

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية

الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي  
لدى أطباء مكافحة السرطان cac - باتنة

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس  
تخصص: تنظيم عمل وتسيير موارد بشرية

إشراف

د. مودع هاجر

من إعداد الطالبة:

لمباركية بثينة

|        |                    |       |           |
|--------|--------------------|-------|-----------|
| رئيسا  | جامعة خيضر - بسكرة | أستاذ |           |
| مشرفا  | جامعة خيضر - بسكرة | أستاذ | مودع هاجر |
| ممتحنا | جامعة خيضر - بسكرة | أستاذ |           |

السنة الجامعية: 2023 - 2024

## شكر وتقدير

### بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله عز وجل والصلاة والسلام على رسول الله أود أن أعبر عن شكري العميق وإمتناني لوالدائي الكريمين، اللذان سخرا جهودهما وثرواتهم لدعمي ومساعدتي في كل مرحلة من مراحل حياتي التعليمية، أن وجودهما ودعمهما كانا عاملا رئيسيا في تحقيقي لهذا الإنجاز .

أشكر اختي العزيزة التي وقفت بجانبني طوال رحلتي الدراسية، وقدمت لي الدعم والمواساة في كل لحظة. كما لا يمكنني إلا أن أعبر عن إمتناني العميق لزوجي الذي كان دائما الي جانبي، يشجعني ويدعمني بحبه وتقانيه.

أيضا لا يمكنني نسيان الجهود الكبيرة التي بذلتها الأستاذة المشرفة، التي قدمت لي الإرشاد والمساعدة طوال فترة إعداد مذكرتي، تعاونها وإهتمامها ساهما في تحسين جودة العمل وتوجيهي نحو الطريق الصحيح.

وأختتم شكري بهذه الكلمات معبرتا عن إمتناني العميق وإعترافي بجهود الجميع في مساعدتي على تحقيق هذا الإنجاز.

## المخلص

عالجت الدراسة الحالية موضوع الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدي أطباء مركز مكافحة السرطان دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية المتخصصة مركز مكافحة السرطان المجاهد الدكتور حمديكن بلقاسم بولاية باتنة ، وقد إستخرجت العينة من الأطباء الجراحين بمركز مكافحة السرطان ، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحترق النفسي على الأداء الوظيفي من خلال إستخدام المنهج الوصفي ، رغبة في معرفة مدى تأثير الإحترق النفسي على الأداء الوظيفي ومدى إرتباطهما ببعضهما ، يتمثل الهدف الرئيسي لدراسة هو إستثمار جانبيها النظري و التطبيقي للمساهمة في إظهار العلاقة بين الإحترق النفسي م الأداء الوظيفي .

وقد تكونت عينة الدراسة من 30 طبيب جراح وإعتمده الطالبة في قياس مستوى الإحترق النفسي على مقياس ماسلاش والمحكم فيها مقياس ليكرت . بالإضافة الى إستمارة الأداء الوظيفي التي حكمة بمقياس ليكارت الخماسي ،وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي علاقة عكسية سالبة وأيضاً أثبتت الدراسة وجود علاقة عكسية سالبة بين الإحترق النفسي و جودة العمل و وجود علاقة عكسية سالبة بين الاحترق النفسي و دافعية الإنجاز وأيضاً بين الاحترق النفسي و مهارات التواصل .

## Abstract

The current study addressed the topic of burnout and its relationship with job performance among doctors at the Cancer Combat Center, a field study at the specialized public institution, the Martyr Dr. Hamdiken Belqasim Cancer Combat Center in the Batna province. The sample was drawn from surgeons at the Cancer Combat Center. The study aimed to explore the relationship between job performance and burnout using a descriptive approach, seeking to understand the extent to which burnout affects job performance and the extent of their correlation. The main objective of the study is to invest theoretically and practically in demonstrating the relationship between job performance and burnout. The study sample consisted of 30 surgical doctors, and the student relied on the Maslach Burnout Inventory, which includes a Likert scale, to measure the level of burnout. Additionally, a job performance questionnaire was used, assessed using a Likert pentagram scale. The study results showed that The relationship between burnout and job performance is negatively inverse The study also confirmed a negative inverse relationship between burnout and job quality, as well as a negative inverse relationship between burnout and achievement motivation, as well as between burnout and communication skills.

## فهرس المحتويات

| <u>الصفحة</u> | <u>المحتوي</u>                                 |
|---------------|--|
|               | شكر وتقدير                                     |
|               | ملخص الدراسة                                   |
|               | فهرس المحتويات                                 |
|               | قائمة الاشكال                                  |
|               | قائمة الجداول                                  |
| أ-ث           | مقدمة  |
|               | <b><u>الجانب النظري</u></b>                    |
|               | <b><u>الفصل الاول :الإطار العام لدراسة</u></b> |
| 7-4           | اولا: إشكالية الدراسة                          |
| 7             | ثانيا: مشكلة الدراسة                           |
| 8             | ثالثا: فرضيات الدراسة                          |
| 8             | رابعا: اهمية الدراسة                           |
| 9             | خامسا: أهداف الدراسة                           |
| 10-9          | سادسا :مصطلحات الدراسة                         |

|              |  |
|--------------|--|
| 15-10        | سابعاً:الدراسات السابقة                      |
|              | <b><u>الفصل الثاني : الاحتراق النفسي</u></b> |
| <u>17</u>    | تمهيد  |
| <u>18</u>    | اولاً: مفهوم الاحتراق النفسي                 |
| <u>19</u>    | ثانياً: الاحتراق النفسي ومفاهيم أخرى         |
| 21-20        | ثالثاً: النظريات المفسرة للاحتراق النفسي     |
| <u>22-21</u> | رابعاً: اسباب الاحتراق النفسي                |
| <u>23-22</u> | خامساً: مراحل الاحتراق النفسي                |
| <u>24-23</u> | سادساً: أعراض لإحتراق النفسي                 |
| <u>25-24</u> | سابعاً: الوقاية من الاحتراق النفسي           |
| <u>26</u>    | خلاصة الفصل                                  |
|              | <b><u>الفصل الثالث : الأداء الوظيفي</u></b>  |
| <u>28</u>    | تمهيد  |
| <u>29</u>    | اولاً: تعريف الأداء الوظيفي                  |
| <u>30-29</u> | ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي                 |
| <u>30</u>    | ثالثاً: خصائص الأداء الوظيفي                 |

|              |  |
|--------------|--|
| 31           | رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي                             |
| 32-31        | خامساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي               |
| 33-32        | سادساً: طرق تحسين الأداء الوظيفي                         |
| 34           | خلاصة الفصل  |
|              | <b><u>الجانب التطبيقي</u></b>                            |
|              | <b><u>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية لدراسة</u></b>    |
| <u>37</u>    | تمهيد  |
| <u>38</u>    | أولاً: التذكير بالتساؤلات الدراسة                        |
| <u>39</u>    | ثانياً: التذكير بفرضيات الدراسة                          |
| <u>46-39</u> | ثالثاً: الدراسة الميدانية                                |
| <u>50-47</u> | رابعاً: المجال المكاني والزمني لدراسة الإستطلاعية        |
| <u>52-51</u> | خامساً: ادوات جمع بيانات الدراسة النهائية                |
| <u>53-52</u> | سادساً: منهج الدراسة                                     |
| <u>54-53</u> | سابعاً: الأساليب الإحصائية في الدراسة                    |
| <u>55</u>    | <u>خلاصة الفصل</u>                                       |
|              | <b><u>الفصل الخامس : عرض نتائج الفرضيات وتحليلها</u></b> |

|              |  |
|--------------|--|
| <u>57</u>    | تمهيد                                      |
| <u>58</u>    | عرض نتائج الفرضية الرئيسية                 |
| 60-59        | عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتحليلها  |
| 61-60        | عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتحليلها |
| 63-62        | عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتحليلها |
| <u>65</u>    | خاتمة                                      |
| <u>67</u>    | إقتراحات الدراسة                           |
| <u>71-69</u> | قائمة المراجع                              |
| <u>77-73</u> | الملاحق                                    |

## قائمة الأشكال

| <u>الصفحة</u> | <u>عنوان الشكل</u>                                      | <u>الرقم</u> |
|---------------|---|--------------|
| <u>50-49</u>  | مخطط يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة مركز مكافحة<br>السرطان | 1            |

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول   | الرقم |
|--------|--|-------|
| 41     | جدول يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ لإستبيان الإحترق النفسي | 1     |
| 44-41  | جدول يوضح نتائج عبارة الإحترق النفسي                                 | 2     |
| 45     | جدول يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ لإستبيان الأداء الوظيفي | 3     |
| 46-45  | جدول يوضح نتائج عبارات الأداء الوظيفي                                | 4     |
| 58     | جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي    | 5     |
| 59     | جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي و جودة العمل        | 6     |
| 61     | جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي و مستوى الإنجاز     | 7     |
| 62     | جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي و مهارات التواصل    | 8     |

# مقدمة

## مقدمة:

العمل يمثل الركيزة الأساسية في حياة الإنسان فهو ليس مجرد وسيلة لتأمين الرزق بل يمتد إلى أبعاد أكثر عمقا تتعلق بالهوية والمساهمة في بناء المجتمع وتحقيق النجاح الشخصي ,عكس العمل قدرات ومهارات الفرد ويشكل جزءا أساسيا من هويته، حيث يساهم في تحقيق الإنجازات وتحقيق الأهداف الشخصية و المهنية ,كما يمثل العمل مصدر سعادة الفرد أو شقائه,

لذا فنجاح الفرد في العمل أو فشله هو الداعم لحالته النفسية وتعتبر مهنة الطب من أكثر المهن التي يتعرض ممتهنيها لضغط

فقد يتعرض الفرد أثناء أداء عمله لضغوط شديدة فيصاب بالإستنزاف فينتج عن هذه الأخير القلق والإضطرابات من ما يقلل من تركيز الطبيب وصعوبة في إتخاذ القرار وهذا يؤدي إلى شعور الطبيب بالإعياء وتظهر عليه أعراض نفسية وجسمية ثم يشعر أنه منهك ويشعر بالألم الشديد ثم يصل إلى الإحتراق النفسي و بالنسبة لمصادر المسببة للإحتراق النفسي لدى الأطباء فإن بيئة العمل تلعب دورا هاما في تعريضه للإحتراق النفسي ويمثل ذلك في عبئ العمل المكثف وساعات العمل الطويلة و العمل ليلي والتعامل مع حالات حرجة مواجهة الموت والفقدان بشكل متكرر ,التعاطف مع المرضى وعائلاتهم الإجراءات الإدارية والبيروقراطية نقص الموارد ونقص التعاون مع الزملاء وغيرها الكثير من الأسباب وقد أكدت الدراسات أن الاحتراق النفسي يؤثر على صحة الأطباء وتؤدي إلى إضعافهم وإجهادهم ذهنيا وبنينا كما يؤثر على أدائهم في العمل.

حاولت الدراسة التعرف على مصدر الإحترق النفسي لدى الطبيب و علاقته بأدائه المهني من أجل الإلمام بضرورة العمل على توفير جو مناسب لعمل الطبيب وتوفير الإمكانيات من أجل تجنب تعرضهم للإحترق.

كما تعتبر مهنة الطب من أكثر المهن التي يعترض ممتنهيها للإحترق النفسي لما يتخللها من أعباء ومتطلبات و مسؤوليات بشكل مستمر الأمر الذي يتطلب مستوى عالي من الكفاءة و المهارات لتعامل مع المواقف المختلفة التي يعترض لها الطبيب أثناء عمله والتي قد تؤثر على أدائه في العمل .

وفي سياق ماسبق اهتمام هذه الدراسة بعلاقة الإحترق النفس بالأداء الوظيفي في مركز مكافحة السرطان، بهدف التعرف على مستوى الإحترق النفسي و علاقة هذا الأخير بالأداء الوظيفي وكذلك تحديد اهم أشكال تأثير الإحترق النفسي على الأداء وتحقيقا لذلك فقد قسمت الدراسة الى قسمين نظرية وتطبيقي بمحتوي أربعة فصول موزعة كل منها حيث حددت الدراسة بفصل نظري خاص بكل متغير وبذلك خصصت ثلاثة فصول نظرية إشملت على :

- **الفصل الأول :** تناول الإطار العام لدراسة يوضح مشكلة الدراسة اهدافها .اهميتها ,الدراسات

السابقة وأهم النقاط التي يستفاد منها في متن الدراسة

- **أما الفصل الثاني:** فتناول الإحترق النفسي بما فيه من مفهوم وأعراض وأسباب ومراحله والنظريات المفسرة له وطرق الوقاية منه

- في حين خصص **الفصل الثالث** للأداء الوظيفي وتضمن الفصل مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه وطرق تجنبه-

- أما الفصل الرابع فقد تمثل في الدراسة المنهجية لدراسة وتفرعت إلى تذكير بالتسؤلات و ادوات الدراسة و الأساليب المستخدم في الدراسة .

