلط العدالة التنظيمية الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وهنا يبرز دور بعد العدالة في التعاملات.

3. العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار، تعتبر العدالة الإجرائية بعدا هاما في الجانب، وتؤدي أيضا إلى تحديد جودة نظام المتابعة الرقابة والتقييم.

4. تبرز منظومة أخلاقية وإجتماعية ودينية عند الأفراد.

5. تحد طرق النضج الأخلاقي لدى أعضاء منظمة في كيفية إدراكهم و تصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.
(هاشمي، مغيلي، 2019، ص 07)
6. تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية وتمكن في عملية اتخاذ القرار وتعد العدالة الإجرائية بعدا هاما في هذا الجانب.
7. تنعكس العدالة التنظيمية سلوكا على حالات الرضا عن الرؤساء وعلى سلوكيات المواطن التنظيمية والالتزام التنظيمي.
8. تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية و المناخ التنظيمي السائد في المنظمة وهنا يبرز دور بعد العدالة في التعاملات.
9. أن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة النظام المتابعة والرقابة والتقييم والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة بشكل يكفل جودة استدامة العمليات التنظيمية والانجازات عند أعضاء المنظمة
10. تساهم في تقوية روح فريق العمل والجماعة، وبالتالي زيادة فعالية العمل الجماعي.
11. تعد العدالة التنظيمية مؤشرا مهما للإدارة حول تدعيم الأمن الوظيفي للعاملين في المنظمات.
(بونقاب، 2012، ص 484)

6. المتغيرات الخارجية وأثرها على العدالة التنظيمية:

قد يعتقد البعض أن فهم العدالة التنظيمية يقتصر على فهم ما يحدث داخل المنظمة، إلا أن مثل هذا الفهم يبقى ناقصا لأن هناك عوامل أخرى خارجية لها علاقة وتأثير كبير على إدراك العدالة التنظيمية بإعتبار المنظمات وليدة البيئة المحيطة بها، فالموارد المادية والبشرية الموجودة بداخلها مصدرها الأول هو البيئة الخارجية وفي المقابل كل النواتج المحصلة في الأخير ستصدر لهذه البيئة الخارجية، فهناك إذن علاقة تفاعل بينهما، ومن هذا المنطلق كان لزاما التركيز على تحليل أثر المتغيرات والقوى الخارجية على العدالة التنظيمية باعتبارها هدفا من أهداف المنظمة، ومن خلال ذلك ينصب تركيزا على أربعة متغيرات نراها أساسية وهي:

الجدول رقم (01): يمثل المتغيرات الخارجية وأثرها على العدالة التنظيمية

المتغيرات الخارجية	أثرها على العدالة التنظيمية
السياسية	<ul style="list-style-type: none"> - من خلال سننها للقوانين والتشريعات واللوائح الحكومية المختلفة كقانون العمل الذي ينظم علاقات العمل بين الأفراد والمنظمات - اعتماد التنظيمات العمالية الهدف من وراءها حماية مصالح العاملين ومن ثم شعورهم بالعدالة
الإقتصادية	<ul style="list-style-type: none"> - تعكس تركيبة المنظمات العاملة في الدولة (القطاع العام، الخاص) ومنها قوانين الخصخصة الشركات التي تعتبر وسيلة للتوجه نحو اقتصاد السوق الحر، وهذا التوجه في الفكر الاقتصادي أدى إلى إعادة النظر في العديد من جوانب العدالة التنظيمية خاصة فيما يتعلق بنظم الإستقطاب (توظيف، أجور الحوافز) والعديد من الممارسات ذات تأثير على إحساس العاملين بالعدالة
الإجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> - نجد عدة متغيرات مؤثرة على العدالة التنظيمية منها القيم، العادات والتقاليد، مستوى التعليم فالعدالة السائدة في المجتمع الأكبر هي نفسها التي تسود داخل المنظمات، وتعد وتطور العدالة السائدة في المجتمع ينعكس بشكل مباشر على تعقد نظم العدالة في المنظمات - وعلية فإن تأثير الظروف الإجتماعية على العدالة التنظيمية يكون
التكنولوجية	<ul style="list-style-type: none"> - تمثل إنعكاس لمستوى تطبيق المعارف العلمية في المجتمع، وداخل المنظمة لإنتاج السلع والخدمات بحيث تتضمن التكنولوجيا جوانب مادية (المصانع، الآلات) و جانب المعرفي (المعلومات) - للمتغيرات التكنولوجية تأثير على هيكل وفعالية المنظمة وعلى العدالة التنظيمية من خلال الأثر الذي يمكن أن تحدثه تكنولوجيا المعلومات على نوعية العمالة

(من إعداد الطالبة)

ومنه يمكن القول أن لكل متغير من هذه المتغيرات انعكاسا على العدالة التنظيمية، فالسياسي يحمل قيما سياسية لا اجتماعية لذلك لا يجد ضيرا في انتهاكه للعدالة، وصاحب الشركة له أهدافا ربحية ولو كان على حساب وقت وجهد العاملين...

فلا يمكن إذن تحقيق العدالة التنظيمية إلا بتطابق مفهوم القيم العامة للعدالة على مستوى الاجتماعي والسياسي وهذا يتطلب الارتقاء بمستوى وعي المجتمع وبالتالي العاملين في المنظمة فكلما زاد الوعي الاجتماعي تقلصت مساحة انتهاك الحقوق وزادت الرفاهية للأفراد حيث أنهم الغاية والوسيلة في نفس الوقت وكلما زاد التخلف الاجتماعي توسعت مساحة الظلم وانتهاك الحريات والدوس على القيم والمعايير التنظيمية فتكون حينئذ أمام أي شكل اجتماعي أو تجمع بشري لكنه ليس المنظمة فتنشر مظاهر الفساد الإداري كفقدان الترقية

والمكافئة، الحرمان من عمليات التدريب والتكوين، معظم القرارات تصبح غير راشدة، سوء استخدام الموارد المتوفرة وعدم القدرة على تحديد أولويات المنظمة فينعكس هذا الإخلال التنظيمي على طبقت المجتمع الأخرى فيؤدي إلى ظهور اللامبالاة وزيادة المشاكل الاجتماعية والاستهتار بالمصالح العامة فيكون مدعاة إلى فقدان الثقة بين العاملين فتتعد مهمة ودور المنظمة مما يهدد بقاءها واستمراريتها. (زايد عادل محمد، 2006، ص 110-117)

7. الآثار السلبية والإيجابية للعدالة التنظيمية:

أكدت معظم الدراسات أن غياب العدالة التنظيمية أو عدم توافر أي بعد من أبعادها، له تأثير واضح على المتغيرات التنظيمية ولذلك لوجود علاقة إرتباطية بين العدالة التنظيمية وعدد المتغيرات التنظيمية ذلت العلاقة بأداء العاملين.

1. بالنسبة لبعد العدالة التوزيعية:

توصلت بعض الدراسات إلى إنخفاض مدركات العاملين لهذا البعد قد يسبب العديد من النتائج السلبية مثل:

- إنخفاض كمية الأداء الوظيفي
- إنخفاض جودة الأداء.
- نقص التعاون مع زملاء العمل.

يمكن فهم كيفية تأثير انعدام البعد من خلال إدراك كيف ينظر الفرد لعلاقته مع المنظمة فإذا كان الفرد ينظر لهذه العلاقة على أساس اقتصادي فقط فإن العدالة التنظيمية سيكون لها تأثير بسيط جدا على انتمائه للمنظمة، وسيكون التعويض على العوامل الإقتصادية مقتصرًا على سلوك الوظيفي، لأن الفرد لا يرى أي ضرورة للقيام بأي عمل أكثر مما هو مطلوب منه رسميًا، لكن لو كان هذا الفرد ينظر لعلاقته مع المنظمة على أساس اجتماعي فإن ذلك سيؤدي إلى ظهور سلوكيات وظيفية خارج إطار المتطلبات العمل، فهو سيزيد من انتمائه التنظيمي لأنه يرى فيه رد الفعل المناسب لعدالة التوزيع.

2. بالنسبة لبعد عدالة الإجراءات:

توصلت بعض الدراسات إلى أن العمليات صناعة القرارات غير العدالة ترتبط بالعديد من النتائج السلبية مثل: إنخفاض التقييم الكلي للمنظمة ونق الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي، وسبب يعود إلى أن العدالة الإجرائية تحدد مدى عدالة المنظمة في معاملة العاملين فالعامل عندما يرى بأن الإجراءات المتبعة في المنظمة سينعكس ذلك إيجابًا على إنتمائه للمنظمة حتى وإن كان غير راض عن المخرجات التي يحصل عليها من المنظمة (قلة الراتب) بمعنى أن العدالة الإجرائية قد تؤثر على إنتمائه التنظيمي بشكل مستقل عن أي تأثير للشعور بالعدالة التوزيعية، فالعدالة الإجرائية لها علاقة بالشعور الفرد بالإنتماء للمنظمة وثقته في عدالة الإجراءات المتخذة تجاهه، خلاف عدم شعوره بهذا البعد مما يولد لديه شعورًا بالإحباط وعدم الإلتزان النفسي والإنفعالي مما يدفعه ربما لإلتحاق أنماط سلوكية ضارة بمساره أو بالمنظمة كالميل إلى خفض مستوى الجهد، السعي إلى ترك العمل والإلتحاق بالجهة الأكثر سخاء

وعدالة. فمثلا إعطاء الفرصة للفرد لإبداء رأيه في تقييم أدائه أو أداء المنظمة يعتبر إجراء عدالة بالنسبة له لأنه يعطيه الشعور بأنه شخص محترم وعضو فعال ذو قيمة ضمن جماعة العمل.

3. بالنسبة لعدالة المعاملات:

- إن إنخفاض مدركات العاملين لبعد عدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية :
- زيادة النزوح لترك العمل.
- زيادة الضغوط الوظيفية.
- الصراع التنظيمي بين الأفراد .

