

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



## الموضوع:

# أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحترق الوظيفي

دراسة حالة: المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرطب عمار

بن عمروس - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- سهام موسي

من إعداد الطالب (ة):

- رميساء صميذة

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضر أ	- الهاشمي عبايسة
بسكرة	مقرا	- أستاذ	- سهام موسي
بسكرة	ممتحنا	- أستاذ محاضر أ	- فايزة جيجخ

الموسم الجامعي: 2022-2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## الموضوع:

# أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحترق الوظيفي

دراسة حالة: المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب عمار

بن عمروس - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- سهام موسي

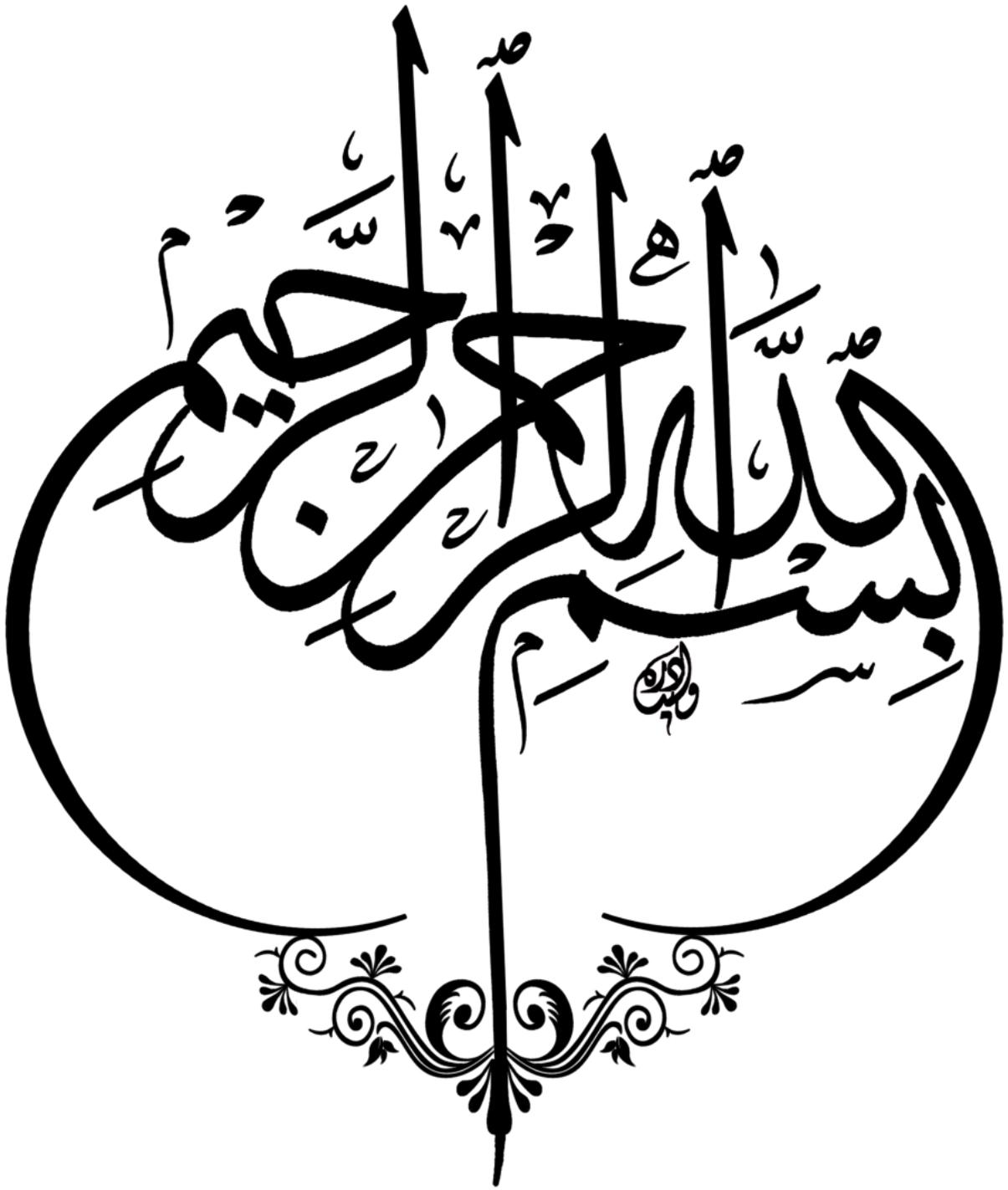
من إعداد الطالب (ة):