- أما الفصل الخامس فقد تناول عرض وتحليل فرضيات الدراسة

# الجانب النظري

## الفصل الأول :

### الإطار العام لدراسة

وقد تناول الفصل الأول

1- إشكالية الدراسة

2- مشكلة الدراسة

3- رضيات الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- مصطلحات الدراسة

7- الدراسات السابقة

## أولاً: إشكالية الدراسة

في العقود الأخيرة شهدت العديد من التطورات التكنولوجية والثقافية التي أثرت على جوانب الحياة بشكل كبير، بما في ذلك جوانب العمل وقد أثر هذا التطور بشكل كبير على المؤسسات حيث أصبحت تبحث عن طرق لمواكبة هذا التطور من خلال استخدام تكنولوجيا و تقنيات حديثة سعياً لضمان بقائها و إستمرارها الأمر الذي سبب ضغط على العمال حيث تضع المؤسسة العامل أمام تحديات يصعب عليه التعامل معها بشكل فعال، فتؤثر هذه ضغوط بشكل مباشر على العوامل النفسية و البدنية للعامل، حيث يمكن أن تزيد من مستويات التوتر و القلق وفقدان الشغف في العمل مما ينعكس سلباً على الإنتاجية .

وإعتبار المورد البشري هو أساس نجاح المؤسسة وإستمرارها فقد لقي إهتمام بالغ من قبل الباحثين ومنهم (فالنتينا فورستيري ) وهي أخصائية في الصحة المهنية في منظمة العمل الدولية وقد أقرت بأن "الاجهاد الناتج عن العمل يعد اليوم مشكلة جماعية و ليست فردية ، وهو يؤثر على كل البلدان المتقدمة و النامية وجميع فئات العمل في جميع المهن .

ووغفا لدراسة منظمة العمل الدولية والتي كانت بعنوان "الظغوط غي مكان العمل تحد جماعي وجدت أن أكثر من 40 مليون شخص في دول الإتحاد الأوروبي يتأثرون بالإكتئاب، وقدرت التكلفة السنوية التي يسببها الإحتراق النفسي ما يقارب 600 مليار دولار.

كما أشارت دراسة أمريكية نشرت سنة 2012 أن الأطباء هم الذين يعانون أكثر من أي مهنة أخرى من ما يعرف بالاحتراق النفسي ، إذ أن حوالي 8,45% منهم يعانون على الأقل من عرض واحد من أعراض الاحتراق النفسي: كفقدان الحماس للعمل، الشعور بعدم الاكتمال الذاتي، وضعف الانجاز

الشخصي وفي دراسة أخرى قامت بها مجلة "مد سكيب الأمريكية" سنة 2013 وجدت أن النتائج غير مشجعة حيث أن نسبة 8,39 % من الأطباء في الاستطلاع أقرّوا بأنهم تعرضوا للاحتراق النفسي، في حين 2,60% منهم نفوا ذلك ، ومن الاختصاصات التي أحرزت أعلى نسبة تعرض للاحتراق النفس

شملت الفئة التي تتعامل مع مرضى في حالات حرجة: كأطباء الطوارئ والإنعاش، يليها أطباء

الأسرة، وأطباء النساء والتوليد، ثم الطب الباطن و الأطباء الجراحين (تلاي،2016\2017)

كما أن قطاع الصحة يعتبر من أهم القطاعات في الجزائر نظراً لأهميته الحيوية في تحسين جودة الحياة ورفاهية المواطنين. يتكون قطاع الصحة في الجزائر من مجموعة من المرافق الطبية الحكومية والخاصة التي توفر خدمات طبية متنوعة للمواطنين بمختلف الأعمار والفئات الاجتماعية. وتشمل هذه الخدمات الرعاية الأولية، والتشخيص والعلاج، والعناية بالمرضى المستشفيات والعيادات، بالإضافة إلى الخدمات الطبية الطارئة والمتخصصة كالعلاجات الجراحية .

حيث يعتبر الأطباء الجراحون أحد أهم الأعمدة في قطاع الصحة، حيث يقومون بتشخيص ومعالجة مجموعة واسعة من الحالات الطبية التي تتطلب تدخل جراحي. يتعاملون مع مرضى يعانون من أمراض متنوعة، بدءاً من الإصابات البسيطة إلى الحالات الطبية المعقدة والحرجة.

تأثير العمل الجراحي على الأطباء يمكن أن يكون سلبياً في عدة جوانب. أولاً، فإن ممارسة الجراحة تتطلب تركيزاً ودقة عالية، وهو ما يجعلهم عرضة للضغوطات النفسية والعقلية. يمكن أن يكون القرار بإجراء عملية جراحية مصيرياً لحياة المريض، مما يخلق ضغطاً كبيراً على الأطباء الجراحين لتقديم أفضل خدمة ممكنة واتخاذ القرارات الصحيحة.

ثانيًا، فإن الجراحة قد تستدعي ساعات عمل طويلة ومتقطعة، وهو ما يؤدي إلى تعب جسدي وعقلي. يمكن أن يكون لهذا التعب تأثير سلبي على صحة الأطباء الجراحين وجودتهم في العمل، كما قد يكون للضغوط الإدارية والتنظيمية دور في تأثير سلبي على الأطباء الجراحين، حيث قد تفرض متطلبات العمل الإضافية والإجراءات الإدارية الثقيلة عبئًا إضافيًا على أكفأ الأطباء. ويمكن أن يؤدي إلى زيادة معدلات الاحتراق النفسي والإرهاق.

حيث يعدّ الاحتراق النفسي لدى الجراحين ظاهرة شائعة ومهمة إذ يتعرض الجراحون لضغوطات عديدة تتطوي على مسؤوليات كبيرة وتحديات متزايدة في بيئة العمل الطبية. فهم يتعاملون مع حالات صحية معقدة وحرجة، ويتولون مسؤولية حياة المرضى خلال العمليات الجراحية. هذا الضغط النفسي المستمر يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق النفسي، الذي يتميز بالشعور بالإرهاق العاطفي والذهني وفقدان الحماس والشعور بعدم الفعالية في العمل.

فتأثير الاحتراق النفسي على أداء الجراحين في العمل الجراحي لا يمكن إغفاله، إذ يؤثر سلبيًا على العديد من الجوانب المهمة.

أولاً، يؤدي الإرهاق النفسي إلى تقليل مستويات الانتباه والتركيز، مما قد يزيد من احتمالية الأخطاء الطبية والتقصير في جودة الرعاية المقدمة للمرضى. ثانيًا، يمكن أن يؤثر الشعور بالإحباط والإرهاق على مهارات اتخاذ القرار بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي الاحتراق النفسي إلى انخفاض الرضا الوظيفي لدى الجراحين، مما يزيد من احتمالية تخليهم عن ممارسة مهنتهم أو تقليل مدة عملهم. هذا التأثير السلبي على الأداء الوظيفي للجراحين ويمثل هذا الأخير كفاءة وفعالية الفرد في أداء مهامه وواجباته في بيئة العمل. يعكس الأداء الوظيفي مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ المهام بشكل متميز وفعال،

بما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة أو الفريق. يتأثر الأداء الوظيفي بعوامل عدة أهمها الحالة النفسية للفرد.

### ثانياً: مشكلة الدراسة :

يمثل الاحتراق النفسي اضطرابات ذات أبعاد اجتماعية مهنية ونفسية ,وباعتبار أن الحالة النفسية ذات أثر كبير على أداء الفرد في مهنته ,والطب من المهن التي تتطلب أداءً عاليً بسبب خطورة الدور الذي يلعبه الطبيب وما يترتب عن ذلك ،وعليه تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيسي التالي :**هل توجد**

**علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أطباء**

**مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديكن بلقاسم ؟**

ومن خلال هذا فإن التساؤل الرئيسي السابق يتضمن مشكلة الدراسة تتمحور حول علاقة الاحتراق النفسي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان وأدائهم الوظيفي .ترتب عن هذه الدراسة التسؤلات الفرعية التالية :

1-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحتراق النفسي و جودة العمل لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديكن بلقاسم ؟

2-هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحتراق النفسي ومستوى الإنجاز لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديكن بلقاسم ؟

3-هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحتراق النفسي و مهارات التواصل لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديكن بلقاسم ؟

**ثالثا: فرضيات الدراسة****الفرضية الرئيسية:**

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديك بلقاسم

**الفرضيات الجزئية :**

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي و جودة العمل لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديك بلقاسم

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي ومستوى الإنجاز لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديك بلقاسم

3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي ومهارات التواصل لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديك بلقاسم

**رابعا: أهمية الدراسة**

- تساعد هذه الدراسة على الكشف عن الاصابة بالاحترق النفسي .
- تساعد هذه الدراسة على معرفة اسباب الإحترق النفسي وتجنبها .
- تساهم هذه الدراسة على التعرف على الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي .
- تكشف هذه الدراسة عن الآثار السلبية الناجمة عن الإحترق النفسي وإنعكساته على حياة الفرد

**خامسا: أهداف الدراسة**

- معرفة العلاقة بين الاداء الوظيفي والإحتراق النفسي
- التعرف على العلاقة بين الإحتراق النفسي ووحدة العمل
- ابراز العلاقة بين الإحتراق النفسي ومستوي الإنجاز
- التعرف على العلاقة بين الإحتراق النفسي ومهارة التواصل

**سادسا: مصطلحات الدراسة :****الإحتراق النفسي:**

الإحتراق النفسي هو حالة ناتجة عن تعرض الفرد لضغط في العمل وعدم القدرة على الوفاء بمطالب الموكلة له فيتسبب هذا في غياب جودة الأداء والتغيب عن العمل والاضطرابات السيكوسوماتية وتبدل

المشاعر (سراي, 2011\_2012)

**التعريف الإجرائي لمقياس الإحتراق النفسي:**

هو استجابات تصدر عن الطبيب الجراح بمركز مكافحة السرطان المعبر عنها بدرجات المتحصل عليها في الاستبيان المستخدم من طرف الطالب والمصمم بالاعتماد على مقياس ماسلاش .

**الأداء الوظيفي:** هو الجهد الذي يبذله الفرد لتحقيق هدف ما ,اي هو نتيجة الجهود التي تبدأ بإدراك

الدور ودرجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد وهو سلوك وظيفي هادف وتفاعل بين القوى

الداخلية للفرد والقوى المحيطة به (البليوي, 2008)

## التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي :

الأداء الوظيفي يشير إلى كيفية أداء الفرد لمهامه وواجباته في سياق العمل. يُعتبر مقياساً لقدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة والمتوقعة منه في مكان العمل. يُقِيم الأداء الوظيفي عادةً من خلال مجموعة من المعايير والمعايير التي تشمل الجودة والكمية والوقت والتكلفة والإبداع والمهارات الشخصية والتواصل. يعتمد تقييم الأداء الوظيفي على توازن بين تحقيق الأهداف الفردية والأهداف المؤسسية لضمان تحقيق أقصى قيمة ممكنة للمؤسسة والموظفين.

## ثامنا: الدراسات السابقة

### أولاً: دراسات متعلقة بالاحترق النفسي :

#### الدراسات العربية :

**1-دراسة حيرش رضا وإبراهيم بلهوارى توفيق :** بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بالإكتئاب لدى

المرضى في ضل جائحة كورونا. حيث أجريت الدراسة في مشفى محمد بوضياف بالمدينة تم نشر الدراسة سنة 2022 في مجلة ميلاف للبحوث والدراسات الصفحة 127\_142. وقد تمثلت عينة الدراسة في 140 ممرضا وممرضة. وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود مستويات متفاوتة من الإحترق لدى الممرضى. وإلى وجود علاقة ارتباطية بين الإحترق النفسي والإكتئاب لديهم وتوصلت أيضا إلى عدم وجود فروق في مستوى الإحترق تبعا لمتغير الجنس

**2-دراسة بن صالح هداية :** بعنوان الاحتراق النفسي لدى عمال القطاع الصحي في ضل جائحة

كورونا حيث أجريت الدراسة في جامعة مصطفى إسطمبولي بمعسكر تم نشر الدراسة سنة 2021 في

مجلة الدراسات النفسية العدد 1 الصفحة 405\_419. تمثلت عينة الدراسة في 124 ممرض وممرضة من ولاية معسكر وتلمسان. وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة والإستعانة بمقياس مسلاش للإحترق النفسي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معانات الأطباء والمرضى من مستويات متفاوتة من الإحترق النفسي حيث كانت أكبر نسبة للإنهك الانفعالي قدرت ب 58% وبلغ تبدل المشاعر 31%.