● إن جو العمل المكهرب والروتيني القاتل يجعل العامل يعيش حالة من الكسل ما يقتل فيه روح الإبداع والمبادرة ويجعله يكره عمله ودائم التفكير والرغبة في تركه. بخلاف العمال الذين يعاملون باحترام وتقدير فهذا بالنسبة لهم مؤشر إيجابي للشعور بالرضا والإرتياح، فتقدير الجهد المبذول في صيغته مباشرة هو رفع معنوي وتحفيز للعطاء مما يشعر العامل بالعدالة، وعليه أن تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين هو أحد التحديات التي تواجهها المؤسسات اليوم، وذلك لتنوع مرادها واختلاف ثقافتهم وخلفياتهم المعرفية والإقتصادية ومن أجل تحقيقها يجب على السياسات الهدامة القائمة على البيروقراطية ومشاعر الظلم والتهديد واستغلال العاملين و بيني سياسات تتسم بالدعم التنظيمي بما يضمن الاستمرارية والفعالية لترسيخ مبادئ العدالة.

(شلي، 2020، ص436-437)

- وفيما يتعلق بالآثار الإيجابية: المترتبة على توافر العدالة في المناخ التنظيمي، فقد كشفت البحوث والدراسات السابقة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية والعديد من المتغيرات التنظيمية ذات العلاقة الوثيقة بأداء وإنتاجية الأفراد من جهة، وأداء المنظمات بشكل عام من جهة أخرى، ولعل من أهم تلك المتغيرات ذات الصلة الوثيقة بالعدالة التنظيمية

● **الرضا الوظيفي job satisfaction** : فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي منها دراسة كل من (شذا محمد، 2012؛ منال الحميدي، 2012؛ Colquitt et al.Usmani، 2012؛ &jamal، 2010، Heney & Nicholas، 2001

● **الدعم التنظيمي organizational support** : فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي منها دراسة كل من (yang & Zhang، 2012؛ Nouruzy et al.، 2011، 2011) ● **الالتزام التنظيمي organizational commitment** : فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي منها دراسة كل من (نماء العبيدي، 2012؛ منال الحميدي، 2012، 2012، Watcharachatchawan & Steane، 2012، Chang-Bae & Jae-Jin، Matthew، 2016)

- الثقة التنظيمية organizational trust فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية منها دراسة كل من شدى فرج، 2013، Hoy & Tarter، 2004، Watcharachatchawan & Steane (2016)
- نمو الموظف Employee development فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية ونمو الموظف منها دراسة (McDowell & Fletcher, 2004)
- الأداء الوظيفي organizational performance فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي منها دراسة كل من (Suliman, Iqbal, 2007)، (ربما العقلة، عبد الكريم السكر، 2011-2013)
- الولاء الوظيفي Organisational Loyalty فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والولاء الوظيفي منها دراسة (فهيمى الفهداوي ونشأت القطاونة، 2004) الدافعية motivation، فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والدافعية منها دراسة. (زياد بركات، 2016)
- السلوكيات التنظيمية Organizational behaviours فقد أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وعدد من السلوكيات التنظيمية من بينها سلوك المواطنة التنظيمية منها دراسة كل من (عادل زيد، 2006؛ Hakan، Choi et al، 2014؛ Kursad & Murat ، 2011)
- هذا علاوة على تأثير العدالة التنظيمية في العلاقات بين زملاء العمل Forret & Love، 2008، وفي مناخ الإبداع داخل المنظمة. (جودة حافظ، 2001)
- أما فيما يتعلق بالآثار السلبية الناتجة عن غياب العدالة:
في المناخ التنظيمي، فقد كشفت البحوث والدراسات السابقة أن غياب العدالة التنظيمية يعد مصدرا لوجود العديد من المشكلات لكل من الفرد والمنظمة (Ince & Gül, 2011, p135)، ففي الحالات التي يشعر فيها الموظف بالظلم نتيجة لعمله في منظمة غير عادلة فإنه يترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية:
- كإخفاض الرضا الوظيفي.
- انخفاض الإلتزام التنظيمي.
- وتدني سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- انخفاض الأداء الوظيفي بصفة عامة مما ينعكس سلبا على تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها.

(زياد بركات، 2016، ص 125-126).

- تظهر لدى الموظف مشاكل صحية health problems ناتجة عن التوتر والضغط العصبي stress والذي يؤدي بدوره إلى الذين يشعرون بأنهم في وضع غير عادل بالمقارنة مع الآخرين
- الرغبة في الطعن في النظام الذي أدى إلى هذا الوضع. إن النظم التي يتم فيها توزيع الموارد بشكل غير عادل يمكن أن تصبح عرضة تماما للمنازعات disputes وعدم الثقة mistrust، وعدم الاحترام disrespect وغيرها من المشاكل الاجتماعية other social problems.
- ظهور سلوكيات عدوانية aggressive behaviors في محيط العمل، تؤثر على الأداء التنظيمي للمؤسسة، ومن ثم تؤدي إلى ضعف الإنتاجية التنظيمية. (Kasemsap, (productivity suffer, 2014, P901), (Abdul rauf, 2012, P131-134), 2012, P903).
- وعلاوة على ما سبق فإن الظلم التنظيمي الناتج عن الاعتداء على العدالة التنظيمية من جانب المنظمة يمثل تدمير للعلاقات الاجتماعية ولقيم العاملين (زياد بركات، 2016، ص 122) وهو أساس جميع الأضرار التنظيمية، إذ يدمر النزاهة التنظيمية (Gholipour & Ezzat, 2008)، كما يؤثر على معنويات الموظفين وعللي تطورهم المهني، ويؤثر كذلك على نمو المنظمة وتطورها بشكل عام

خلاصة:

وفي الأخير يمكن القول بأن العدالة التنظيمية تتحدث بصفة أساسية في ضوء ما يدركه الفرد من نزاهة وموضوعية وإنصاف الإجراءات والمخرجات التنظيمية، وعليه فإن تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين هو أحد التحديات التي تواجهها المؤسسات اليوم، وذلك لتنوع مواردها واختلاف ثقافتهم وخلفياتهم المعرفية، ومن أجل تحقيقها يجب التخلي على السياسات الهدامة القائمة على البيروقراطية ومشاعر الظلم والتهديد لدى العاملين وتبني سياسات تتسم بالدعم التنظيمي، مما يضمن استمرارية والتزام العاملين في الأمد البعيد.

الفصل الثالث: الإحتراق النفسي

تمهيد :

حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي بإهتمام الباحثين من خلال السنوات الأخيرة وتناولها الكثير منهم بالبحث والدراسة وذلك لآثارها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل فأصبحت تشكل أهم المشاكل الصحية النفسية التي تفرض نفسها داخل الوسط المهني حتى تصدرت ظاهرة الإحتراق النفسي قائمة الأمراض والإضطرابات المرتبطة بالعمل، وقد حظت هذه الظاهرة باهتمام واسع في العديد من الدراسات والبحوث.

1. مفهوم الإحترق النفسي:

أ. تعريف **freudien burger**: عرفه بأنه حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي انه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة. (freudirn burgerk, 1975)

ب. تعريف **Maslach and Jachson**: على أنه إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي. (Maslach and Jachson, 1981, P01)

— ويعتبر فرويد بيرغ Freudenberger: أول من أضاف هذا المصطلح إلى ميدان لبحث السيكلوجي سنة 1974 وذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين بإحدى العيادات الجانبية بمدينة نيويورك، ويشير هذا المصطلح حسية إلى مختلف الإستجابات الإنفعالية والجسمية لضغوط العمل.

— ولم تتوقف أعمال Freudenberger عند هذا التعريف بهذا المفهوم الجديد فقط نشط برفقة العديد من مساعديه وزملائه في مجال البحث في الإحترق النفسي وإنعكاساته السلبية خاصة بالنسبة للعاملين في مختلف المدن الإنسانية وقد أضاف سنة 1980 قائمة لتشخيص مستوى الإحترق النفسي بإبعاده الثلاثة.

(Freudenberger, 1981, P18)

ت. تعريف **كل من بيتس وأرسنون وكافري**: بأنه حالة من التعب يتميز بها بصفة كثر الأفراد العاملين مع الأشخاص الآخرين، أو مع جمهور أو العاملين الاجتماعيين وعمال الصحة. (billage, 2006)

ث. يعرفه **هارتمان**: بأنه الاستجابة إلى استنفاد عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الإجهاد النفسي والعاطفي تبلد المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي. (عبد الله، 1994، ص 01)

2. أسباب الإحترق النفسي :

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب ومصادر الإحترق النفسي وترتكز على ثلاثة مستويات وهي:

— المستوى الفردي أو الشخصي.

— المستوى الاجتماعي.

— المستوى التنظيمي أو الإداري.

1) **المستوى الفردي أو الشخصي**: إتفتت الكثير من الدراسات على أن الفرد الأكثر إنتماء وإلتزاما بعمله وإخلاصا يكون أكثر تعرضا للإحترق النفسي من غيره العاملين وذلك لان هذا الفرد يقع تحت تأثير ضغوط

العمل الذي يعمل فيه، وقد قام juaticetal وزملائه بإجراء مسح شامل للأفراد يعانون من أعراض الإحترق النفسي فوجدهم يتسمون بالخصائص التالية :

— الإلتزام الزائد.

— عدم الوعي بحدودهم وقدراتهم.

— التفاني الشديد في العمل (wartman et al, 1992, P621).

كما ورد في دراسة متولي 2005 تأثير مصادر أخرى على ظهور الإحترق النفسي، حيث وضحت متولي في دراستها أن:

— الهوية الجنسية (الجنس) لا تزيد و لا تنقص من احتمال تعرض الفرد للإحترق .