- رميساء صميذة

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضر أ	- الهاشمي عبايسة
بسكرة	مقرا	- أستاذ	- سهام موسي
بسكرة	مناقشا	- أستاذ محاضر أ	- فايذة جيجخ

الموسم الجامعي: 2023/2022



## شكر وعرهان

الحمد لله الذي انعم علينا بالصبر وأهمننا الثبات وأمدنا بالعزيمة والإصرار لمواصلة مشوارنا العلمي.

اشكر الله عز وجل الذي رزقني من هذا العلم ما لم أكن به اعلم، وانعم عليا من القوة والمقدرة والعزيمة والإصرار للوصول لهذا المستوى العلمي. فاللهم صلي وسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد خير الانام معلمنا وقودتنا في الحياة.

أتقدم بجزيل الشكر والعرهان لمشرفتي الأستاذة الفاضلة "موسي سهام" لتوجيهاتها القيمة وارشافها عل هذا العمل والتي لم تبخل عليا بنصائحها العلمية والمنهجية القيمة.

كما أتقدم بجزيل الشكر لطاقم المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب عمار بن عمروس "بسكرة" عل حسن تعاونهم وتجاوبهم معي.

ولا يفوتني تقديم جزيل الشكر الى كل من ساعدني ودلني ووجهني ويسر لي طريق وأخيرا أقدم خالص شكري وتقديري لكل أستاذة(ة) كان له(ها) الفضل في تكويني

ومرافقتي خلال مسيرتي دراسية الليسانس، الماستر بجامعة محمد خيضر بسكرة

ولله ولي التوفيق

## الإهداء

اهدي ثمرة هذا العمل الى من وهبه الله الهيبة والوقار وعلمي العطاء دون انتظار من احمل اسمه بكل عز وافتخار، الى من وهبني كل ما يملك حتى احقق له اماله، الى من كان دوما يدفعني نحو النجاح .... الى مدرستي الأولى في الحياة، الى وتيني ونبض قلبي ابي الغالي حفظه الله ورعاه.

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل الى من اعطتني الامل بعد كل عثرة إلى من كان دعائها دوما سر حفطي وعودي ونجاحي إلى بسمه الحياة وسر الوجود... إلى أمي الغالية شفاها الله ورعاها.

الى من لا تحلو الحياة الا بهم الى من شاركوني ظلمة الرحم مُجَّد البشير، نور الهدى، فراح، مارية سيرين

اخوتي وسندي حفظهم الله ورعاهم

الى بقية افراد عائلتي الذين كانت دعواتهم لي بالتوفيق والسداد ترافقني أينما كنت.... الى أصدقائي

الأعزاء الى من كانوا عوناً لي دوما في السراء والضراء.

ويسرني أخيرا ان اشكر زملائي في الدراسة بالأخص طلبة سنة ثانية ماستر تخصص تسيير موارد بشرية

دفعة 2022-2023.

وشكرا لكل من ساهم في نجاح هذا العمل من قريب او بعيد.... والى كل من أسقطه قلبي وتذكره

قلبي فلهم مني جزيل الشكر والتقدير.

صميدة رميساء

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد و طب الأطفال قرقب عمار بن عمروس "بسكرة"، تكون مجتمع الدراسة من موظفون اداريين/ممرضين/مساعدى تمريض وأطباء بالمؤسسة الاستشفائية- ولاية بسكرة- و قمنا بتوزيع الاستبانات عليهم جميعا من خلال عدة زيارات ميدانية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في معالجة هذا البحث للوصول إلى نتائج الدراسة، و لتحليل البيانات تم استخدام عدة أساليب إحصائية التي يوفرها برنامج Spss منها:مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار المتعدد....الخ.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية التالية:( الأجر و المكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية، الصحة و السلامة المهنية، المسؤولية الاجتماعية) في المؤسسة محل الدراسة وذلك بدرجة منخفضة بشكل عام اذ ان المتوسط الحسابي لفقرات الابعاد المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية بمتوسط حسابي يساوي 2.339 مع وجود تأثير عند مستوى الدلالة (0.01) لبعء المسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى المستجوبين،.اضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين، حيث أن بعدد المسؤولية الاجتماعية يفسر ما نسبته (13%) من التغير الحاصل في مستوى الاحتراق الوظيفي حيث كلما تحسن مستوى المسؤولية الاجتماعية بوحدة واحدة فان ذلك سيقصص من مستوى الاحتراق الوظيفي بمقدار(0.361).والملاحظ ان العلاقة عكسية بين المتغيرين،