وتوصلت الدراسة أن الإنهك الانفعالي لا تأثير له على إنجازاتهم وتقانيهم في العمل. كما أن الدراسة لم تسفر عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي تعزي إلى متغير طبيعة المهنة

**3- دراسة سليمان مسعود ليلي.** بعنوان الإحترق النفسي لدى الأطباء وأعاون الصحة بالمؤسسة الإستشفائية اول نوفمبر بوهران. خلال جائحة كورونا حيث أجريت الدراسة بالمؤسسة الإستشفائية اول نوفمبر بوهران تم نشر الدراسة سنة 2020 بمجلة الحوار الثقافي العدد 2 الصفحة 246\_266. تمثلت عينة الدراسة في 110 فرد. وقد توصلت الدراسة الى وجود فروق في كل من بعد الإنهك الانفعالي وتدني الشعور بالانجاز، ولا توجد فروق في تبدل المشاعر. وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي ومقياس مسلاش للإحترق النفسي.

**4-دراسة سماتي حاتم** بعنوان الإحترق النفسي لدى الأطباء، أجريت الدراسة في مشفى يوسف دمرجي بتيارت، تم نشر الدراسة سنة 2018 في مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية العدد 35، تم تطبيق هذه الدراسة على عينة قوامها 79 طبيب وطبيبة من مختلف التخصصات. وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء بالمؤسسة الإستشفائية تعزي إلى الجنس والاقدمية في المهنة .

**5-دراسة حاتم وهيبة** بعنوان الإنهك المهني لدى أطباء مصلحة الإستعجالات، تكونت عينة الدراسة من 300 طبيب منهم 195 إناث و 105 ذكور، أجريت الدراسة بجامعة الجزائر سنة 2005 وقد

إعتمدت الدراسة على مقياس مسلاش للإحترق النفسي ,ومقياس باك للإكتئاب .وتوصلت الدراسة لنتائج التالية , يعاني الأطباء في مصلحة الإستعجالات من إرتفاع مستوى الإنهاك المهني ,وتوجد فروق جنسية جوهريه في درجة الإنهاك حيث إتضح أن الإناث أكثر معانات من الذكور .

**6-دراسة هناء بوحارة** بعنوان الإحترق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدي أعوان الحماية المدنية تكونت عينة الدراسة من 210 عون , أجريت الدراسة بمديرتي الحماية المدنية بولايتي عنابة و الطارفتم نشر الدراسة سنة 2015,وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي .

**7-دراسة فرج علي نصر الله ومحمد القبي** بعنوان الاحترق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي , تكونت عينة الدراسة من 45 عضو هيئة التدريس , هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي كما يدرکها أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت سنة 2019, وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة للاحترق الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.

## ثانيا: دراسة متعلقة بالأداء الوظيفي:

### الدراسات العربية :

**1- صابر عيسى وومان محمد توفيق:** بعنوان الأداء الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسات الإستشفائية في ظل جائحة كورونا أجريت الدراسة في بمشفي مجمد بوظياف بام البواقي , وتوصلت الدراسة لنتائج التالية ان الأداء الوظيفي و الضغوط المهنية تتعدد أسبابها على غرار الحجم الساعي غير الكافي و البيئة غير المناسبة للعمل كذلك نقص الإمكانيات ووسائل الوقاية خاصة بعد إنتشار الوباء المستجد كوفيد 19 كله يؤثر علة الأداء الوظيفي .

**2- دراسة فوزيل مريم البتول :** بعنوان أثر نظام الحوافز المادية على الأداء الوظيفي , أجريت

الدراسة في المؤسسات الإستشفائية, تم نشر الدراسة سنة 2020, تكونت عينة الدراسة من 74 طبيب, وقد كانت الدراسة تهدف إلى التعرف على أثر الحوافز المادية على أداء الأطباء العاملين في المؤسسات الإستشفائية العمومية, وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود نظام حوافز مرن يساير الأداء المتقدم من طرف الأطباء وأن مختلف الحوافز المادية من رواتب وعلاوات ومنح وغيرها لا تتناسب مع الجهد المبذول من الاطباء.

**3-دراسة عوني بو جمعة ,بن ساسي:** بعنوان أثر العوامل التنظيمية على الأداء أجريت الدراسة

بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري, أجريت الدراسة سنة 2019,تمثلت عينة الدراسة في 37 طبيب , هدفت الدراسة للكشف عن أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي ,وأشارت نتائج إلي وجود علاقة إرتباطية ضعيفة بين العوامل التنظيمية مجتمعة في المستشفيات العمومية والأداء الإبداعي للأطباء .

**4- دراسة بن بريكة الزهرة و بن قسمي طارق :**بعنوان محددات الأداء الوظيفي , أجريت

الدراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات ببريكا, تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من موظفي قطاع الصحة من أطباء و ممرضين وهدفت الدراسة لتعرف على تقصي أثر كل من الثقافة التنظيمية و الإتصال التنظيمي و التدريب و الحوافزفي تحسين الأداء الوظيفي ,وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إرتباطية قوية بين المتغيرات المتمثلة في الثقافة التنظيمية ,الإتصال التنظيمي التحفيز .

## 5- شريف صباح و لافي ناريمان : أثر التحفيز على الأداء الوظيفي لعمال قطاع الصحة في

ظل جائحة كورونا , وقد هدفت الدراسة لمعرفة أثر التحفيز على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا , وقد توصلت الدراسة إلى أنه ليس هناك أثر للحوافز المادية لتحسين الأداء الوظيفي

### التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة توصلت الباحثة لأوجه الاختلاف و التشابه التالية

#### أوجه الاختلاف:

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث حجم وطبيعة العينة المتمثلة في الأطباء الجراحين من حيث العدد و المهنة
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحدود الزمانية و المكانية
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث ربط المتغيرات سواء متغير الاحتراق النفسي او متغير الأداء الوظيفي بمتغيرات أخرى

#### أوجه التشابه:

- معظم الدراسات استخدمت مقياس ماسلاش
- إتفقت أغلب الدراسات على ضرورة دراسة موضوع الإحتراق النفسي و موضوع الأداء الوظيفي لما له أهمية بالغة لدى الافراد والمؤسسات

### علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

من خلال إطلاع الباحثة على الدراسات السابقة توصلت إلى نقاط إختلاف وتشابه وحاولنا الإستفادة منها في الجانب النظري و في صياغة التسؤلات ومن حيث المنهج ,وأدوات الدراسة والمقاييس المعتمدة مثل مقياس ماسلاش

بالإضافة إلى أنها تعتبر سندا في تفسير نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات الأخرى

ومنه توصلت الباحثة إلى ضرورة البحث في موضوعة الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الأطباء الجراحين على عينات أخرى كونها لم تعثر على دراسات مشابهة من حيث متغيرات الدراسة تخص الأطباء الجراحين .

## الفصل الثاني

### الإحترق النفسي

- 1- مفهوم الاحتراق النفسي
- 2- الإحتراق النفسي ومفاهيم أخرى
- 3- النظريات المفسرة للإحتراق النفسي
- 4- أسباب الاحتراق النفسي
- 5- مراحل الاحتراق النفسي
- 6- أعراض الاحتراق النفسي
- 7- الوقاية من الاحتراق النفسي

**تمهيد:**

يعيش الفرد وسط بيئة مليئة بالأحداث التي تفرض عليه الخوض في تحديات قد تسبب له بعض الضغوط ومن بين أكبر التحديات التي تسبب ضغوط للفرد هي التحديات التي تواجهه في بيئة العمل. فتظهر نتيجة هذه الضغوط والتحديات الصعبة عليه نفسيا احيانا قد تصل إلى درجة الإحترق النفسى .

وفي هذا الفصل نتعرف على الإحترق النفسى واعراضه وأسبابه ومراحل الإحترق النفسى ومستوياته والنظريات المفسرة له وفي الاخير سنتعرف على طرق الوقاية منه

**أولاً: مفهوم الإحترق النفسي :**

إستخدم مصطلح الإحترق النفسي لأول مرة في السبعينات من القرن الماضي وكان أول من عرف هذا المصطلح في مجال علم النفس الصناعي هو فرويد بنرجر وكان أول من تطرق لمفهوم الإحترق النفسي جراهام سين في قصته الصادرة سنة 1960 والتي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني الاحترق النفسي (حرش, 2017/2018)

وهناك العديد ممن تطرقو لمفهوم الإحترق النفسي ومن بينهم عادل الأشوال حيث عرفه بأنه عدم التكيف في العمل فيتوهم الفرد أن عمله شيء مؤذ مهدد وغير مشبع له فيصاب الفرد بتعب وملل من ذلك العمل ,وعرف أيضا بأنه إكتئاب نفسي نتيجة الضغط (سراي, 2011/2012).

وعرف ماسلاش الإحترق بأنه حالة نفسية تجمع الصفات السلبية التوتر وعدم الإستقرار والميل للإنعزال ,والإحترق النفسي هو إنهاك إنفعالي وجسماني وسخط على الذات والآخرين وفقدان الشغف للعمل (بكري, 2023)

وبتالي فإن الإحترق النفسي هو حالة من الإنهاك الإنفعالي والعاطفي والجسدي والذهني الناتج عن ضغط العمل وبمعنى أنه رد فعل للضغوط المتراكمة السلبية على الفرد (الزهراني ,بنت عثمان, 2007/2008)

وعرف تايلور الإحترق بأنه إرهاق واستنفاد القوة والنشاط ومنه فإن الإحترق النفسي ظاهرة سيكولوجية ناتجة عن الضغوط الجسدية والإنفعالية التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله فالإحترق النفسي مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية تجعل الفرد فريسة سهلة لشعور الفرد بأنه غير فعال في عمله وبلا فائدة (عامر, 2018/2019)

واتفق كوريا كورد على أن الإحترق هو رد فعل للضغوط السلبية المتراكمة على الفرد وتنوع هذه الإستجابة لهذه الضغوط من حيث درجة تكرارها .

وعرفه كرينس بأنه انسحاب المهني المعروف بالإنترام سابقا من إرتباطه بعمله نتيجة تعرضه لضغوط أثناء أداء عمله وعرفه ماسلاش أيضا بأنه فقدان الإهتمام بالأشخاص المحيطين به في العمل حيث يحس

بالإرهاق والإستنزاف كما أن الانفعال خبرة انفعالية سلبية تقود إلى استنزاف الجهد على المستوى البدني  
والمعرفي (معروف, 2016/2017)

### ثانيا : الإحتراق النفسي ومفاهيم أخرى :

**أ/ لإحتراق النفسي والضغط النفسي :** كل من الإحتراق النفسي والضغط النفسي يعبر عن حالة من الإنهاك النفسي والبدني فكلاهما يعتبر مشكلة نفسية لكن الإحتراق النفسي يختلف عن الضغط فضغط مؤقت. قد يصاب الفرد بضغط مؤقت لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط يختفي شعور بالضغط ,فقد يكون الضغط داخلي او خارجي ,طويل او قصير وفي حال إذا طال فإنه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلى انهيار في أداء وظيفته أما بالنسبة للإحتراق النفسي فهو طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغط النفسي وب عوامل أخرى وبالتالي فإن الضغط سبب في الإحتراق النفسي إذا إستمر وهو سبب رئيسي يشترك مع عوامل أخرى ويسبب الإحتراق النفسي (سراي, 2011/2012)

**ب/ لإحتراق النفسي والقلق والاجهاد النفسي :** القلق هو شعور بقلّة الحيلة وإدراك الفرد لبيئته على أنها عدائية أما الإجهاد النفسي عبارة عن عبئٍ إنفعالي زائد ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي فالإجهاد النفسي والقلق والضغط تربطهم بالإحتراق النفسي علاقة سببية أي علاقة سبب ومسبب (معروف, 2016/2017)

### ثالثا : النظريات والنماذج المفسرة للإحتراق النفسي :

#### 1/ النظريات

هناك العديد من النظريات التي فسرة الاحتراق النفسي حسب وجهة نظرها وهذه النظريات هي :

#### أ/ النظرية السلوكية :

ترى هذه النظرية أن السلوك ناتج من الغير اي ناتج من البيئة والضروف المحيطة ,الأنها لم تتجاهل مشاعر وأحاسيس الشخص وقدراته العقلية مثل الإرادة والحرية فحسب رواد النظرية السلوكية فإن الإحتراق النفسي هو حالة داخلية مثل القلق والغضب وهو ناتج عن عوامل البيئة والتحكم في تلك العوامل

من شأنه يسهل التحكم في الإحترق النفسي وهذا ما تؤمن به العديد من النظريات العلمية في أهمية تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء في مختلف مجالات العمل

### ب/ النظرية المعرفية :

يرى رواد هذه النظرية أن سلوك الفرد تتحكم فيه عوامل داخلية فإن تعرض الشخص لموقف يجعله يفكر بهذا الموقف ويسعى للإستجابة للوصول إلى هدف قد حدده ,حيث أن إدراك الفرد للموقف بطريقة إيجابية يوصله إلى حالة من الرضى والتكيف الإيجابي معه وبالتالي فإن الإدراك السلبي للموقف سيؤدي حتما إلى الإحترق النفسي .