— وأن الأفراد ذوي الأعمار المنخفضة أكثر عرضة للإحترق حيث أن التقدم في العمر يؤدي إلى زيادة الخبرة في الوظيفة، وهذا يمد الفرد بعدد من المصادر الداخلية لكيفية التعامل مع الضغوط ومواجهتها.

(متولي، 2005، ص 56)

2) المستوى الإجتماعي:

هنالك عددا من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصدر الاحترق النفسي نذكر منها:

— التغييرات الاجتماعية والإقتصادية التي حدثت في المجتمع ما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.

— طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تسعد على أيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعم جيدا من المجتمع، قد يصبح العاملون به أكثر عرضة للإحترق النفسي. (بدران، 1997، ص 64)

3) المستوى التنظيمي أو الإداري:

● البحوث الخاصة بالضغط النفسي وطرق التعامل معه تقترح بأن فقدان الإمكانيات والقوى يعتبران من أهم مسببات الضغط والقلق والكآبة عند الأفراد وعند إستمرار هذه الحالة تتطور ظاهرة تسمى العجز المتعلم Learned helplessness حيث أن الفرد يستخلص من ذلك أنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه وبداخلة اليأس هذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الإحترق النفسي.

● إستنادا على نوعية نفسها من البحوث (الضغط النفسي) نجد أن قلة الإثارة للعضو لها تتسبب في آثار سلبية لذلك فالعمل الترتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي ربما يؤدي إلى الضغط والإحترق النفسي.

● أي فشل يواجه الفرد في جهوده لتحقيق الحاجيات الشخصية خلال عدم الرضا والضغط وبالتالي الإحتراق والمهنيون يأتون إلى أعمالهم وهم متوقعون الكثير فيهم يريدون زملاء مساندين وعملاء يقرون بالجميل وعملاء مشوق منيرا، فضلا عن الاستقلالية، وفي الوقت نفسه ما يريد أي عامل آخر مثل راتب كاف فرص للتقدير والتطور الوظيفي، مسؤول متفهم كفاء وشعور بالإنجاز ولسوء الحظ غالبا ما يصابون بخيبة الأمل.

(علي حمدي، 2008، ص 182)

3. مراحل الإحتراق النفسي:

● **المرحلة الأولى:** وتعرف بمرحلة الإستشارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي arousal stress الذي يعايشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية :

— سرعة الإنفعال، القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، صرير الإنسان أو اصطكاكهم أثناء النوم بشكل ضاغط (bruscim) النسيان، صعوبة التركيز، الصداع، وضربات القلب غير العادية.

(عسكر، 2003، ص 126)

— وينتج عن هذه المرحلة حدوث عدم التوازن بين قدرة الفرد على التحمل ومتطلبات العمل و ضغوطه.

(الفريجات، الرياضي، 2010، ص 156)

● **المرحلة الثانية:** ويطلق عليها مرحلة توفير أو الحفاظ على الطاقة Energy conservation وتشمل إستجابات سلوكية مثل التأخر عن الدوام، تأجيل الأمور الحاجة الأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع إنخفاض الرغبة الجنسية، التأخير في إنجاز المهام، زيادة في إستهلاك المواد المخدرة والمنبهات، اللامبالاة، إنسحاب الإجتماعي، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح. (Marie baque, 2000, P05).

وهي نتيجة للمرحلة الأولى والتي هي ردت فعل الإنفعالي لحالة عدم التوازن حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب والإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل. (الخرابشة، عريبات، 2005، ص 301)

● **المرحلة الثالثة:** و يطلق عليها مرحلة الاستنزاف أو الإنهك (Exhaustion) والتي ترتبط بالمشكلات البدنية ونفسية مثل: الإكتئاب، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسمي مزمن، الإجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في إنسحاب نهائي من المجتمع و الرغبة في الهجرة الأصدقاء وربما العائلة.

(عسكر، 2003، ص 126)

— كذلك الميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية، والإنشغال عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية مما ينجح عنه التقليل من الإلتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية. (الخرابشة، 2005، ص 302)

— وهذه المرحلة بشكل مجموعة ردود الفعل غير المحددة التي تميز الوقت الذي لا يستطيع الجسم فيه التأقلم مع حالة الضغط. (loo et al, p105)

— وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإحترق النفسي في كل المراحل بل وجد ان ظهور عنصريين أو عرضيين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشرات على أن الفرد يمر بالمرحلة المعنية من مراحل الإحترق النفسي. (عسكر، 2003، ص 126)

4. أبعاد الإحترق النفسي :

إعتبرت Maslach و 1981 Jackrson بأن الإحترق النفسي مفهوم يتكون من 03 أبعاد وهي كالتالي :

1. **الإجهاد العاطفي (Emotional Exhaustion)** ويشير إلى أن العمال الذين يصابون بالإحترق النفسي تكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي .
2. **تبلد المشاعر: Deshumanization** ويعني أن العمال يبدؤون في بناء إتجاه سلبي نحو العملاء المستخدمين من الخدمة
3. **الشعور بالنقص في الانجاز المهني feeling of reduced accomplishment** ويتمثل في ميل العمال إلى تقييم أنفسهم سلبيا والإحساس بانعدام الفاعلية أمام الآخرين. (شهاب ، 2001)

5. أعراض الإحترق النفسي:

يتميز الإحترق النفسي بكونه عملية متطورة عبر مراحل عديدة، وتتميز باختلاف أعراضها من مرحلة لأخرى، ومن حالة لأخرى وهي في مجملها أعراض تم إحصاؤها من خلال الدراسات العديدة التي أقيمت حولها.

- **أعراض انفعالية:** تتمثل في القلق المبالغ فيه الذي يعاني منه الفرد إضافة إلى سرعة الغضب، الإحساس بالذنب و اللامسؤولية نتيجة زيادة مشاعر الفشل والعجز والنظرة السلبية كالإنكار والتبرير واللامبالاة وقد تحدث لديه مقاومة شديدة للتغيير. (بني أحمد، 2007، ص 17)
- **أعراض سلوكية :** يتأثر سلوك الفرد المصاب بالإحترق النفسي بالمعاش النفسي للحالة ما يجعله يلجأ إلى مواقف عدائية وفرط النشاط العقيم وغير المنتج لينخفض بعده أداءه الوظيفي فيكثر من التأخر والتغيب عن العمل لشعوره المفرط بالفشل من فيها كل علاقاتها الإجتماعية سواء العائلية أو محيطه الإجتماعي.

(Freudenberger, 1974, P159)

■ **أعراض معرفية:** للإحترق النفسي تأثير سلبي على قدرات الفرد المعرفية، حيث تظهر لديه مشاكل في الإنتباه والتركيز، وأخرى تخص الذاكرة وصلابة التفكير. (Truchot, 2004, P14)

— إضافة إلى زيادة الأخطاء في المهام المعرفية وتصبح القرارات مشكوك فيها. (باهي، 2002، ص 205)

— وأحيانا أخرى يلجأ ويصر على مقاومة كل تغيير في حياته سواء الخاصة أو المهنية والتردد في إتخاذ القرارات نتيجة تفكير المفرط في عمله. (بني احمد، 2007، ص 17)

6. نظريات الإحترق النفسي و نماذجه:

أ. نظريات الإحترق النفسي:

النظرية السلوكية: يدعوا واضعو هذه النظرية بأن الإحترق النفسي هو نتاج الظروف الفيزيقية والبيئية ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان كما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له، أي أن النظرية السلوكية ترى أن الإحترق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه أصبح من السهولة التحكم بالإحترق النفسي وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حاليا بأهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل .

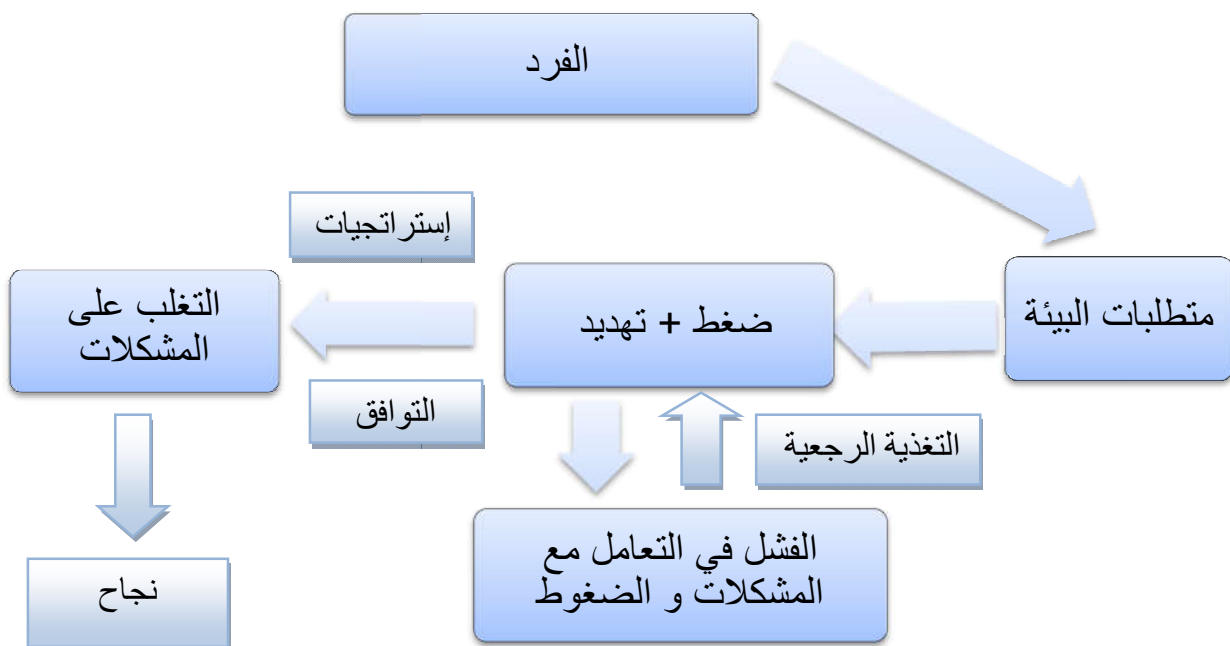
النظرية المعرفية: أن المصدر يحدد سلوك الإنسان هو مصدر الداخلي، ويخالف أصحاب هذه النظرية بذلك النظرية السلوكية وهذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر في هذا الموقف ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها وإذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيعود إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي في حين أن إدراك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي يكون بظهور أعراض الإحترق النفسي.