### ج/ النظرية الفرويدية :

يتفق أنصار هذه النظرية (الفرويديين ) مع انصار النظرية المعرفية في تفسيرهم لسلوك الفرد حيث يرى أن القوى الدافعة لسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع بين مكونات داخلية بين الأنا والهو والأنا الأعلى الذي يسبب القلق والإكتئاب والإحترق النفسي وحسب رأيهم فإن الإحترق النفسي والقلق والخوف هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان (بكري, 2023)

### د/ النظرية الوجودية:

رأى رواد هذه النظرية أن الإنسان عندما لا يدرك قدراته ومهاراته وإمكاناته ولا يمتلك الحرية في تحقيق ما يريد وان يجهل نقاط ضعفه ولا طبيعة متناقضات هذه الحياة فإن صحته النفسية تكون مهددة وقد يتعرض للإحترق النفسي الذي هو عبارة عن عدم وجود معنى لحياة الفرد فعندما يفقد الفرد هدفه في الحياة يشعر ان وجوده لأهمية له ويفقد تقديره لذاته فلا يتمكن من إكمال حياته بشكل طبيعي ولا يحقق اهدافه فيتعرض للإحترق النفسي .

### هـ/ النظرية الإنسانية :

ترى هذه النظرية أن الطبيعة البشرية كيان متكامل وأن الطبيعة البشرية خيرة بالفطرة لكنها تتأثر بعدم تحقيق الذات الذي يمثل المركز الذي تنظم حوله كل الخبرات وان عدم توافق الخبرات مع المعايير

الإجتماعية يؤدي إلى القلق والتوتر والخوف وسوء التوافق النفسي وبالتالي فهي تؤدي إلى الاحتراق النفسي (لويس, 1990)

### رابعاً : اسباب الإحتراق النفسي :

تعددت اسباب الإحتراق النفسي وقد إعتمدت اغلب النظريات على ثلاثة مستويات وهي

**أ/المستوى الفردي:** يعتبر فرويد بنرجر أن المخلصين و الملتزمين والأفراد ذوي الدافعية للنجاح المهني

هم أكثر الناس عرضة للإحتراق النفسي وهناك الكثير من صدق هذه النظرية فأكثر الناس عرضة للإحتراق النفسي هم الأشخاص الأكثر إلتزاماً بمهنتهم وذلك لأسباب فردية وشخصية تمثلت في:

- مبالغة الفرد في توقعاته فعدم الواقعية في التوقعات تحمل في طياتها مخاطر الإحتراق النفسي

- الاهتمام الزائد بالعمل وإهمال الإشباع خارج نطاق العمل يؤدي للإحتراق النفسي

- مهارة التكيف العامة

- النجاح السابق في المهن ذات تحدي لقدرات الفرد

- درجة تقييم الفرد لنفسه

- الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي

**ب/ المستوى الإجتماعي :** هناك العديد من المصادر الإجتماعية المسببة للإحتراق النفسي منها

التغيرات الإجتماعية والإقتصادية والمشكلات المترتبة عنها والتي قد تؤدي لهذه الظاهرة

طبيعة التطور الإجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات

الهامشية التي لا تلقى دعم في المجتمع فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للإحتراق النفسي

**ج/المستوى التنظيمي :** تشير الدراسات والابحاث إلى أن فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم أسباب

الضغط النفسي والقلق وإستمرار ذلك يؤدي إلى ظاهرة العجز المتعلم حيث يشعر الفرد أنه عاجز عن

تحسين وضعه وهذه الظاهرة تشبه بدرجة كبيرة ظاهرة الاحتراق النفسي حيث يعجز الفرد عن حل هذه المشكلة واستمرار هذا يؤدي إلى الاحتراق

- نقص الإثارة للفرد أيضا تؤدي لنفس النتيجة فالعمل الرتيب الخالي من الإثارة والتحفيزات والتحديات والتنوع يؤدي إلى الضغط والإحترق النفسي فأى فشل يتعرض له الفرد خلال أداء عمله قد يعرضه لضغوط وإحترق نفسي. (معروف, 2016/2017)

- المناخ الوظيفي أو التركيبية الوظيفية أيضا تتدخل في عملية الإحترق النفسي وهنا تظهر أهمية دور القيادة والإشراف لتجنب حدوث الإحترق فطبقا لكتابات جوك وينرج فإن بيئة العمل معدية حيث أن العمل مع أفراد يعانون من الإحترق النفسي فإن نسبة حدوثه للعامل الجديد مرتفعة جدا

• ومع أن الأسباب الفردية والاجتماعية لها دور هام إلا انها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية في ظهور الإحترق النفسي

ومنه فإن اسباب الإحترق النفسي ليست حصيلة تفاعل عوامل الفردية والبيئية فقط بل هي مجموعة من الأسباب على المستوى التنظيمي والاجتماعي والفردى كلها تشكل بؤرة الإحترق (معروف, 2016/2017)

### خامسا: مراحل الإحترق النفسي :

أشار الباحثين إلى وجود ثلاثة مراحل للإحترق النفسي وهي :

#### المرحلة الأولى :

مرحلة وجود ضغط بسبب عدم توازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد القائم على العمل

#### المرحلة الثانية:

هي عبارة عن نتيجة للمرحلة الأولى وهي رد فعل لحالة عدم التوافق مع العمل حيث ينتج عنها التعب وقلق والاجهاد

#### المرحلة الثالثة :

وهي تغيرات في سلوك الفرد وإتجاهاته مثل الميل للعزلة والتعامل بسطحية مع من حوله وتقليل الإلتزام في العمل (عمر محمد خرابشة, 2005)

وحسب عبد الجواد فإن مراحل الإحترق النفسي هي كالتالي :

**المرحلة الأولى (مرحلة الإستغراق والشمول) :**

في هذه المرحلة يكون مستوى الرضا مرتفع تشمله حالة من السرور وإن التصادم بين المتوقع وبين ما يحدث في الواقع هو ما يؤدي إلى الإحتراق النفسي

**المرحلة الثانية (مرحلة الكساد) :**

فيها ينخفض مستوى الأداء في العمل ويختفي الحماس الذي كان في المرحلة الأولى ويشعر فيها الفرد بتدهور الصحة النفسية وينتقل الإهتمام من العمل إلى جوانب أخرى من مظاهر الحياة مثل الاتصالات الإجتماعية وممارسة نشاطات وهوايات لسد الفراغ

**المرحلة الثالثة (مرحلة الانفصال) :**

وفيها يدرك الفرد مايجري فيرتفع مستوى الإجهاد النفسي ويصل فيها الفرد للإرهاك وتعتل صحته الجسمية والنفسية

**المرحلة الرابعة (مرحلة الإتصال) :**

وتعتبر هذه المرحلة أقصى مراحل الإحتراق النفسي وفيها تزداد الأعراض البدنية والجسمية والنفسية وحتى السلوكية سوءا وتدهورا حيث يختل تفكير الفرد وذلك نتيجة فقدان الفرد الثقة بذاته فيصل الفرد إلى مرحلة الإحتراق فيصبح تفكيره في ترك العمل أو حتى الإنتحار

(سراي, 2011/2012)

**سادسا: أعراض الإحتراق النفسي:**

**أ/ أعراض سلوكية :** وهي أفعال يقوم بها الفرد خلال يومه مثل الشكوى من العمل والتذمر وأداء العمل ببطئ والإنجاز المتدني والتغيب عن العمل بإستمرار والإنسحاب من العمل والعزلة والانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم .

**ب/ أعراض مزاجية :** وهي الأعراض التي تغلب على مزاج الفرد مثل الحزن والخوف القلق .

**ج/ أعراض فيزيولوجية:** وهي الأعراض التي تظهر على شكل امراض جسمية مثل إرتفاع ضغط الدم وألم الظهر والرأس والإنهاك حيث يشعر الفرد بعدم الحماس ويفقد حماسه ويشعر بإنهاك شديد يظهر في شكل امراض جسمية وألم شديد في الرأس ودائم

**د/ أعراض معرفية:** عدم القدرة على التركيز أو التفكير والقبولية أي تكرار نمط واحد وتظهر هذه الأعراض في شكل تغير في نمط إدراك الفرد حيث يصبح الفرد من شخص متفاهم إلى شخص عنيد ومتشدد ذو تفكير متصلب

**هـ/ أعراض نفسية:** هنا تتغير مشاعر الفرد وتتحول إلى مشاعر سلبية ومزعجة وأكثرها حدة الشعور بالإحباط وتمتد هذه المشاعر إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس والشعور بالقلق والخوف والإكتئاب والبلادة والإنعزال والنسيان والتذمر (بكري, 2023) .

وقد أشارت braham Barbara إلى وجود اربع مؤشرات تدل على أن الفرد في طريقه للإحتراق النفسي وهي كتالي :

الإنشغال الدائم والإستعجال في إنجاز قائمة طويلة من المهام  
الخضوع لقاعدة يجب وينبغي

تأجيل الأمور السارة و الأنشطة الاجتماعية

الادمان على العمل (سليمان مسعود, 2020)

### **سابعاً: الوقاية من الإحتراق النفسي:**

لتجنب الإصابة بالإحتراق النفسي لابد من :

- تعرف الفرد على أسباب و أعراض الإحتراق النفسي لتجنبه قبل حدوثه

- تحديد استراتيجيات وخطط عملية لمواجهة الضغوط مثل انشاء صدقات داخل العمل

لضمان الحصول على الدعم الاجتماعي ,تنمية الهوايات , الاستعانة بمختصين إذا تطلب الأمر

- تقييم الخطوات المتبعة وتصحيحها إذا تطلب الأمر (بنت عثمان, 2007/2008)
- فهم الفرد لطبيعة عمله واستجاباته لتحديد الاستجابات وردود الفعل المناسبة لكل موقف
- تقسيم الحياة إلى مجالات (العمل, المنزل, الاجتماعية) وإعطاء كل مجال الاهتمام لازم والفصل بينهم
- العمل على بناء المساندة الاجتماعية
- \_ الراحة والاستجمام وأخذ الإجازات في حالة التعب
- ممارسة الرياضة
- ممارسة الهوايات
- تنوع المهام التي يقوم بها الفرد لكي لا يصبح عمله روتيني
- تحديد العوامل التي تسبب الضغوط النفسية لتحكم فيها وضبطها
- السعي لتحقيق التوافق المهني من خلال اختيار القدرات والأشخاص الأنسب
- تحليل العمل من خلال تحديد الحقوق والواجبات والأهداف المرغوب تحقيقها لتجنب التصادم والصراعات مع العمال الآخرين
- دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال
- فتح الاتصال بين الإدارة والعمال ومشاركتهم في اتخاذ القرار
- التكوين والتدريب لرفع كفاءات العمال ولتجنب قصور الأداء (تلاي, 2017)

## خلاصة الفصل :

يلخص هذا الفصل أعراض الاحتراق النفسي ومراحل وأسباب لتعرض للإحتراق النفسي حيث تمثل الإحتراق النفسي في ظاهرة سيكولوجية سلبية تصيب الأفراد عند التعرض لضغوط العمل وعند تصادم الأهداف مع واقع المهنة , ويكثر التعرض للإحتراق النفسي في المهن الإنسانية والإجتماعية التي تقدم خدمات والتي تحدث لعدة أسباب منها ما هو بسبب شخصية وسمات العامل ومنها ما هو بسبب طبيعة العمل وبيئته وضروفه وغيرها من العوامل التي تسبب الإحتراق النفسي ,

كما وضح هذا الفصل طرق الوقاية من الاحتراق النفسي وذلك من خلال اتباع عدة استراتيجيات .

## الفصل الثالث

### الأداء الوظيفي

1- تعريف الأداء الوظيفي

2- أهمية الأداء الوظيفي

3- خصائص الأداء الوظيفي

4- عناصر الأداء الوظيفي

5- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

6- طرق تحسين الأداء الوظيفي

**تمهيد:**

يعبر الأداء الوظيفي بصفة عامة عن أداء الموظف والمجهودات التي يبذلها في سبيل تحقيق غايات وأهداف المؤسسة , ويعتبر الأداء الوظيفي من المواضيع التي أهتم بها العلماء و الباحثين لما يمثل هذا الأخير من أهمية في تطوير المؤسسة وإستمرارها وقد حلول العلماء قياسه من خلال ربطه بالجهد المبذول في العمل سواء كان جهدا فكريا أو جسديا .

وفي هذا الفصل سنتعرف على مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته في المؤسسة و خصائصه والعوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه

## أولاً: تعريف الأداء الوظيفي :

تعددت واختلقت تعاريف الأداء الوظيفي ومن بين أهم التعاريف التي تطرقت للأداء الوظيفي ما يلي :

الأداء الوظيفي يمثل درجة من تحقيق وانهاء المهام المشكلة لوظيفة الفرد وهو يعكس الطريقة التي يشبع بها الفرد إحتياجات الوظيفية .