نظرية التحليل النفسي: يلتقي الفرويديون مع المعرفيين في تفسيرهم لسلوك الإنسان إذ يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا و والأنا الأعلى والذي يسبب القلق والإكتئاب والتوتر والإحترق، وحسب آرائهم هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان، مثل تبدل الشعور والإجتهاد والإنعزال عن الآخرين وغيرها . (عساف، 2012، ص 43)

ب. نماذج الإحترق النفسي:

نموذج كاري كوبر Carry Cooper :

يعتبر كوبر أن مصطلح الإحترق النفسي يشمل و يتجاوز من حيث الشدة والدرجة، مصطلح "الضغط" وأن الإحترق النفسي هو مرحلة الأخيرة لعدم تكيف الفرد مع البيئة والذي يؤدي بدوره إلى حالة من عدم التوازن بين متطلبات بيئة عمله وقدراته، فيصبح يعاني من ضغط مهني دائم ومستمر. (Truchot, 2004, P39) ولفهم هذا النموذج حاولنا تخلصه على شكل مخطط:



الشكل رقم 04 نموذج Cooper لتفسير الإحترق النفسي

(من إعداد الطالبة)

نموذج لوروس فولكمان Lazaros et folk man 1984:

يطلق على هذا النموذج أيضا اسم "نموذج التعاملات التقييمية" او "اضطراب أساليب المواجهة" و يعتبر نموذج لأوروس Rachad Lazaros وسوزان فولكمان Susan folk ma من أكثر النماذج تفصيلا واستعمالا في البحوث و الدراسات الخاصة بالضغط النفسي. (Rolland, 1999, P106)

فهما يعتبران الإحتراق النفسي نتاج فشل في استعمال أساليب مواجهة موقف ضاغط أما يسمى "Coping" هو مشتق من الفعل to Copé with ويقابله باللغة الفرنسية faire face à ou "affronter" (أي مواجهة) فالضغط لا يصدر عن الفرد لوحده أو عن محيطه، بل هو ينتج عن العلاقة الفعالة بينهما.

(Lazaros folk ma, 1988, P457)

إذن هذا النموذج يعتمد على ما يسمى بالمنحنى التفاعلي بين هذين المتغيرين (الفرد، بيئة) كما أشر الباحثان إلى ما يسمى بالتقييم المعرفي l'évaluation –cognitive وهو لب هذه النظرية والذي يربط لضغط ولمواجهة coping حيث وضعا ثلاثة أشكال للتقييم المعرفي وهي :

1) التقييم الأولي: l'évaluation primaire:

في هذه المرحلة الأولية يقدر الفرد الحدث أو الوضعية الغامضة من حيث النوع و درجة تهديدها له، وقد ترافق بانفعالات سلبية كالحصر lasciveté والخوف .

2) التقييم الثانوي l'évaluation secondair :

يشير الباحثان أن الهدف من هذه المرحلة هو وضع وتهيئة الفرد لعدد من الاستراتيجيات لمواجهة الضغط مما يخفف من حدته و درجته .

3) إعادة التقييم la réévaluation:

التقييم في هذه المرحلة مختلف تماما عن المرحلة الأولى هنا يكتسب الفرد معلومات جديدة حول بيئته وحتى نفسه.

كما أشار نفس الباحثين إلى أن التقييم المعرفي يتأثر بعدة عوامل كالخصائص الشخصية للفرد من عادات واعتقادات، وكذا متغيرات متعلقة بالمحيط السوسيو – ثقافة الفرد –وأكد نفس الباحثين أن للتقدير الشخصي للحدث الضاغط تأثير كبير في عملية المواجهة، حيث أن السلي للموقف الضاغط تزيده سواء في حين مشاعر التقدير الإيجابية نحوه، تزود الفرد بالراحة، وتساعد على المواجهة وهنا يقترح لازورس lazarus النظر إلى الضغوط بإيجابية وليس كتهديد (lazaros, 2000, P665-673)

نموذج هانز سيلبي Hans Selye:

يعتبر مصطلح الضغط أو stress باللغة الفرنسية المترجم من الكلمة الانجليزية "distrees" ذات الأصل اليوناني "stringer" والذي يعني باللغة الفرنسية – stringer – éteindre- mettre en tension - وقد

كان هانز سيلبي أول من أستخدم مصطلح الضغط سنة 1956 في مجال الطب و البيولوجيا ليطور فيما بعد هذا المفهوم موضحا بأن له جانبا نفسيا، أين قدم نموذجا أطلق عليه ".... التكيف العام " *général adaptation syndrome* (G-A-S) هذا النموذج يشير إلى مجموعة من الاستنتاجات النفسية والجسمية لمواجهة مجموعة من المواقف الضاغطة، هذا ما يجعل من الضغط استجابة إنذار وحماية، حيث أن الضغط العادي لا يتجاوز القدرة العامة للفرد على التكيف، وهو يمثل بذلك وسيلة أيضا للتعلم لإيجابي أم الضغط السلبي فهو حصيلة لعدم توازن الفرد مع محيطه والذي يؤدي حتما لإلى عدم التكيف.

يشير سيلبي أن تطور زملة التكيف العام (G-A-S) يمر ب 3 مراحل هي (Selye, 1973, P66-68)

أ. مرحلة الإنذار بالخطر:

تشمل هذه المرحلة مختلف ردود الفعل والإستجابات غير الخاصة عند التعرض المفاجئ لمثير أو موقف ضاغط أو لا يستطيع الفرد التكيف معه لا كميا ولا كيفيا. (loo, 1986, P17)

ب. مرحلة المقاومة :

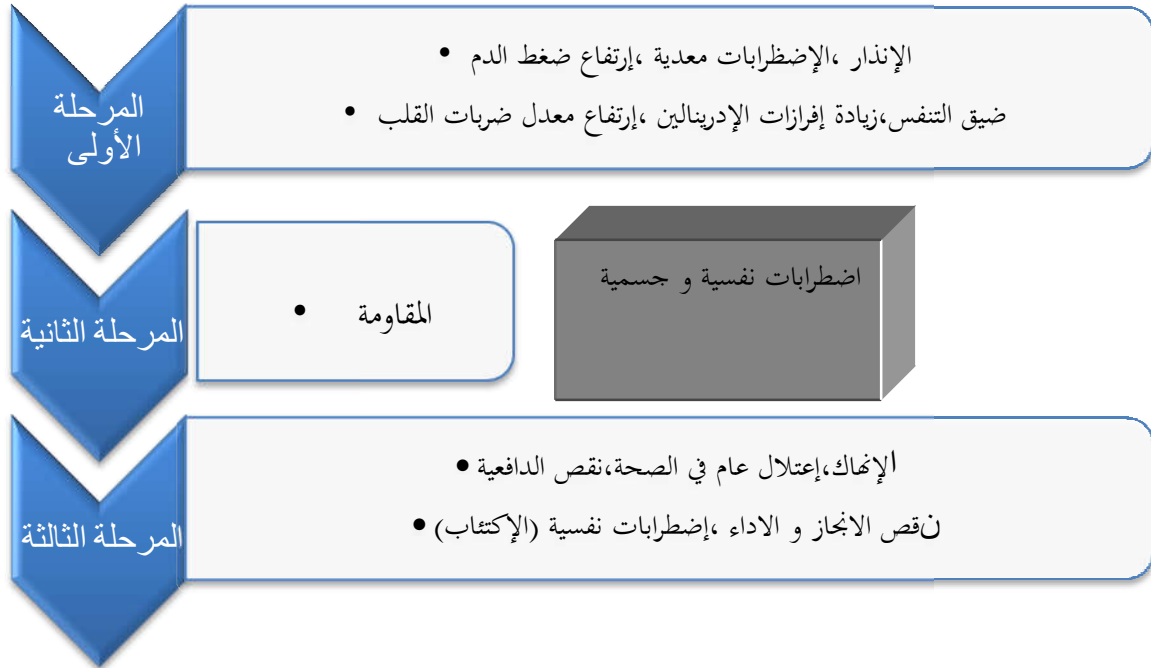
تشمل هذه المرحلة بعد تعرف الشخص على الموقف مما يساعده على التخلص من الوضعية السابقة وذلك بتجهيز إمكاناته الدفاعية والفيزيولوجية المذكورة في المرحلة الإنذار، وهنا يعود الجسم ليتكيف من جديد وترتفع مقاومته.

ت. مرحلة الإنهاك:

بالنسبة لسيلبي (1986) فإن الفرد يدخل في هذه المرحلة عندما تفشل كل آليات التكيف، مما يؤدي إلى ظهور أعراض مرضية، نفس جسمية وأخرى نفسية مرتبطة بالضغط. (Altman, 2000, P27)

وهذه المرحلة الأخيرة تشير إلى نهاية المرحلة السابقة وهنا يرى سيلبي أن الإحتراق النفسي قد يظهر في هذه المرحلة (Mellinger, 2000, P27).

وسنحاول تلخيص لأهم أعراض هذه المراحل في الشكل التالي:



الشكل رقم 05: أعراض مراحل الاستجابة للضغط ل سيلبي
(من إعداد الطالبة)

7. مستويات الإحتراق النفسي :

أشارة سبانيول (spaniol) (1979): إلى أن الإحتراق النفسي مشاعر مرتبطة بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات وهي:

1. إحتراق نفسي متعادل: وينتج عن نوبات قليلة من التعب والقلق والإحباط والتهييج
2. إحتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس الأعراض السابقة ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل
3. إحتراق نفسي شديد: وينتج عن أعراض جسمية مثل الفرحة والأم الظهر المزمنة، ونوبة لصداع الشدي، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر إحتراق نفسي معتدلة و متوسطة بين حين وآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح لإحتراق مشكلة خطيرة.

(بدران، 1997، ص 57)

خلاصة:

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل، يمكن القول أن الإحتراق النفسي كظاهرة سيكولوجية سلبية نجدها بكثرة في مجال المهن الإنسانية والإجتماعية التي تقدم خدمات مختلفة تحدث نتيجة عدة عوامل وأسباب محيطة بالأفراد أو المرتبطة بالفرد بحد ذاته، والإحتراق النفسي يترك آثار وأعراض فيزيولوجية ونفسية على شخصية الفرد المحترق، لذا لا بد عليه من العمل على إزالة العقبات والمشكلات التي تؤدي به إلى الشعور بفقدان الراحة النفسية لتخطي ضغوط العمل، وبالتالي التخفيف من حتمية الإصابة بالإحتراق النفسي.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

بعد تعرضنا للجانب النظري لدراسة العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي والذي اعتمدهنا كإطار مرجعي يساعدنا في الدراسة الميدانية، من خلال تطرقنا إلى الجانب الميداني والذي يعتبر الأساس في تصميم البحوث وهذا الجانب يشير إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، وذلك بعد صياغة الفرضيات في الفصل الأول إذ من خلاله يتم إبراز المنهج المستخدم وضبط عينة البحث وتوضيح مجالات الدراسة.

1. الدراسة الاستطلاعية:**1.1. منهج الدراسة:**

المنهج هو الطريقة التي تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث الاستغناء عنه وبدونه يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات، ولأن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وهو ملائم لدراستنا.

مجتمع الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة بلدية تيارت الذين تم إختيارهم بطريقة عشوائية حيث تمثلت عينة في 30 عامل.

1.2. حدود الدراسة الإستطلاعية:**أ. الحدود المكانية:**

أجريت الدراسة بمقر بلدية تيارت.

ب. الحدود الزمنية:

أما من الناحية الزمنية فقد أجريت الدراسة من 24 أبريل إلى 3 ماي 2022 .

2. أدوات الدراسة:**الأداة الأولى: إستبيان العدالة التنظيمية :**

إنطلاقاً من مشكلة بحثنا تم الإعتماد على الإستبيان العدالة التنظيمية من إعداد الباحثان (بن عسلة، بلحوسة) واللذان إعتمده في مذكرتهما الموسومة بالعدالة التنظيمية والإغتراب المهني لدى عمال بلدية تيارت سنة 2017.2018.

وقد طبق الإستبيان على عينة قوامها 60 عامل و قد بلغ بنود الإستبيان 24 بند يضم 04 أبعاد العدالة

التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية، العدالة التقييمية. وهي موزعة كالآتي :

–العدالة التوزيعية: من 01 إلى 04.

- العدالة الإجرائية: من 05 إلى 11
- العدالة التعاملية: من 12 إلى 18
- العدالة التقييمية: من 19 إلى 24
- صدق وثبات أدوات الدراسة:

▪ جدول رقم (2): يمثل أبعاد متغير العدالة التنظيمية

العدالة التقييمية	العدالة التعاملية	العدالة الإجرائية	العدالة التوزيعية	البعد
06	07	07	04	عدد العبارات

▪ جدول رقم (3): ثبات استبيان العدالة التنظيمية

قيمة الفاكرونباخ	الأبعاد
.855	العدالة التوزيعية
.864	العدالة الإجرائية
.763	العدالة التعاملية
.304	العدالة التقييمية

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الفاكرونباخ للأبعاد مرتفعة مما تؤكد على ثبات استبيان العدالة التنظيمية وصلاحيته للقياس

صدق الإتساق الداخلي:

الجدول رقم (04): العلاقة بين البعد والفقرة ، والفقرة والبعد مع الدرجة الكلية

المتغير	البعد	الفقرة	معامل الارتباط الفقرة مع البعد	معامل الارتباط البعد مع الدرجة الكلية
العدالة التوزيعية		01	.554**	0.58**
		02	.525**	
		03	.651**	
		04	.539**	
العدالة الإجرائية		05	.838**	0.85**
		06	.821**	
		07	.784**	
		08	.892**	
		09	.791**	
		10	.558**	
		11	.603**	
العدالة التنظيمية	العدالة التعاملية	12	.767**	0.79**
		13	.832**	
		14	.852**	
		15	.604**	
		16	.098	
		17	.656**	
		18	.687**	
العدالة التقييمية		19	.742**	0.88**
		20	.636**	
		21	.855**	
		22	.746**	
		23	.825**	
		24	.799**	

الأداة الثانية : مقياس ماسلاش للإحترق النفسي :

الخصائص الستيكومترية لمقياس ماسلاش :

جدول رقم (05): يمثل أبعاد متغير الإحترق النفسي.

البعد	الإجهاد الإنفعالي	تبلد المشاعر	نقص الإنجاز الشخصي
عدد العبارات	09	05	08

الجدول رقم (06): بدائل ودرجات مقياس ليكرت.

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

الجدول رقم (07): يمثل بدائل ودرجات مقياس ماسلاش.

البدائل	أبدا	بضع مرات في الستنة	مرة في الشهر أو أقل	مرة كل شهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
الدرجات	7	6	5	4	3	2	1

ثبات الإستبيان الإحترق النفسي

لحساب ثبات الإستبيان تم حسابه من خلال المعالجة الإحصائية (ألفا كرونباخ)

الجدول رقم (08): جدول يوضح الثبات لكل بعد من أبعاد الإحترق النفسي.

الأبعاد	قيمة الفاكرونباخ
الاجهاد الانفعالي	.616
تبلد المشاعر	.679
نقص الانجاز الشخصي	.811

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الفاكرونباخ للأبعاد مرتفعة مما تؤكد على ثبات استبيان الاحترق النفسي وصلاحيته للقياس

الجدول رقم (09): صدق الإتساق الداخلي

المتغير	البعد	الفقرة	معامل الارتباط الفقرة مع البعد	معامل الارتباط البعد مع الدرجة الكلية
	الإجهاد الانفعالي	01	.436**	0.81**
		02	.332*	
		03	.612**	
		06	.502**	
		08	.646**	
		13	.528**	
		14	.409**	
		15	.533**	
		20	.452**	
الاحترق النفسي	تبلد المشاعر	05	.566**	0.72**
		10	.755**	
		11	.649**	
		15	.742**	
		22	.664**	
	نقص الإنجاز الشخصي	04	.496**	0.46**
		07	.660**	
		09	.711**	
		12	.710**	
		17	.782**	
		18	.739**	
		19	.560**	
		21	.540**	

الدراسة الأساسية :

بعد التأكد من صحة أدوات القياس التي أثبتت النتائج المتحصل عليه من الدراسة الاستطلاعية أمكن لنا تطبيقها في الدراسة الأساسية .

مجتمع البحث وعينة الدراسة :

مجتمع البحث : نقصد به جميع الأفراد أو العناصر الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها وقياسها . المجتمع هو العنصر الرئيسي من الدراسة حيث أن الباحث يعمم في النهاية نتائج عليه، ويمكن القول أننا لا ندرس عينات وإنما ندرس مجتمعات وما العينة التي نختارها إلا وسيلة دراسة خصائص المجتمع، أما بالنسبة لمجتمع الدراسة الحالية فقد تمثل في عمال بلدية تيارت.

حدود الدراسة الأساسية:

المجال المكاني: تم إجراء الدراسة بمقر بلدية تيارت.

المجال الزمني: 10 إلى 23 ماي 2022

حجم العينة :

الهدف من الدراسة هو معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراف النفسي، بما أن مجتمع الدراسة يتمثل في عمال بلدية تيارت تم اختيار العينة بطريقة عشوائية قدر عددها ب 60 عامل وكانت إجابة أفراد العينة على استبيان الدراسة .

خصائص العينة:

حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (10): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	العينة
53.3%	32	ذكر
46.7%	28	أنثى
100%	60	مجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (10) المتعلق بالجنس أن أكبر نسبة من المبحوثين من فئة الذكور بنسبة 53.3% وهي نسبة مرتفعة بالنسبة للإناث الذين يمثلون 46.7% من إجمالي العينة.

السن:

الجدول رقم (11): يمثل توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	العينة
8.3%	5	أقل من 30 سنة
48.3%	29	من 30 الى 40 سنة
35%	21	من 41 الى 50 سنة
8.3%	5	أكثر من 50 سنة
100%	60	مجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (11) المتعلق بالجنس أن أكبر نسبة من المبحوثين من فئة الذكور بنسبة 53.3% وهي نسبة مرتفعة بالنسبة للإناث الذين يمثلون 46.7% من إجمالي العينة.

الجدول رقم (12): يمثل توزيعا لمبحوثين حسب الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	العينة
5%	3	أقل من 05 سنوات
23.3%	14	من 05 إلى 10 سنوات
31.7%	19	من 11 إلى 15 سنة
15%	9	من 16 إلى 20 سنة
25%	15	أكثر من 20 سنة
100%	60	مجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (12) المتعلق بالأقدمية أن أكبر نسبة من المبحوثين من فئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 31.7% وهي نسبة كبيرة من إجمالي العينة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- النسب المئوية: لمعرفة نسب توافق الإجابات .
- المتوسط حسابي: قصد إستخراج متوسطات الدراسة الأساسية .

- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت الإجابات .
- معامل الارتباط بيرسون: لحساب العلاقة بين المتغيرين .
- استخدام التكرارات: لإظهار أجوبة العينات المستجوبة .
- استخدام معامل ألفا كرونباخ: لقياس مدى ثبات أداة المقياس المستخدم .