وهو ايضا يمثل قيام الفرد بأداء مهام الوظيفية التي يشغلها ويقاس الاداء الوظيفي بثلاثة ابعاد هي كمية الجهد المبذول , ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء .

ويعرفه آخرون على أنه نتاج لسلوك الفرد فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الفرد والاصدقاء هو نتاج ذلك السلوك .

وقد عرفه فريديريك تايلور على أنه تحقق أقصى جهد بين الفرد والآلة .

ويعرفه أيضا بأنه قدرة الإدارة على تحويل المخرجات الخاصة بتنظيم الى عدة منتجات محددة وبمواصفات معينة وبأقل تكلفة . (اونيس, 2013)

## ثانيا : أهمية الأداء الوظيفي:

تمثلت اهمية الأداء في ان:

الأداء يعد مقياسا لقدرة الفرد وكفائته وبتالي فهو يساعد على إختيار أفضل الكفاءات

إن المؤسسة التي تسعى لتطوير الأداء الوظيفي وتحسينه بصورة مستمرة ومدروسة ومخطط لها تتمكن من مواجهة التغيرات والمشكلات التي تواجهها المؤسسة المغامرة والتي تتطلب كفاءات عالية واداء اكثر من الجيد وبتالي أفراد ذوي مستوى عالي و المهارات و القدرات تمكنهم من الإبداع والابتكار وتخطي اي مشاكل تواجه المؤسسة فكل هذا يؤدي بالمؤسسة الى مراقبة عالية تمكنها من التنافس وتقديم منتجات ذات جودة لزبون أو العميل .(ابو رحمة , 2011)

يحثل الأداء الوظيفي مكانة خاصة في أي منظمة بإعتباره الناتج النهائي لكل الأنشطة

فالأداء المتميز والعالي العمال يؤدي لنجاح المنظمة وإستمرارها لفترة طويلة ويساعد على تطورها وإستقرارها. كما يعتبر الأداء الوظيفي العامل الأساسي لتحقيق اهداف المنظمة لذلك نجد كل مؤسسة تعطي اهتماما بالغا وتركيزا عالي على تحسين الأداء وتقييمه وتصويبه (الشعراني, 2020)

### ثالثا: خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو العنصر المحدد للإنتاج والكفاءة في المؤسسة ويتمثل الأداء في مجموعة من سلوكيات العاملين وهذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص التي تتمثل في :

- الأداء الإنساني يظهر في شكل تصرفات أفعال ،حركات ،أقوال .
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة لتحقيق هدف (لايعمل الانسان حبا في العمل بل تحقيقا لأهداف معينة )
- سلوك الأداء الإنساني غير ثابت فهو متغير ومتجدد ويمكن القول انه متقلب في بعض الأحيان
- تؤثر الأحداث والتأثيرات الاجتماعية في سلوك الفرد وبالتالي فهي تؤثر على أدائه
- قد يختلف سلوك الأداء الفرد بمفرده عن ادائه في الجماعة (بودوية وبوزردوم, 2016/2017)

ويمكن حصر خصائص الأداء الوظيفي كالتالي :

- التركيز على العنصر البشري
- المحافظة على الإستقرار داخل المؤسسة
- يساهم في تعزيز وراء وإنتماء الموظفين في المؤسسة
- يساهم في اتخاذ العديد من القرارات بشكل صحيح بخصوص. الموارد البشرية
- يسمح بإختيار افضل الأساليب الإدارية لتحقيق المتفوق و التطور للمؤسسة
- يساعد على إختيار وسائل موضوعية لتقييم الأداء (مطلق, 2019)

**رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي :**

يتكون الأداء الوظيفي من عدة عناصر هي :

**المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** يشمل المعارف العامة و المهارات الفنية و المهنية الصورة العامة عن

المهنة ومجالاتها

**نوعية العمل:** تتمثل في مدركات الفرد عن عمله وما يمتلكه من مؤهلات (رغبة وبراعة ومهارات) وقدرة

على أداء العمل دون اخطاء

**كمية العمل المنجز :** اي مقدار العمل الذي يستطيع العامل انجازه في ظروف العادية للعمل ومدة

إنجاز هذا العمل

**المثابرة :** تشمل الجدية وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة

ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (الحسيني,2000)

**خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء :**

تقسم العوامل المؤثرة على أداء الفرد لمهام الوظيفية الى ثلاثة أنواع هي :

**أ/معرفة تقريرية :** وتشمل المعرفة بالحقائق والأساسيات والأهداف والمعروفة الذاتية بمتطلبات وظيفية

ما وتقاس بشكل تقريري

**ب/ معرفة إجرائية ومهارية :** وتتعلق هذه المعرفة بما يجب أدائه فعلا وهي خليط بين معرفة وكيفية

الأداء و القدرة على ذلك وتشمل مهارات إدراكية أو المهارات العملية التي تتطلب إستخدام عضلات

الجسم في العمل .

**ج/الدافعية والتحفيز :** هي تأثير مشترك من إحدى ثلاث سلوكيات هي الاختيار للأداء مستوى الجهد

المبذول وإستمراره أي الإصرار .

وأیضا من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي :

**عوامل متعلقة بالعامل:** تتعلق هذه العوامل بقدرات العامل ومهارته والتي يمكن قياسها وتحديدها عن

طريق تحليل الخصائص كل عامل .

### سادسا طرق تحسين الأداء الوظيفي :

هناك العديد من الطرق التي يمكن استخدامها لتحسين الأداء الوظيفي، وتشمل:

1. تحديد الأهداف: تحديد أهداف محددة وواقعية وقابلة للقياس يمكن أن يساعد في توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج المرغوبة.
2. تطوير المهارات: استثمار في تطوير المهارات والقدرات اللازمة لأداء الوظيفة بكفاءة، سواء من خلال التدريبات الداخلية أو الخارجية.
3. توفير الدعم والموارد: التأكد من توفير الموارد اللازمة والدعم الفني للموظفين لتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة.
4. التواصل الفعال: تعزيز التواصل بين فريق العمل وتبادل المعلومات بشكل فعال لتحقيق التنسيق والتعاون.
5. إدارة الوقت: تعلم كيفية إدارة الوقت بشكل فعال وتحديد الأولويات لضمان استخدام الوقت بكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة.
6. تعزيز الرضا الوظيفي: خلق بيئة عمل تشجع على الرضا الوظيفي من خلال توفير فرص التطوير المهني والاعتراف بالإنجازات وتقديم الدعم اللازم.
7. مراجعة الأداء: إجراء مراجعات دورية لأداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة لمساعدتهم في تحسين أدائهم وتطويرهم.
8. تعزيز الصحة النفسية: الاهتمام بصحة ورفاهية الموظفين وتوفير الدعم اللازم لهم للتعامل مع ضغوط العمل وتحسين مستوى الراحة النفسية.

9. استخدام التقنيات الحديثة: استخدام التكنولوجيا والأدوات الحديثة لتحسين كفاءة العمل وتبسيط العمليات.
10. تشجيع التطوع والمبادرة: تشجيع الموظفين على تقديم المبادرات والأفكار الجديدة والتطوع للمساهمة في تحسين العمليات وتحقيق الأهداف المؤسسية (نايف، 2021)

## خلاصة الفصل :

وضح هذا الفصل مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته و خصائص الأداء الوظيفي و عناصره و العوامل المؤثرة على أداء الفرد وأيضا وضح هذا الفصل طرق تحسين الأداء حيث تمثل الأداء الوظيفي هو مجموعة من السلوكيات والنتائج التي يقوم بها الموظفون في سياق عملهم، ويعكس بشكل عام مدى كفاءتهم وفاعليتهم في أداء مهامهم وتحقيق الأهداف المحددة لهم. يعتمد الأداء الوظيفي على عدة عوامل، بما في ذلك المهارات والقدرات الفردية، والبيئة العملية، والدعم الإداري، والتحفيز، والتقييم. تحسين الأداء الوظيفي يتطلب الاهتمام بتطوير المهارات وتوفير الدعم اللازم للموظفين، بالإضافة إلى إدارة الأهداف والتواصل الفعال، وتشجيع الابتكار والتطوع. تحسين الأداء الوظيفي له أثر إيجابي على أداء المؤسسة بشكل عام، ويسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز التنافسية ورفع مستوى رضا العملاء والموظفين.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع

### الإجراءات المنهجية لدراسة

- التذكير بالتساؤلات الدراسية

2- التذكير بفرضيات الدراسة

3- الدراسة الميدانية

4- المجال الزمني والمكاني لدراسة

5- أدوات جمع بيانات الدراسة النهائية

6- منهج الدراسة

7- الأساليب الإحصائية في الدراسة

## تمهيد:

يتم التطرق في هذا الفصل الى الإجراءات المنهجية لدراسة وذلك من خلال التطرق لدراستين الاستطلاعية والأساسية حيث تطرقت الباحثة الى مجالي الدراسة الإستطلاعية المكانية والزمانية وأيضا تم التفصيل في عينة الدراسة

وتناول هذا الفصل ايضا الادوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة والأساليب الإحصائية في الدراسة

**أولاً: التذكير بأسئلة الدراسة :**

**التساؤل الرئيسي :** تمثل التساؤل الرئيسي لدراسة في " هل توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق

النفسي والأداء الوظيفي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديين بلقاسم ؟

**التساؤلات الفرعية:** وشملت الدراسة الفرعية ثلاث أسئلة تمثلت في :

1- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وجودة العمل الوظيفي لدى

أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم ؟

2- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ومستوى الإنجاز الوظيفي

لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديين بلقاسم ؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و مهارات التواصل الوظيفي

لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمديين بلقاسم ؟

**ثانياً: التذكير بفرضيات الدراسة**

تمثلت الفرضيات في أربع فرضيات هي :

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أطباء مركز

مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم .

الفرضيات الجزئية:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي و جودة العمل الوظيفي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحترق النفسي ومستوى الإنجاز الوظيفي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم

3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحترق النفسي ومهارات التواصل الوظيفي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم

### ثالثا : الدراسة الميدانية

وقد مرة الدراسة الميدانية بمرحلتين

#### 1/الدراسة الإستطلاعية :

الدراسة الاستطلاعية هي عملية بحثية تهدف إلى جمع البيانات والمعلومات من عينة ممثلة من السكان أو الجمهور المستهدف. يتم ذلك عادة من خلال استخدام استبيانات أو مقابلات مباشرة. يمكن استخدام الدراسة الاستطلاعية لفهم الاتجاهات والآراء والسلوكيات في مجتمع معين.(غارذ , 2014)

#### 2- أهداف الدراسة الإستطلاعية :

الدراسات الاستطلاعية تهدف إلى فهم آراء وسلوكيات الأفراد أو الجماعات في مجالات متعددة. تسعى هذه الدراسات إلى تحليل الاحتياجات والرغبات والمشاكل التي تواجه الفرد أو المجتمع، وتقديم توصيات قائمة على البيانات المجمعَة لتحسين السياسات الحكومية أو خدمات الشركات، وبناء استراتيجيات

تسويقية فعّالة، وفهم التغيرات في سلوك السوق، وتوجيه اتخاذ القرارات الاستراتيجية في مجالات متعددة مثل التعليم والصحة والاقتصاد وغيرها.

### 3 - عينة الدراسة الاستطلاعية :

في إطار الدراسة الاستطلاعية، تم اتخاذ خطوات دقيقة لتشكيل عينة تمثل بشكل فعال ومتوازن عينة من الأطباء الجراحين المستهدفين. تم اختيار العينة بعناية متناهية من بين إجمالي عدد 30 فرداً، حيث تم اختيار 10 أفراد فقط للمشاركة في الدراسة. تم اختيار الفرد الواحد بطريقة عشوائية لضمان العدالة والتمثيلية في العينة. وبالإضافة إلى ذلك، تم توزيع الاستبيان بشكل عادل ومتساوٍ بين الأطباء للمساهمة في الدراسة، بهدف تحقيق استجابة متوازنة وشاملة. تلك الجهود المبذولة في تشكيل العينة وتوزيع الاستبيان تهدف إلى ضمان جودة البيانات وموثوقيتها، وبالتالي ضمان صحة ودقة التحليل الناتج والاستنتاجات المستخلصة من الدراسة .

### 4 - الخصائص السيكومترية لدراسة الاستطلاعية :

وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على مقياس الإحترق النفسي الذي كان يضم 22 بنداً ومقياس الأداء الوظيفي الذي يحتوي على 15 بنداً .

#### 1/ مقياس الإحترق النفسي :

#### أ/صدق الإحترق النفسي :

وقد تم حساب صدق الإستبيان بطريقة الإتساق الداخلي وذلك بحساب معامل إرتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه فتراوحت معاملات الإرتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للإسبيان بين

(0,30- 0,71)

**ب/ قياس الثبات:** من أجل قياس ثبات الاستمارة قامت الباحثة بتطبيقه على جزء من عينة الكلية وقد

تم استخدام معادلة الفا كرونباخ في برنامج spss الذي يمثل برنامج يستخدم في التحليل الإحصائي

للبيانات. يُستخدم عادة في البحوث الاجتماعية والسلوكية والعلوم الطبية والتجارية لتحليل البيانات وتوليد

التقارير الإحصائية. وكان ذلك لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستمارة وكانت النتيجة كالتالي :

| Statistiques de fiabilité |                   |
|---------------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach         | Nombre d'éléments |
| 0.68                      | 22                |

جدول رقم (1) يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

يتضح من خلال الجدول (1) المستخدم في قياس الثبات أن المعاملات قدرة بـ (0,68) بالإعتماد على

معامل ألفا كرونباخ وهذا يعني أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات .

\*الجدول رقم (2) يوضح نتائج عبارة الإحترق النفسي

| المقاييس الحسابية |                 | البدائل |        |       | الرقم | العبارة   |
|-------------------|-----------------|---------|--------|-------|-------|---|
| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | أبدا    | أحيانا | دائما |       |   |
| 0,42              | 2,80            | 0       | 2      | 8     | ت     | أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم في المستشفى  |
|                   |                 | 0       | 20     | 80    | %     |   |
| 0,63              | 2,20            | 1       | 6      | 3     | ت     | أشعر بالإرهاك عندما استيقظ في الصباح متجهًا للعمل |
|                   |                 | 10      | 60     | 30    | %     |   |
| 0,73              | 2,20            | 2       | 5      | 3     | ت     | يسهل على معرفة مشاكل مرضاي                        |
|                   |                 | 20      | 50     | 30    | %     |   |

|      |      |    |    |    |   |  |    |
|------|------|----|----|----|---|--|----|
| 0,52 | 2,50 | 0  | 5  | 5  | ت | أتعامل بفعالية مع مرضاي  | 4  |
|      |      | 0  | 50 | 50 | % |  |    |
| 0,82 | 2,30 | 2  | 3  | 5  | ت | أجد نفسي مكرها على أداء أعمال<br>أسرية بعد الفراغ من عملية<br>جراحية | 5  |
|      |      | 20 | 30 | 50 | % |  |    |
| 0,67 | 2,30 | 1  | 5  | 4  | ت | أشعر بإجهاد كبير في هذه<br>المهنة                                    | 6  |
|      |      | 10 | 50 | 40 | % |  |    |
| 0,63 | 2,20 | 1  | 6  | 3  | ت | أشعر كأني أشرفت على الن<br>هاية نتيجة ممارستي هذه المهنة             | 7  |
|      |      | 10 | 60 | 30 | % |  |    |
| 0,69 | 2,60 | 1  | 2  | 7  | ت | أشعر بالذنب عند فقدان المرض<br>جاء العملية الجراحية                  | 8  |
|      |      | 10 | 20 | 70 | % |  |    |
| 0,78 | 2,20 | 2  | 4  | 4  | ت | تراودني كوابيس مزعجة بعد إجراء<br>عملية جراحية                       | 9  |
|      |      | 20 | 40 | 40 | % |  |    |
| 0,87 | 2,10 | 3  | 3  | 4  | ت | أشعر أنني فاقد الشهية من خلال<br>ممارستي لمهنة الطب                  | 10 |
|      |      | 30 | 30 | 40 | % |  |    |
| 0,78 | 2,20 | 2  | 4  | 4  | ت | أشعر بالتعب النفسي عند الحديث<br>عن مهنتي                            | 11 |
|      |      | 20 | 40 | 40 | % |  |    |
| 0,67 | 1,30 | 1  | 1  | 8  | ت | أشعر أنني تتعامل مع المرضى<br>وكانهم أشياء لا بشر                    | 12 |
|      |      | 10 | 10 | 80 | % |  |    |
| 0,78 | 1,80 | 2  | 4  | 4  | ت | أشعر بالانزعاج والقلق لأن<br>مهنتي تزيد من قسوة مشاعري               | 13 |
|      |      | 20 | 40 | 40 | % |  |    |

|      |      |    |    |    |   |   |    |
|------|------|----|----|----|---|---|----|
| 0,70 | 1,50 | 6  | 3  | 1  | ت | لا أهتم بما يحدث مع مرضاي<br>من مشاكل                                     | 14 |
|      |      | 60 | 30 | 10 | % |   |    |
| 0,48 | 2,30 | 0  | 7  | 3  | ت | تهتز مشاعري عند رؤية حادث<br>مرور   | 15 |
|      |      | 0  | 70 | 30 | % |   |    |
| 0,70 | 2,50 | 1  | 3  | 6  | ت | ارغب الجلوس وحدي في العمل   | 16 |
|      |      | 10 | 30 | 60 | % |   |    |
| 0,81 | 2,00 | 3  | 4  | 3  | ت | أشعر بالوحدة حتى في تواجد<br>الآخرين                                      | 17 |
|      |      | 30 | 40 | 30 | % |   |    |
| 0,69 | 2,60 | 1  | 2  | 7  | ت | أشعر أن لي تأثير ايجابي في<br>حياة الكثير من الناس بسبب<br>مهنتي          | 18 |
|      |      | 10 | 20 | 70 | % |   |    |
| 0,67 | 2,30 | 1  | 5  | 4  | ت | أشعر بالحيوية والنشاط في عملي   | 19 |
|      |      | 10 | 50 | 40 | % |   |    |
| 0,42 | 2,80 | 0  | 2  | 8  | ت | أستطيع خلق جو مريح مع<br>مرضاي  | 20 |
|      |      | 0  | 20 | 80 | % |   |    |
| 0,42 | 2,80 | 0  | 2  | 8  | ت | أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة<br>وأهمية في ممارستي لهذه المهنة               | 21 |
|      |      | 0  | 20 | 80 | % |   |    |
| 0,52 | 2,50 | 0  | 5  | 5  | ت | أتعامل بكل هدوء مع المشاكل<br>الانفعالية والعاطفية أثناء ممارسة<br>المهنة | 22 |
|      |      | 0  | 50 | 50 | % |   |    |
| 0,91 | 2,20 | 3  | 2  | 5  | ت | لا أجد مساحة لتفكير بعد الدوام  | 23 |
|      |      | 30 | 20 | 50 | % |   |    |

|      |      |               |    |    |   |                                       |    |
|------|------|---------------|----|----|---|---------------------------------------|----|
| 0,82 | 2,30 | 2             | 3  | 5  | ت | أتمنى الإحالة على التقاعد في أسرع وقت | 24 |
|      |      | 20            | 30 | 50 | % |                                       |    |
| 0,24 | 2,26 | احتراق النفسي |    |    |   |                                       |    |

جدول رقم (2) يوضح نتائج عبارة الإحترق النفسي

**2|الأداء الوظيفي :****أصدق الأداء الوظيفي:**

وقد تم حساب صدق المقياس بطريقة الإتساق الداخلي وذلك بحساب معامل إرتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه فتراوحت معاملات الإرتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للإسيبان بين (0,35- 0,71)

**بإثبات مقياس الأداء الوظيفي :**

| Statistiques de fiabilité |                   |
|---------------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach         | Nombre d'éléments |
| 0.87                      | 15                |

جدول رقم (3) يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية

يتضح من خلال الجدول (3) المستخدم في قياس الثبات أن المعاملات قدر بـ (0,87) بالإعتماد على معامل ألفا كرونباخ وهذا يعني أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات .

الجدول رقم (4) يمثل نتائج العبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي

| المقاييس الحسابية    |                    | البدائل              |              |       |       |    | موافق<br>بشدة | العبارة   | الرقم |
|----------------------|--------------------|----------------------|--------------|-------|-------|----|---------------|---|-------|
| الانحراف<br>المعياري | المتوسط<br>الحسابي | غير<br>موافق<br>بشدة | غير<br>موافق | محايد | موافق |    |               |   |       |
| 1,10                 | 4,10               | 0                    | 1            | 2     | 2     | 5  | ت             | الشعور الجيد بالانتماء داخل<br>المؤسسة  | 1     |
|                      |                    | 0                    | 10           | 20    | 20    | 50 | %             |   |       |
| 0,99                 | 4,10               | 0                    | 1            | 1     | 4     | 4  | ت             | تطبيق قواعد ولوائح الإدارية<br>حيث تساعد الأنظمة اللوائح<br>والقوانين في المؤسسة على<br>التخطيط المسار الوظيفية | 2     |
|                      |                    | 0                    | 10           | 10    | 40    | 40 | %             |   |       |
| 1,10                 | 4,10               | 0                    | 1            | 2     | 2     | 5  | ت             | وجود تشجيع من قبل الرؤساء   | 3     |
|                      |                    | 0                    | 10           | 20    | 20    | 50 | %             |   |       |
| 0,56                 | 4,10               | 0                    | 0            | 1     | 7     | 2  | ت             | الاستفادة من التكنولوجيا في<br>أداء العمل   | 4     |
|                      |                    | 0                    | 0            | 10    | 70    | 20 | %             |   |       |
| 1,05                 | 3,70               | 0                    | 2            | 1     | 5     | 2  | ت             | يتوفر الاتصال الفعال والجيد<br>داخل المؤسسة   | 5     |
|                      |                    | 0                    | 20           | 10    | 50    | 20 | %             |   |       |
| 0,78                 | 3,80               | 0                    | 1            | 1     | 7     | 1  | ت             | العلاقات جيدة مع الزملاء في<br>العمل علاقات شخصية أفضل  | 6     |
|                      |                    | 0                    | 10           | 10    | 70    | 10 | %             |   |       |
| 1,05                 | 4,00               | 0                    | 1            | 2     | 3     | 4  | ت             | وجود جو ملائم للعمل داخل<br>المؤسسة   | 7     |
|                      |                    | 0                    | 10           | 20    | 30    | 40 | %             |   |       |
| 0,87                 | 4,10               | 0                    | 0            | 3     | 3     | 4  | ت             | متوفر لدى الإدارة نظام داخلي  | 8     |
|                      |                    | 0                    | 0            | 30    | 30    | 40 | %             |   |       |

|             |             |                       |    |    |    |    |   |   |    |
|-------------|-------------|-----------------------|----|----|----|----|---|---|----|
| 1,07        | 3,40        | 0                     | 2  | 4  | 2  | 2  | ت | الأجرة التي تتقاضاها تعكس مجهودك في العمل         | 9  |
|             |             | 0                     | 20 | 40 | 20 | 20 | % |   |    |
| 0,82        | 4,30        | 0                     | 0  | 2  | 3  | 5  | ت | تحث المؤسسة على العمل بالفرق                      | 10 |
|             |             | 0                     | 0  | 20 | 30 | 50 | % |   |    |
| 0,96        | 4,40        | 0                     | 1  | 0  | 3  | 6  | ت | يتم تأدية العمل المطلوب بشكل فوري وفعال           | 11 |
|             |             | 0                     | 10 | 0  | 30 | 60 | % |   |    |
| 0,87        | 3,90        | 0                     | 1  | 1  | 6  | 2  | ت | إيجاد مناخ مناسب للأمن والاستقرار الوظيفي         | 12 |
|             |             | 0                     | 10 | 10 | 60 | 20 | % |   |    |
| 0,87        | 3,90        | 0                     | 1  | 1  | 6  | 2  | ت | تطبيق أسس الجدارة في فرص التقدم الوظيفي           | 13 |
|             |             | 0                     | 10 | 10 | 60 | 20 | % |   |    |
| 0,87        | 3,90        | 0                     | 0  | 4  | 3  | 3  | ت | تحقيق الاستقرار الوظيفي                           | 14 |
|             |             | 0                     | 0  | 40 | 30 | 30 | % |   |    |
| 0,78        | 4,20        | 0                     | 0  | 2  | 4  | 4  | ت | الإلتقان الإنتاجية إلتقان العمل والدوام والمواظبة | 15 |
|             |             | 0                     | 0  | 20 | 40 | 40 | % |   |    |
| <b>0,56</b> | <b>4,00</b> | <b>الأداء الوظيفي</b> |    |    |    |    |   |   |    |

جدول رقم (4) يمثل نتائج العبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي

## رابعاً/ مجالات الدراسة الأساسية

### 1/المجال البشري لدراسة :

تمثل مجتمع البحث في الدراسة الحالية بمجموعة من الأطباء الجراحين

### 2/المجال الزمني لدراسة:

بعد جمع المادة و القيام بالإجراءات المنهجية و الدراسة الإستطلاعية تطرقت الباحثة إلى الدراسة

الميدانية بمركز مكافحة السرطان باتنة بتاريخ 29/4/2024

وتم البدء في العمل الميداني في المركز بتاريخ 2024/5/1

المجال المكاني: أجريت الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية المتخصصة مركز مكافحة السرطان

المجاهد الدكتور حمديكن بلقاسم بولاية باتنة هو مستشفى عمومي لمعالجة الأورام الخبيثة بدأ الإنجاز في