خلاصة :

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى التعرف على بلدية تيارت والخدمات التي تقدمها، وقمنا بتحليل نتائج الدراسة التطبيقية و تحليل محاور الاستبيان الخاص بها، باعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS، لإجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان بغية الإجابة على التساؤلات والوصول إلى النتائج المطلوبة .

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيد :

يحتوي هذا الفصل على عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تم تحليلها وتفسيرها من خلال التعرف على استجابات أفراد العينة من عمال بلدية تيارت حول العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي .

عرض وتحليل نتائج الدراسة :

الفرضية الجزئية الأولى :

عرض وتحليل الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة إرتباطية بين العدالة التوزيعية والاحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.

ولتأكد من صحة الفرضية الأولى والتفصيل في نتائجها سيتم حساب قيمة الدلالة ومعامل الإرتباط بين بعد

العدالة التوزيعية الاحتراق النفسي

جدول رقم (13): عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الإرتباط (R)	مستوى الدلالة
العدالة التوزيعية	31.20	0.60	0.60	0.01
الإحتراق النفسي	48.26	1.42		

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن معامل إرتباط بيرسون يقدر لا 0.60 عند مستوى الدلالة 0.01 لكل من العدالة التوزيعية الذي يقدر متوسطها الحسابي بـ 31.20 والإحتراق النفسي الذي يقدر بـ 48.29 من خلال النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أنه توجد دلالة إحصائية تؤكد على تحقق العلاقة بين العدالة التوزيعية والإحتراق النفسي.

جدول رقم (14): يمثل عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الإرتباط (R)	مستوى الدلالة
العدالة الإجرائية	26.03	1.02	- 0.06	0.64
الإحتراق النفسي	48.26	1.42		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن معامل إرتباط بيرسون يقدر بـ 0.06 - عند مستوى الدلالة 0.64 لكل من العدالة الإجرائية الذي يقدر متوسطها الحسابي بـ 26.03 والإحتراق النفسي بـ 48.26 من خلال النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أنه لا توجد دلالة إحصائية تؤكد على عدم تحقق العلاقة بين العدالة الإجرائية والإحتراق النفسي.

جدول رقم (15): يمثل عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة
العدالة التعاملية	31.03	0.66	0.38	0.01
الإحترق النفسي	48.26	1.42		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن معامل إرتباط بيرسون يقدر بـ 0.38 عند مستوى الدلالة 0.01 والإحترق النفسي 48.26 لكل من العدالة التعاملية الذي يقدر متوسطها الحسابي بـ 31.03 والإحترق النفسي بـ 48.26، من خلال النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أنه توجد دلالة إحصائية تؤكد على تحقق العلاقة بين العدالة التعاملية والإحترق النفسي.

جدول رقم (16): يمثل عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة
العدالة التقييمية	22.13	0.62	0.41	0.01
الإحترق النفسي	48.26	1.42		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن معامل إرتباط بيرسون يقدر بـ 0.41 عند مستوى الدلالة 0.01 لكل من متغير العدالة التقييمية الذي يقدر متوسطها الحسابي بـ 22.13 والإحترق النفسي بـ 48.26، ومن خلال النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أنه توجد دلالة إحصائية تؤكد على وجود علاقة بين العدالة التقييمية والإحترق النفسي.

الجدول رقم (17) يبين عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة: مستوى الإحترق النفسي لدى عمال البلدية

المستوى	المجالات	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإحترق النفسي
ضعيف	66 - 22	88	1.42	48.26	الإحترق النفسي
متوسط	110 - 67				
مرتفع	154 - 111				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن متوسط الحسابي للإحترق النفسي يقدر بـ 48.26، مقارنة بالمتوسط الفرضي الذي قدر بـ 88، ومن خلال النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أنه يوجد مستوى ضعيف للإحترق النفسي لدى عمال البلدية.

عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

توجد علاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت

الجدول رقم (18): يوضح نتائج الفرضية العامة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	معامل الإرتباط (R)	مستوى الدلالة
العدالة التنظيمية	110.40	1.94	0.45	0.01
الإحترق النفسي	48.26	1.42		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن معامل إرتباط بيرسون يقدر بـ 0.45 عند مستوى الدلالة 0.01 لكل من متغير العدالة التنظيمية الذي يقدر متوسطها الحسابي بـ 110.40 والإحترق النفسي بـ 48.26، ومن خلال النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أنه توجد دلالة إحصائية تؤكد على وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والإحترق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.

مناقشة فرضيات الدراسة:**مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:**

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (13) الذي يوضح في نتائجه العلاقة بين العدالة التوزيعية والإحترق النفسي من خلال استخدام معامل إرتباط بيرسون الذي قدر ب 0.60 عند مستوى الدلالة 0.01، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية تؤكد وجود علاقة بين العدالة التوزيعية والإحترق النفسي.

ما يفسر شعور العمال بعدالة التوزيع في المؤسسة، المتمثلة في الرواتب والإمتيازات وغيرها، لذلك نقول أن شعور العامل بالإحترق في عمله وعدم رغبته في الإستمرار في العمل ليس بالضرورة أن يكون مرتبطاً بإنعدام العدالة في توزيع الموارد في المؤسسة.

نرى أن مهما عملت المؤسسة على تحديد المهام لكل عامل وتوفير ظروف عمل مناسبة تتوافق مع الحاجة التي يشعر بها مع خلق مستوى معقول من ساعات العمل تحفز العاملين للعمل بكفاءة، إلا أنها تعاني في نفس الوقت من إهمال عمالها وعدم إلتزامهم في العمل، وشعورهم بالضجر والإحترق والعزلة الذي يعود بالسلب على تأدية مهامهم، حيث يؤثر ذلك على زيادة فعالية المؤسسة وأهدافها مع تعطيل مصالحها.

وبالإستناد إلى نتائج الدراسات السابقة، أنه يوجد توافق مع نتائج الدراسة الحالية، فدراسة رشدي عبد اللطيف (2007) بعنوان العدالة التنظيمية، دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة، توصلت إلى أنه توجد عدالة توزيعية بدرجة مقبولة في الوزارات بقطاع غزة.

ووجود عدالة في التوزيع من حيث وجهة نظر أفراد العينة راجع إلى أن المكافآت التي تقدم لهم على أساس مساهمتهم تكون عادلة بدرجة فوق المتوسطة، وهذا مقارنة لما يبذلونه من مجهود مع ما يبذله زملائهم في العمل، حيث أن شعور العامل بعدالة التوزيع راجع إلى المقارنة بين مدخلاته والمخرجات التي يتلقاها مقارنة مع مدخلات ومخرجات العمال الآخرين، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود الشعور بالإحترق لديه.

مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (14) الذي يوضح في نتائجه العلاقة بين العدالة الإجرائية والإحترق النفسي من خلال استخدام معامل إرتباط بيرسون الذي قدر ب -0.06 عند مستوى الدلالة 0.64، وهي قيمة غير دالة إحصائياً تؤكد على عدم وجود علاقة بين العدالة الإجرائية والإحترق النفسي.

وهذا ما يفسر شعور العمال بوجود عدالة إجرائية وسياسات مستخدمة في إتخاذ القرارات التي تخص عملهم في المؤسسة، كالتكوين، المشاركة في أنشطة المؤسسة والعمليات المتبعة في تحديد المكافآت والخوافز، لذلك نقول أن عدالة الإجراءات المعتمدة في المؤسسة ليست سببا في إحساس العاملين بالإحتراق النفسي، وهذا من خلال إيمانهم بأن الإجراءات والقرارات المتخذة من قبل المؤسسة تسيير بشكل عادل، حيث نرى أن هناك عدة مؤسسات ناجحة رغم عدم إشراك عمالها في إتخاذ القرار وعدم فتح المشاركة العمالية في بعض المسائل المتعلقة بالعمل، وإقتراح الإدارة الأراضية مشتركة تحسم الأمور، وإذا بحثنا عن سبب نجاح هذا النوع من المؤسسات يمكن أن يرجع إلى الأداء الجيد للولاء والإبداع الذي يحققه العمال بهذه المؤسسة.

وهذا ما أشارت إليه دراسة (خديجة علي مهدي 2017)، التي توصلت نتائجها إلى وجود تأثير لعدالة الإجراءات على الإحتراق النفسي من خلال علاقة تظهر بين محاور الدراسة.

مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

إنطلاقا من النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (15)، الذي يوضح في نتائجه قيمة معامل الارتباط بيرسون يقدر ب 0.38 عند مستوى الدلالة 0.01 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية تؤكد وجود علاقة بين العدالة التعاملية والإحتراق النفسي.

ما يفسر أن شعور العمال بمكانتهم الوظيفية تتأثر بطبيعة علاقاتهم الشخصية مع مدراءهم، بمعنى انه يمكن التغلب على الإحتراق عن طريق أخذ آراء العمال أثناء مرحلة علاج النزاعات والمشاكل، أو معاملتهم بسلوكيات مقبولة، وهذا ما صرح به أفراد عينة الدراسة أثناء محادثتنا معهم، بأن علاقاتهم مع المسؤول وزملاء العمل غير سيئة ومقبولة، ونتأكد أن العدالة التعاملية التي هي وفق مبدأ العدالة في التعامل مع العمال، عامل من العوامل الأساسية التي تؤدي إلى خفض مستوى الإحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت.

هذا ما أشارت إليه دراسة (بطة مليكة 2018) بعنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي، حيث توصلت نتائجها إلى وجود علاقة بين العدالة التعاملية والإلتزام التنظيمي.

مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

إنطلاقا من النتائج المتحصل المتحصل عليها في الجدول رقم (16)، الذي يوضح في نتائجه قيمة معامل الارتباط بيرسون يقدر ب 0.41 عند مستوى الدلالة 0.01 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية تؤكد وجود علاقة بين العدالة التقييمية والإحتراق النفسي. مما يؤكد نتائج الفرضية السالف ذكرها والتي نفسرها على أن المؤسسة التي

تعتمد العدالة في تقييم العمال بمعايير موضوعية في تقسيم أداء مواردها البشرية، تحقق نوعاً من الرضا عن المؤسسة وبالتالي إنخفاض مستوى الإحتراق النفسي.

هذا ما أشارت إليه دراسة (الدكتور أديب برهوم كنانة علي 2016) تحت عنوان أثر العدالة التنظيمية في زيادة الولاء التنظيمي (دراسة ميدانية على العاملين الإداريين)، حيث توصلت نتائجها لتي هدفت إلى البحث عن أثر العدالة التنظيمية بأبعادها الأربعة (التوزيعية، الإجرائية، التفاعلية، التقييمية) في زيادة الولاء التنظيمي، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة بين العدالة التوزيعية والتعاملية والتقييمية.

مناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية على وجد مستوى من الإحتراق النفسي لدى العمال.

استناداً إلى النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (17) الذي يعبر عن استجابة العمال حول مقياس الإحتراق النفسي حيث تحصلنا على متوسط حسابي يقدر ب 48.26 وإخلاف معياري يقدر ب 1.42 ، وبمقارنته بالمتوسط الفرضي 88، فنجد أنه أصغر منه، مما يدل على عدم تحقق مستوى عال من الإحتراق النفسي لدى عمال البلدية، ولمعرفة مستوى الإحتراق تم الرجوع إلى مجالات حسب مفتاح تصحيح الإختبار وجدناه ينحصر ما بين مجال 22- 46 ، الذي يمثل المجال الضعيف، وعليه نقول أن عمال بلدية تيارت يتمتعون بدرجة ضعيفة من الإحتراق النفسي، ويمكن تفسيرها على أن عمال البلدية لا يخضعون لأي نوع من أنواع المشاكل أو الإضطرابات المهنية، التي يمكن من شأنها أن تزيد من مستوى الإحتراق النفسي.

وعليه نقول أن الظروف التنظيمية التي يعمل فيها عمال مقر بلدية تيارت، ظروف تنظيمية جيدة، من بينها العدالة التنظيمية وعليه نقول أن عمال بلدية تيارت لا يعانون من الإحتراق النفسي.

ولقد أظهرت عدة دراسات حول مستوى الإحتراق النفسي لدى العمال وأثره على مردودية العامل والمؤسسة، ومنها دراسة (علي بن شوينل القرني 2003) بعنوان دراسة درجة الإحتراق النفسي ومستوى الضغوط النفسية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، وكان هدفها التعرف على مستوى الإحتراق النفسي الذي يعاني منه العاملون في المؤسسات الإعلامية، وأشارت النتائج إلى وجود درجات متوسطة من الإحتراق النفسي.

مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية على وجود علاقة بين العدالة التنظيمية و الإحتراق النفسي لدى عمال بلدية تيارت. إنطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (18) الذي يعبر عن قيمة معامل الارتباط بيرسون ب 0.45 عند مستوى الدلالة 0.01، وهي دالة إحصائية تؤكد على وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين العدالة التنظيمية والإحتراق النفسي لدى عمال مقر بلدية تيارت.

ويمكن تفسير ذلك على أن العدالة التنظيمية التي يعتمد عليها مقر بلدية تيارت تساهم في تحقيق مستوى الإحتراق النفسي، أي أن طبيعة العدالة التنظيمية التي يعتمد عليها المسؤول في تقسيم المهام والأدوار ما بين العمال في مختلف المصالح والمكاتب، تساهم في خفض مستوى الإحتراق النفسي الذي تحصلنا عليه حسب إستجابة العمال.

وعليه نستنتج أن الإحتراق النفسي لدى العمال لديه إرتباطاً مباشراً بأنماط العدالة التنظيمية، ونجد عدة دراسات ربطت بين متغيرات ، ونجد منها دراسة (كاميليا مرابط 2019) بعنوان العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحتراق الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، حيث توصلت نتائجها إلى وجود عدالة تنظيمية بدرجات متفاوتة في المؤسسة العمومية.

خاتمة

خاتمة:

بعد استعراضنا للجانب النظري والميداني للدراسة المتمثلة في العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي، والإجابة على تساؤلات الدراسة توصلنا إلى أن العدالة التنظيمية هي درجة من تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمؤسسة من خلال أبعادها (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية، التقييمية) وهي تؤثر في الفرد وعلى المؤسسة أيضا فكل مؤسسة تسعى إلى تحقيق العدالة التنظيمية و تطبيقها لضمان استمرارها ومن جهة أخرى عرف الاحتراق النفسي على انه حالة من الاستنزاف العاطفي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط.

ومن هذا المنطلق عالجت إشكالية بحثنا موضوع العدالة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق النفسي ولخصت نتائج الدراسة الحالية عن وجود علاقة ارتباطيه بين العدالة التنظيمية والاحتراق النفسي ووجود علاقة ارتباطيه بين أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية، التقييمية) و الاحتراق النفسي لدى العمال كما أسفرت عن وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

إقتراحات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة والاستنتاجات التي خرجنا بها فإنه يمكن طرح عدد من التوصيات والتي نأمل أن تساهم في التطوير والتحديث في المجال الإداري.

العمل على تجسيد العدالة التنظيمية في مختلف المؤسسات الجزائرية من اجل تطوير الموارد البشرية وتنميتها. أهمية مراعاة توزيع الأعباء الوظيفية على الموظفين بشكل عادل ومناسب والعمل على وضع نظام لتصنيف الوظائف يحدد مهام وواجبات كل وظيفة.

ترسيخ مفاهيم العدالة التنظيمية و الاحتراق النفسي عند الموظفين وذلك من خلال توعيتهم والتأكيد على أهمية الحياد والإنصاف في كافة الإجراءات والقرارات الإدارية لترسيخ العدالة الإجرائية لدى الموظفين.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع

الكتب :

- أبو مسعود سماهر (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي إداريين العاملين وزارة تربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة إسلامية.
- أحمد محمد عوض (2007): الإحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، ط 1، عمان.
- آداب، جامعة المنيا.
- أمل محمود حسن البدوي، مفرح آل سعيد آل كردم
- أميمه حلمي مصطفى (2017): العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة طنطا، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس 113، المجلد 03، العدد 21.
- إيناس أحمد شهاب (2001): دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين و مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- جقيدل سمية (2015): العدالة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر
- حورية سمير، احمد غالب الزعيمي (2020): أثر العدالة التنظيمية في الإحترق الوظيفي دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء، مجلة الأكاديمية للأبحاث و النشر العلمي، عدد 24.
- راضية حساني (2016): العدالة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة لولاية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
- رجوات متولي (2005): احتراق النفسي لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية، كلية

الرسائل والمذكرات

- رميصاء ذويب (2019): العدالة التنظيمية وأثرها في الحد من الصراع التنظيمي، دراسة ميدانية للمديرية العلمية اتصالات الجزائر، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر، جامعة قاصد مرناب، ورقلة.

- زكرياء المغيلي، هاشمي بغداوي (2020): العدالة التنظيمية ودورها في رفع مستوى المواطنة التنظيمية بالمؤسسات الجامعية، مذكرة مقدمه لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة.
- زياد بركات(2016): درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية في فلسطين من وجهة نظر المعلمين،مجلة الدراسات التربوية والنفسية،جامعة السلطان قابوس، المجلد 10، عدد 01.
- صابر البحري،منى خربوش (2017): العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية في الجزائر،مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث،مجلد 03، عدد 02.
- عادل محمد زايد(2006): العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- علي حميدي (2008): سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل،دار الكتاب الحديث، الكويت.
- علي عسكر(2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها،دار الكتاب الحديث،ط 3، الكويت.
- عمار فريجات،وائل الرضي(2010):مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة النجاح للأبحاث ،مجلد 24،جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن .
- عمر محمد خرابشة، عبد الحليم عربيات (2005):الإحتراق النفسي لدى العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر،مجلة أم القرى للعلوم التربوية و الإجتماعية والإنسانية، العدد الثاني، الأردن.
- عمر محمد درة(2008):العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع.
- فاطمة عيسات (2016): العدالة التنظيمية وأثرها على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية دراسة استطلاعية على عينة من مؤسسات ولاية البويرة،المجلة الجزائرية للعلوم و السياسات الاقتصادية،عدد 07.
- كاميليا مرابط(2019):دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية و الإحتراق الوظيفي،دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات ،مذكرة لإستكمال شهادة الماستر،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة، جزائر.
- كمال برباوي (2017): علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة فنطال بشار،مجلة دراسات،مجلد 08،عدد 01.

المجلات والمقالات:

- محمد عادل عبد الله (1994): بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة واثرها على درجة الإحترق النفسي للمعلمين، دراسات نفسية
- محمود ابراهيم ملحم (2019): تأثير العدالة التنظيمية في الاحترق الوظيفي في المدارس الحكومية الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 28، عدد 51
- مختار بونقاب، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية على الأساتذة المؤقتين بالجامعات الجزائرية)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا.
- مراد رمزي خرموش (2014): دور العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، دراسة ميدانية بولاية سطيف، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- منى بدران (1997): الإحترق النفسي لدى طلبة المرحلة الثانوية و علاقته ببعض متغيرات الشخصية، رسالة ماجستير، معهد الدراسات و البحوث التربوية و النسبية، جامعة القاهرة، مصر.