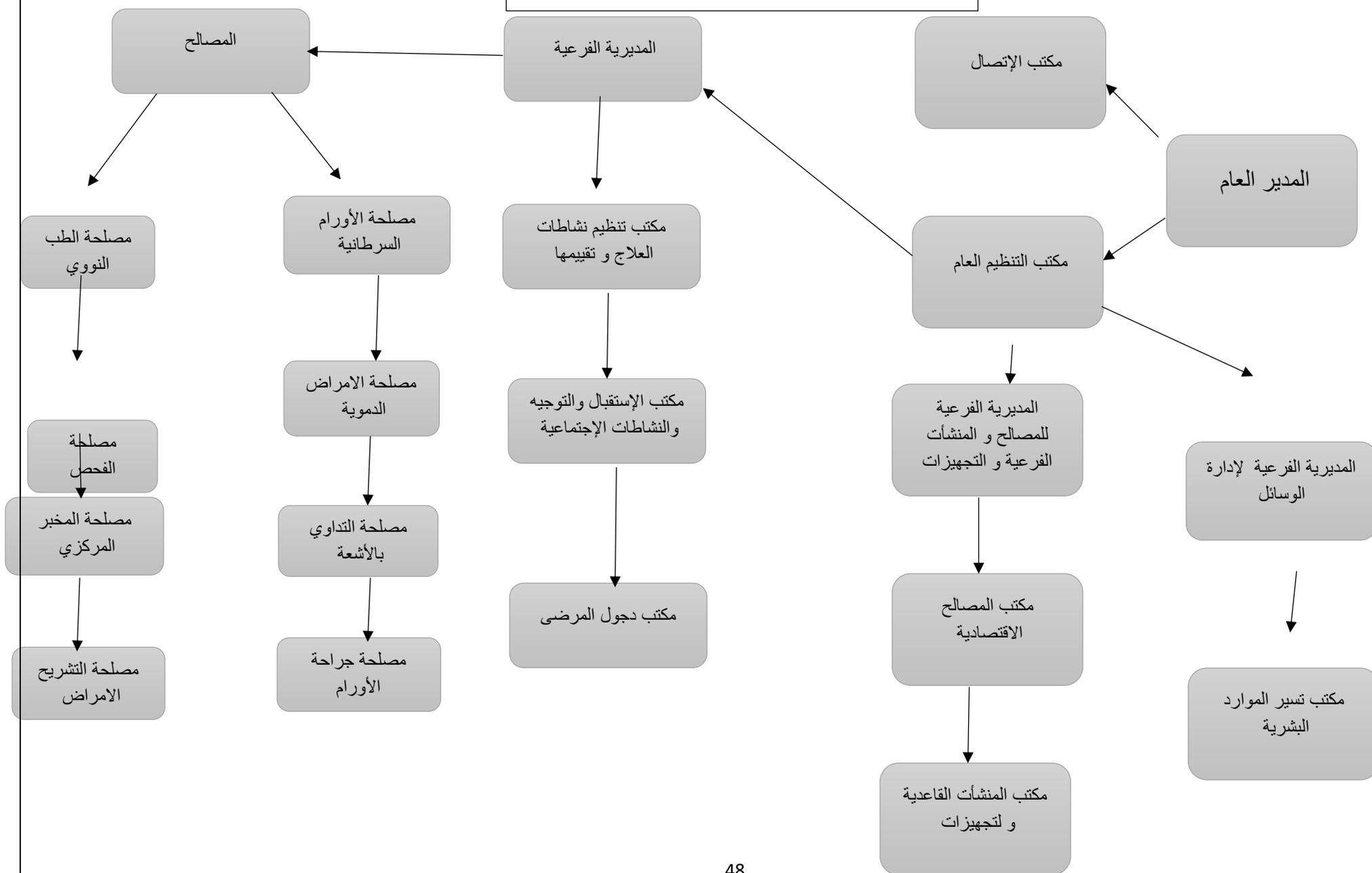
4 نوفمبر 2006 يتم فيه التكفل بالمرضى الناحية الجنوبية الشرقية من الوطن والتي تتمثل في خنشلة

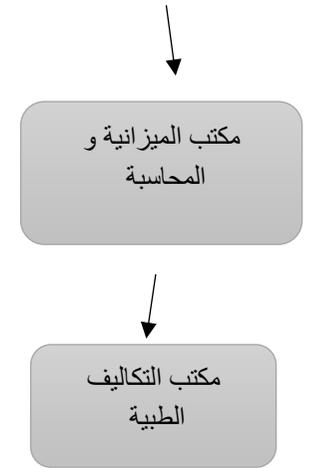
بسكرة وباتنة ويضم حوالي 26 ولاية .

ويمثل المخطط التالي الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لمركز مكافحة السرطان

الإجراءات المنهجية لدراسة





**خامسا: منهج الدراسة:**

يُستخدم المنهج البحثي عندما يحتاج الباحث إلى استكشاف وتحليل موضوع معين بطريقة منهجية ومنظمة، حيث يتبع خطوات محددة لجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى استنتاجات موثوقة ومفهومة.

حيث عرف منهج البحث العلمي بأنه الإطار الذي يُستخدم لتوجيه عملية البحث العلمي. يتضمن هذا الإطار تحديد المشكلة البحثية، ووضع الفرضيات، وتصميم الدراسة، وجمع البيانات، وتحليلها، واستنتاج النتائج، وتقديم التوصيات أو الاستنتاجات. يهدف منهج البحث العلمي إلى إنتاج معرفة جديدة وموثوقة وقابلة للتكرار في مجال معين.

وبما ان موضوع الدراسة مرتبط بالعلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي فإن انسب منهج لدراسة هو المنهج الوصفي الارتباطي

حيث ان المنهج الوصفي هو أسلوب بحثي يهدف إلى وصف الظواهر أو الظواهر بشكل دقيق ومفصل دون التركيز على تحليل العلاقات بينها. يستخدم لفهم وتوثيق الخصائص الفريدة لظاهرة معينة، مما يساعد في توثيق المعلومات وفهم الظواهر بشكل أفضل.

اما الارتباطي هو نهج بحثي يهدف إلى فهم العلاقات بين متغيرات مختلفة. يقوم هذا النهج بدراسة كيفية تأثير تغير في متغير واحد على متغير آخر، ويستخدم عادة في إقامة العلاقات السببية وفهم التفاعلات بين الظواهر المختلفة

**سادسا: عينة الدراسة الأساسية**

في إطار الدراسة الاساسية، تم اتخاذ خطوات دقيقة لتشكيل عينة تمثل بشكل فعال

ومتوازن عينة من الأطباء الجراحين المستهدفين. تم اختيار العينة بعناية متناهيةً ، حيث تم الإعتماد على طريقة المسح وتمثل عدد أفراد العينة في 30 جراح . وبالإضافة إلى ذلك، تم توزيع

الاستبيان بشكل عادل ومتساوٍ بين الأطباء للمساهمة في الدراسة، بهدف تحقيق استجابة متوازنة وشاملة. تلك الجهود المبذولة في تشكيل العينة وتوزيع الاستبيان تهدف إلى ضمان

جودة البيانات وموثوقيتها، وبالتالي ضمان صحة ودقة التحليل الناتج والاستنتاجات

المستخلصة من الدراسة

### سادسا: أدوات جمع بيانات الدراسة النهائية:

في المجال الأكاديمي أو البحثي، أدوات جمع البيانات في المذكرة تشمل مجموعة واسعة من الأساليب والتقنيات المستخدمة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء الدراسات والأبحاث. من بين هذه الأدوات:

**استبيانات** : يُستخدم مسبقاً ويكون مصمم لجمع بيانات من عينة معينة من الأفراد، ويمكن تحليل

البيانات التي تم جمعها لاحقاً لفهم الموضوع المدروس.

**الملاحظة** : يقوم الباحثون بمراقبة وتسجيل السلوكيات والأحداث في بيئة معينة، مما يساعدهم على فهم

السياق والديناميكيات المتصلة بالموضوع المدروس.

وتُعتمد على توثيق الملاحظات والملاحظات المباشرة خلال التفاعل مع الموضوع المدروس في البيئة

الطبيعية

تُستخدم هذه الأدوات بشكل متكامل لتحقيق أهداف البحث وفهم الظواهر المعنية بشكل أفضل.

وقد تم الإعتماد في الدراسة الحالية على الإستبيان :و هو أداة لتحقيق ويستخدم لجمع البيانات من عينة معينة من الأفراد أو المشاركين في الدراسة بهدف فهم سلوكهم أو آرائهم أو معرفتهم فيما يتعلق بموضوع محدد. يتم ذلك من خلال تقديم مجموعة من الأسئلة المصممة بعناية للحصول على معلومات محددة تساعد في تحليل البيانات واستنتاج النتائج. يمكن أن يشمل الاستبيان أسئلة مفتوحة أو مغلقة أو مقياسات رقمية مثل مقياس الرضا أو مقياس التوافق، وغالبًا ما يتم تحليل البيانات المجمعة إحصائيًا للوصول إلى استنتاجات قابلة للتفسير

### سابعا| الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية :

كون الدراسة تناولت العلاقة بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي فقد تم إستخدام برنامج spss من أجل اختبار معامل الإرتباط (بيرسون ) لتحقق من الفرضيات الإرتباطية ومعادلته كالتالي :

$$R = \frac{n \sum x.y - \sum x . \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

الوسيط الحسابي: لمعرفة ترتيب عبارات استجابات الدراسة ومعادلته كالتالي :

مجموع الدرجات

عدد أفراد العينة

الإنحراف المعياري : لمعرفة مدى تجانس آراء أفراد العينة ومعادلته كالتالي

مجموع الإنحرافات مربع

عدد أفراد العينة

معادلة الفا كرومياخ ومعادلة لوشي لحساب الصدق والثبات ومعادلته هي

أ- معادلة لوشي لصدق البند

مج ص ب

ب - معادلة لوشي لصدق الاستبيان : =

ن

حيث : مج ص ب = مجموع معادلات صدق البنود .

ن = العدد الكلي للبنود .

معامل سبيرمان براون لحساب معامل ثبات الاستبيان:

$2 \times r$

$= r$

(بن زاهي، منصور، 2007)

$r + 1$

### الخلاصة:

في هذا الفصل تم التطرق لإجراءات الدراسة المنهجية والتي تمثل الركيزة الأساسية لبناء الدراسة التطبيقية إن الانطلاق من التعرف على العينة والتعرف على مكان وزمان إجراء الدراسة ومنهج الدراسة وأيضا تم التعرف على الأدوات المستخدمة لإجراء الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

## الفصل الخامس

# عرض نتائج الدراسة و

# تحليلها

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

**تمهيد**

بعد التطرق إلي الإجراءات المنهجية لدراسة والتي ساعدتنا في تحديد العينة و المنهج و مكان وزمان

الدراسة تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة وذلك بالإستناد على

الدراسات السابقة التي تناولت الأداء الوظيفي و الإحترق النفسي

حيث يتم عرض النتائج مصنفة حسب الإستبيانات المعتمدة وعرض نتائج معامل الارتباط للكشف عن

وجود علاقة بين المتغيرين الاحترق النفسي و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة ولإظهار العلاقة بين

الإحترق النفسي و جودة العمل و الاحترق النفسي و مستوى الإنجاز و الإحترق النفسي و مهارة

التواصل ,

**1- عرض وتحليل نتائج الفرضيات****أ - عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسة:**

والتي كانت تنص على : وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء

الوظيفي لدى جراحين مركز مكافحة السرطان حمديين بلفاسم

وبعد التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة أعطى النتائج التالية الموضحة في الجدول التالي

| مستوى الدلالة | قيمة مستوى الدلالة | معامل الارتباط |                |
|---------------|--------------------|----------------|----------------|
| دال           | 0,00               | -0,46          | الاحترق النفسي |
|               |                    |                | الأداء الوظيفي |

جدول رقم (5) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان قيمة معامل الارتباط بين الأداء الوظيفي والإحترق النفسي قدرة

ب0,46 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,00 وهذا يدل على وجود علاقة عكسية سالبة

ضعيفة ما يثبت صحة النظرية القائلة توجد علاقة ارتباطية بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي

ويعود ذلك إلى الضغوط النفسية و المهنية التي يتعرض لها الجراح بالإضافة إلى شعوره بالتعب الشديد و

الإرهاق الجسدي و العاطفي الناتج عن المنوبات الليلية وحالات المرضى الحرجة وعدم القدرة على

إنقاص المرضى بالإضافة الى شعورهم بالإحباط

وهذا ما تعارض مع دراسة هناء بوحارة 2015 والتي أفضت إلى عدم وجود علاقة بين الإحترق النفسي

والأداء الوظيفي

وتوافقة مع دراسة فرج علي فرج نضر و محمد القبلي 2019 والتي أفضت إلى وجود علاقة بين الإحترق

النفسي والأداء الوظيفي

### ب- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الاولى :

والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي و جودة العمل الوظيفي

لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم

وبعد التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة اعطى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

| مستوى الدلالة | قيمة مستوى الدلالة | معامل الارتباط |                |
|---------------|--------------------|----------------|----------------|
| دال           | 0,00               | -0,47          | الإحترق النفسي |

|  |  |  |            |
|--|--|--|------------|
|  |  |  | جودة العمل |
|--|--|--|------------|

جدول رقم (6) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الاحتراق النفسي و جودة العمل

من خلال الجدول رقم (6) يتضح قيمة معامل الارتباط قدرة ب -0,47 عند مستوى الدلالة 0,00 وهذا

يدل على وجود علاقة عكسية سالبة ضعيفة بين الاحتراق النفسي و جودة العمل وهو ماثبت صحة

الفرضية

حيث ان الاحتراق النفسي يؤثر على جودة العمل بسبب الضغط الزائد في العمل أو غياب الدعم او

الضروف العملية غير المناسبة فكل هذا يؤثر سلبا على الصحة النفسية و يعيق جودة العمل

وهذا ما توافق مع دراسة لونيس سعيدة 2019 والتي توصلت إلى وجود علاقة عكسية سالبة بين جودة

العمل و الاحتراق النفسي .

### ج عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية

والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ومستوى الإنجاز

الوظيفي لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلقاسم

وبعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة اعطى النتائج الموضحة في الجدول التالي

| مستوى الدلالة | قيمة مستوى الدلالة | معامل الارتباط |                |
|---------------|--------------------|----------------|----------------|
| دال           | 0,03               | -0,39          | الاحترق النفسي |
|               |                    |                | مستوى الإنجاز  |

جدول رقم (7) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي و مستوى الإنجاز

من خلال الجدول رقم 7 يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بين الإحترق النفسي و مستوى الإنجاز المقدره

ب  $-0,39$  وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة  $0,03$  وهو يدل على وجود علاقة عكسية سالبة

ضعيفة هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة توجد علاقة بين الإحترق النفسي و مستوى الإنجاز

حيث أن الإحترق النفسي يعيق إنجاز الطبيب حيث يقلل من الطاقة و التركيز و كذلك المرونة و يفقد

الشعور بالحماس و الإندفاع والشعور بالإرهاق الدائم مما يؤدي إلى تقليل الإنتاجية

وهذا ما يتوافق مع دراسة بوشكارة مريم و بومعزة صابرينة التي توصلت لوجود علاقة إرتباطية سالبة بين

الإحترق النفسي و مستوى الإنجاز

عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة

والتي تنص على علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ومهارات التواصل الوظيفي

لدى أطباء مركز مكافحة السرطان المجاهد حمد يكن بلفاسم

وبعد التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة اعطى النتائج الموضحة في الجدول التالي

| مستوى الدلالة | قيمة مستوى الدلالة | معامل الارتباط |                 |
|---------------|--------------------|----------------|-----------------|
| دال           | 0,013              | -0,44          | الاحتراق النفسي |
|               |                    |                | مهارات التواصل  |

جدول رقم (8) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الاحتراق النفسي و مهارات التواصل

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان قيمة معامل الارتباط بين الاحتراق النفسي و مهارات التواصل قدرة

ب -0,44 عند مستوى الدلالة 0,013 وهذا يدل على وجود علاقة عكسية سالبة مما يثبت صحة

الفرضية القائلة توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و مهارات التواصل

ويعود ذلك الى الضغوط النفسية و العاطفية التي يشعر بها الطبيب المتأثر كما يمكن ان يؤدي الاحتراق

النفسي الى تقليل القدرة على التعبير عن الأفكار و المشاعر و إعطاء الراي كما يمكن ان يؤثر على

القدرة على فهم الآخرين و التواصل معهم بشكل مناسب كما ان الاحتراق يؤدي الى فقدان الثقة في النفس

فيشعر الفرد بالعزلة و الانعزال وبالتالي يتراجع عن المشاركة والتواصل

وهذا ما يتوافق مع دراسة بلخير أحمد الذي توصل لوجود علاقة بين الاحتراق النفسي ومهارت التواصل

خاتمة

## خاتمة :

إن التطورات السريعة التي مست ميدان العمل وأبرزت تأثيرها على الموظفين منهم الأطباء دفع الباحثة للخوض في دراسة واحدة من أهم جوانب الصحة النفسية لطبيب من خلال دراسة العلاقة بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي .

وتوصلت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي على استبيان ماسلاش وهذا ما يؤكد ضرورة التقليل من الضغوط وتجنب الوقوع في الإجهاد الذي يؤثر على أداء الأطباء ويعيق أدائهم لعملهم على أكمل وجه

وتطور وإزدهار أي مؤسسة مرتبط بالعامل البشري لذلك وجب على المستشفيات الجزائرية و مراكز مكافحة السرطان السعي لتوفير الجو المناسب للعمل والعمل على تعزيز ولائهم ز إلتزامهم نحو مسؤولياتهم وتحقيق أهدافهم التي تعود عليهم بالرضا وتدفعهم لخدمة المجتمع .

# اقتراحات الدراسة

## الإقتراحات :

بناء على ماتم التوصل إليه من خلال هذه الدراسة هناك جملة من التوصيات و الإقتراحات التي نختم

بها دراستنا وهي

- القيام بدراسات حول متغير الاحتراق النفسي مع علاقته بمتغيرات أخرى .
- إعادة دراسة نفس الموضوع لكن بعينات اكبر
- تكثيف البحث في هذا المجال لما له من أهمية في توجيه السلطات نحو التطوير و التحسين
- إعداد مقاييس أخرى تقيس الاحتراق النفسي
- وضع الاعتبارات الارغونومية في تصميم غرف العمليات
- سماع آراء الجراحين والعمل على توفير جو مناسب للعمل
- توفير التجهيزات اللازمة لإجراء لدراسة

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع :

- بكري، ر. ( 2023 ). الإحتراق النفسي.سوريا: جامعة إدلب .
- البلوي، م. م. س (2008). التمكين الإداري وعلاقته بالاداء الوظيفي (رسالة ماجستير منشورة ).الأردن :جامعة مؤتة .
- بن صالح، ه. (2021).الاحتراق النفسي لدى عمال القطاع الصحي في ظل جائحة كورونا. مجلة الدراسات النفسية .
- بنت عثمان ،ن و بن أحمد ،ز. (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة . ( رسالة لنيل شهادة الماجستير )
- تاللي، ن. (2016|2017). الإحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة. ( أطروحة نهاية الدكتورا منشورة).بسكرة :جامعة محمد خيضر.
- حيرش ،ر. و البلهوري ،ت. (2022). الاحتراق النفسي وعلاقته بالاكنتاب لدي المرضين في ضل جائحة كورونا.مجلة ميلاف للبحوث و لدرسات .
- حامد،ع،ر.(2010). أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات من وجهة نظر العاملين . غزة:جامعة الازهر .
- خلوف،ز.(2013).الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .الجزائر :جامعة خميس مليانة.مجلة الاقتصاد الجديد.

- سراي، م. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أساتذة المرحلتين المتوسط و الثانوي. الجزائر: جامعة الجزائر .
- سماتي، ح. (2008). الاحتراق النفسي لدى الأطباء . مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية .
- سليمان ،م، ل (2020). الاحتراق النفسي لدى الأطباء أعوان الصحة بالمؤسسة الاستشفائية اول نوفمبر خلال جائحة كوفيد 19 . الجزائر: جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم.
- هروم ،ع، د .(2007|2008). واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية . (رسالة لنيل شهادة الماجستير). الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة .
- عامر، ت، ح. (2018|2019). الاحتراق النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدي أساتذة تعليم الثانوي. الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر .
- العلوان ،أ، م.(2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الاهلية العامة (رسالة لنيل شهادة الماجستير). العراق: جامعة الشرق الأوسط
- فرج، ع، ق، ط و مصطفى، ر. مقياس الاحتراق النفسي المهني . مكتبة الانجلو مصرية
- معروف، خ.(2017 | 2018). الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين .ورقة: جامعة قاصدي مرياح .

-المطلق،ن.(2021).إدارة الأداء الوظيفي في المنظمات العامة .المملكة العربية السعودية:الرياض .المجلة العربية للإدارة.

- واکلي ،ب.الاحتراق النفسي وعلاقته بفاعلية الذات لدى الممرضين .سطفيف:جامعة محمد لمين دباغين .

الملاحق

## الملحق رقم (1) :إستبيان خاص بالاحترق النفسي

| الرقم | الفقرة   | دائماً. | أحياناً | أبداً |
|-------|--|---------|---------|-------|
| 1     | أشعر ان طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم في المستشفى               |         |         |       |
| 2     | أشعر بالإرهاك عندما استيقظ في الصباح متجها للعمل               |         |         |       |
| 3     | يسهل على معرفة مشاكل مرضاي                                     |         |         |       |
| 4     | أتعامل بفعالية مع مرضاي  |         |         |       |
| 5     | اجد نفسي مكرها على أداء اعمال اسرية بعد الفراغ من عملية جراحية |         |         |       |
| 6     | أشعر بإجهاد كبير في هذه المهنة                                 |         |         |       |
| 7     | أشعر كأنني اشرفت على النهاية نتيجة ممارستي هذه المهنة          |         |         |       |
| 8     | أشعر بالذنب عند فقدان المرض جراء العملية الجراحية              |         |         |       |

|  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|----|
|  |  |  | تراودني كوابيس مزعجة بعد إجراء عملية جراحية          | 9  |
|  |  |  | أشعر أنني فاقد الشهية من خلال ممارستي لمهنة الطب     | 10 |
|  |  |  | أشعر بالتعب النفسي عند الحديث عن مهنتي               | 11 |
|  |  |  | أشعر أنني تتعامل مع المرضى وكأنهم أشياء لا بشر       | 12 |
|  |  |  | أشعر بالإنزعاج و القلق لأن مهنتي تزيد من قسوة مشاعري | 13 |
|  |  |  | لا أهتم بما يحدث مع مرضاي من مشاكل                   | 14 |
|  |  |  | تهتز مشاعري عند رؤية حادث مور                        | 15 |
|  |  |  | أرغب الجلوس وحدي في العمل                            | 16 |
|  |  |  | أشعر بالوحدة حتى في تواجد الآخرين                    | 17 |

|  |  |  |   |    |
|--|--|--|---|----|
|  |  |  | أشعر ان لي تأثير ايجابي في حياة الكثير من الناس بسبب مهنتي          | 18 |
|  |  |  | أشعر بالحيوية و النشاط في عملي                                      | 19 |
|  |  |  | أستطيع خلق جو مريح مع مرضاي   | 20 |
|  |  |  | أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة            | 23 |
|  |  |  | أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية والعاطفية أثناء ممارسة المهنة | 24 |
|  |  |  | لا أجد مساحة لتفكير بعد الدوام                                      | 25 |
|  |  |  | اتمنى الإحالة على التقاعد في أسرع وقت                               | 26 |

الملحق رقم (2): إستبيان خاص بالاداء الوظيفي

| الرقم | العبارة   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|-------|---|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1     | الشعور الجيد بالإنتماء<br>داخل المؤسسة  |               |       |       |              |                      |
| 2     | تطبيق قواعد ولوائح الإدارية<br>حيث تساعد الأنظمة اللوائح<br>و القوانين في المؤسسة<br>على التخطيط المسار<br>الوظيفية |               |       |       |              |                      |
| 3     | وجود تشجيع من قبل<br>الرؤساء  |               |       |       |              |                      |
| 4     | الإستفادة من التكنولوجيا في<br>أداء العمل   |               |       |       |              |                      |
| 5     | يتوفر الإتصال الفعال<br>والجيد داخل المؤسسة   |               |       |       |              |                      |
| 6     | العلاقات جيدة مع الزملاء<br>في العمل علاقات شخصية<br>افضل   |               |       |       |              |                      |

|  |  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  |  | وجود جو ملائم للعمل<br>داخل المؤسسة                | 7  |
|  |  |  |  |  | متوفر لدى الإدارة نظام<br>داخلي                    | 8  |
|  |  |  |  |  | الأجرة التي تتقاضاها تعكس<br>مجهودك في العمل       | 9  |
|  |  |  |  |  | تحت المؤسسة على العمل<br>بالفرق                    | 10 |
|  |  |  |  |  | يتم تأدية العمل المطلوب<br>بشكل فوري وفعال         | 11 |
|  |  |  |  |  | ايجاد مناخ مناسب للأمن<br>والاستقرار الوظيفية      | 12 |
|  |  |  |  |  | تطبيق أسس الجدارة في<br>فرص التقدم الوظيفي         | 13 |
|  |  |  |  |  | تحقيق الإستقرار الوظيفي                            | 14 |
|  |  |  |  |  | الاتقان الانتاجية إتقان<br>العمل والدوام والمواضبة | 15 |