المراجع الأجنبية:

1. Altman Mallinger (2000).Evaluation du stress chez le persenel de L'ANPE,these présenté pour le diplôme de docteur en medecine ,diplôme d'état menton medecine de travail ,université Louis Pasteur Faculté de milge .f (2006) examining the burn out of Academice in Relation to job Satisfaction and others factors social behavior and personality avialable on line www.sbg.journal.com.
2. Lazarus .Rand folkman ;R.s(1988) coping as a mediator of emotion .journal of personality and social psychology .
3. Loo .(p)1986.Le stress permanent Edition Masson Médecine et psychothérapie .paris
4. Marie Fridérique Baque(2000) :sociétés francaise Burn out chez les soignants en cancérologie.
5. Rolland (j.p)1999 :Modèls psychologique dy stress :analyse et suggestion :pratique psychologie.
6. Bilge f, (2006), examining the burnout of academics in relation to job satisfaction and others factors social behavior and personality available online. www.sbj.journal
7. Selye H, (1973), du reve de la découverte de la presse.
8. Turchot D, (2004), puisement professionnel et Burnout : concept modeles, intervention, Edition dunot, paris.

الملاحق

الملحق رقم (01): تصريح شرفي بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) خليلية بنسورينا

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 744669 والصادرة بتاريخ: 16-07-2014

المسجل(ة) بكلية: العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

العدالة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراف النقابي

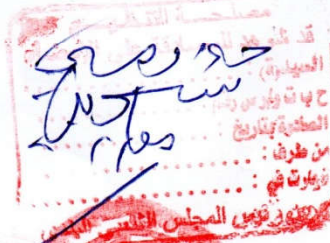
لدى وهران بلدية تيارت

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعني

KXE





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



إلى السيد (ة): *السيد بلال بن لقي*
البلدي - تيارت

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية .

تحية طيبة وبعد:

في إطار تلمين و ترقية البحث العلمي لطلبة قسم العلوم الاجتماعية يشرفنا أن نلتمس من سيادتكم

المحترمة الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم:

خديجة تيسرين
قافيا أهل

بإجراء دراسة ميدانية في مؤسستكم المحترمة في إطار متطلبات الحصول على شهادة الماستر للسنة الجامعية 2022/2021.

موسومة ب: *العدالة التنموية و علاقتها بالتحرك المجتمعي*
التخصص: *علم النفس العجل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية*
مدة الدراسة: *ثلاثة عشر بوساطة*
تقبلوا فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة: سلمت هذه الوثيقة بطلب من المعني (ة) لاستخدامها في حدود ما يسمح به القانون.

تيارت في: 2022/03/30

الأستاذ المشرف

[Signature]

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بالتفويض منه
الأمين العام للبلدية
بخيخرة: ع



الملاحق

الملحق رقم (03): إستبيان مقياس ماسلاش للإحترق النفسي

الرقم	الفقرات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
1	أشعر بأنني استرقت عاطفيا بسبب عملي							
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
4	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي							
5	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم جمادات أو أشياء لا بشر							
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
7	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء							
8	أشعر وكأنني احترق داخليا بسبب عملي							
9	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط والحيوية							
13	أشعر بالإحباط في عملي							
14	أشعر بأنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع لا أعيا لما يحدث لبعض الآخرين							
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي							
17	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه							
18	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء							
19	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل							
20	أشعر وكأنني على شفا الهاوية بسبب عملي							
21	في عملي أتعامل بجدوء تام مع المشاكل الانفعالية							
22	أشعر أن العملاء يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها							

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم و تسبير الموارد البشرية

في إطار التحضير لمذكرة تخرج مقترحة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل و تنظيم و تسبير موارد بشرية تحت عنوان العدالة التنظيمية و علاقتها بالإحتراق النفسي لدى عمال بلدية ولاية تيارت دراسة ميدانية نطلب من سيادتكم المحترمة التعاون معنا بالإجابة على أسئلة الإستبيان التالية بكل دقة و موضوعية ،كمساعدة منكم لإنجاح هذه المذكرة شاكرين لكم سلفا جهودكم و حسن تعاملكم ،ونحيطكم علما ان إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

المطلوب هو قراءة العبارات بعناية تم وضع علامة (x) أمام كل فقرة حسب عدد المرات التي تتناسب و شعورك نحو مهنتك التي تدرج تحت لإقتراحات المتوفرة في الإستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

الأقدمية: أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الملاحق

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يوجد توافق بين راتبي و رواتب زملائي في نفس المستوى الوظيفي .					
02	راتبي الشهري و الذي احصل عليه مناسباً لمؤهلات العلمية .					
03	تتوافق مؤهلات علمية مع منصب عملي .					
04	توزع المهام بالشكل عادي بين كل العاملين من الرتب المهنية.					
05	تتخذ القرارات الإدارية بأسلوب عادل .					
06	تستشير الإدارة موظفيها قبل إتخاذ القرارات الحاصلة بالعمل.					
07	تطبق القرارات الإدارية على كل الموظفين دون التمييز بينهم.					
08	يشرح المسؤول المباشر لمروسيه تفاصيل حول القرارات التي يتم إتخاذها .					
09	يفتح مسؤول المباشر حقل الإعتراض للموظفين على قرارات التي يتم إتخاذها .					
10	نظام الترقية المعتمد داخل المؤسسة يستفيد منه كل الموظفين دون إستثناء .					
11	أشعر بوجود عدالة في الإستفادة من التكوين المتاح داخل المؤسسة .					
12	يتعامل المسؤول المباشر مع القرارات المتعلقة بوظيفتي بكل إهتمام .					
13	يقرر المسؤول المباشر القرارات المتعلقة بوظيفة بناء على حقوق كموظف .					
14	يوضح لي المسؤول المباشر الأسباب التي دعتة لإتخاذ قرارا متعلق بوظيفتي .					
15	تتاح لي الفرصة للمشاركة في صناعة القرارات .					
16	يعاملني زملائي في العمل بسلوكيات مقبولة .					
17	يحرص المسؤول المباشر على إشاعة روح التعاون في العمل .					

الملاحق

					يحرص المسؤول المباشر على إشاعة روح التعاون في العمل .	17
					تتناسب مكاتب العمل و متطلبات ضمان الصحة المهنية.	18
					أعطى بالفرصة المناسب للترقية كلما قدمت أداء متميز.	19
					أعتقد أن عملية تقييم الأداء التي تجربها الإدارة بعيدة عن العلاقات الشخصية.	20
					تعمل الإدارة باستمرار على توضيح معايير التي يتم على أساسها تقييم أداء العمال .	21
					هناك فرصة مهياة لي للتظلم من التقييم لو شعرت أنه غير عادل.	22
					تعتمد الإدارة في تقديرات تقييم الأداء على ما يبذله العامل من جهد و ما حققه من إنجاز.	23
					تحرص الإدارة على مكافئة الأعضاء المتميزين في أدائهم و مجهوداتهم المبذولة.	24

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الإحتراق النفسي	48,2667	1,42456	60
العدالة التنظيمية	110,4000	1,94152	60

Corrélations

	الإحتراق النفسي	العدالة التنظيمية
Corrélation de Pearson	1	,451**
الإحتراق النفسي Sig. (bilatérale)		,000
N	60	60
Corrélation de Pearson	,451**	1
العدالة التنظيمية Sig. (bilatérale)	,000	
N	60	60

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الإحتراق النفسي	48,2667	1,42456	60
العدالة التوزيعية	31,2000	,60506	60
العدالة الإجرائية	26,0333	1,02456	60
العدالة التعاملية	31,0333	,66298	60
العدالة التقييمية	22,1333	,62346	60

Corrélations

الملاحق

	الإحتراق النفسي	العدالة التوزيعية	العدالة الإجرائية	العدالة التعاملية	العدالة التقييمية
Corrélation de Pearson	1	,606**	-,006	,385**	,417**
الإحتراق النفسي Sig. (bilatérale)		,000	,963	,002	,001
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,606**	1	-,120	,659**	,827**
العدالة التوزيعية Sig. (bilatérale)	,000		,360	,000	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	-,006	-,120	1	-,052	-,060
العدالة الإجرائية Sig. (bilatérale)	,963	,360		,696	,648
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,385**	,659**	-,052	1	,809**
العدالة التعاملية Sig. (bilatérale)	,002	,000	,696		,000
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,417**	,827**	-,060	,809**	1
العدالة التقييمية Sig. (bilatérale)	,001	,000	,648	,000	
N	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الإحتراق النفسي	48,2667	1,42456	60
العدالة التنظيمية	110,4000	1,94152	60

Corrélations

	الإحتراق النفسي	العدالة التنظيمية
Corrélation de Pearson	1	,451**
الإحتراق النفسي Sig. (bilatérale)		,000
N	60	60
Corrélation de Pearson	,451**	1
العدالة التنظيمية Sig. (bilatérale)	,000	
N	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الإحتراق النفسي	48,2667	1,42456	60
العدالة التوزيعية	31,2000	,60506	60
العدالة الإجرائية	26,0333	1,02456	60
العدالة التفاعلية	31,0333	,66298	60
العدالة التقييمية	22,1333	,62346	60

الملاحق

Corrélations

	الإحتراق النفسي	العدالة التوزيعية	العدالة الإجرائية	العدالة التعاملية	العدالة التقييمية
Corrélation de Pearson	1	,606**	-,006	,385**	,417**
الإحتراق النفسي Sig. (bilatérale)		,000	,963	,002	,001
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,606**	1	-,120	,659**	,827**
العدالة التوزيعية Sig. (bilatérale)	,000		,360	,000	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	-,006	-,120	1	-,052	-,060
العدالة الإجرائية Sig. (bilatérale)	,963	,360		,696	,648
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,385**	,659**	-,052	1	,809**
العدالة التعاملية Sig. (bilatérale)	,002	,000	,696		,000
N	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,417**	,827**	-,060	,809**	1
العدالة التقييمية Sig. (bilatérale)	,001	,000	,648	,000	
N	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.304	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.864	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.763	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.855	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.616	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.679	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.811	8