**الكلمات المفتاحية:** احتراق وظيفي، جودة الحياة الوظيفية. إنهاك وظيفي، تدني الإنجاز الشخصي والوظيفي، فقدان العنصر الإنساني والشخصي في العمل.

## **Abstract :**

This study aimed to identify the impact of the quality of work life on job burnout, a case study of the hospital institution specialized in obstetrics, gynecology and pediatrics, Qarqab Ammar bin Amrous "Biskra", the study population consisted of administrative staff / nurses / nursing assistants and doctors in the hospital institution Biskra State - and we distributed questionnaires to all of them through several field visits, where we relied on the descriptive approach in addressing this research to reach the results of the study, and to analyze the data several statistical methods provided by the Spss program were used, including: measures of descriptive statistics, multiple regression analysis ....etc

The study reached several results, the most important of which are: Availability of the following dimensions of quality of work life: (wages and rewards, balance between personal and professional life, occupational health and safety, social responsibility) in the institution under study, with a generally low degree, as the arithmetic mean of the paragraphs of the dimensions related to The quality of work life with an arithmetic mean equal to 2.339, with an effect at the significance level (0.01) of the social responsibility dimension on job burnout among the respondents, in addition to the presence of a medium correlation between the two variables, as the social responsibility dimension explains 13% of the change in the level of Job burnout, as whenever the level of social responsibility improves by one unit, this will reduce the level of job burnout by (0.361). It is noted that the relationship is inverse between the two variables.

**Keywords:** job burnout, quality of work life. Job exhaustion, low personal and professional achievement, loss of the human and personal element at work.

رقم الصفحة	الموضوع
	بسملة
	شكر و عرفان
	الاهداء
	ملخص بالعربية
	ملخص باللغة الإنجليزية
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
أ-ح	مقدمة
<b>الفصل الأول: الاطار النظري للاحتراق الوظيفي</b>	
10	تمهيد
11	المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي
11	المطلب الأول: التطور التاريخي للاحتراق الوظيفي
14-12	المطلب الثاني: مفهوم الاحتراق الوظيفي
14	المطلب الثالث: خصائص الاحتراق الوظيفي
17-14	المطلب الرابع: أسباب وعوامل الاحتراق الوظيفي
17	المبحث الثاني: مكونات أبعاد ونظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي.
17	المطلب الأول: مكونات الاحتراق الوظيفي
18-17	المطلب الثاني: ابعاد الاحتراق الوظيفي
19-18	المطلب الثالث: نظريات الاحتراق الوظيفي
27-19	المطلب الرابع: النماذج والمقاييس المفسرة للاحتراق الوظيفي.
28	المبحث الثالث: مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي وطرق الوقاية منه
29-28	المطلب الأول: مستويات الاحتراق الوظيفي
31-29	المطلب الثاني: مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي
33-31	المطلب الثالث: استراتيجيات وطرق مواجهة الاحتراق الوظيفي.
34-33	المطلب الرابع: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحتراق الوظيفي
35	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية

37	تمهيد
38	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية
38	المطلب الأول: التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية
40-38	المطلب الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
41-40	المطلب الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية
41	المطلب الرابع: اهداف جودة الحياة الوظيفية
41	المبحث الثاني: خصائص وعناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية
42-41	المطلب الأول: خصائص جودة الحياة الوظيفية
42	المطلب الثاني: عناصر جودة الحياة الوظيفية
44-43	المطلب الثالث: ابعاد جودة الحياة الوظيفية
47-45	المطلب الرابع: جودة الحياة الوظيفية كعملية
48	المبحث الثالث: المبحث الثالث: مستلزمات ومراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية، معوقاتهما وعوامل نجاحها.
48	المطلب الأول: مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
49-48	المطلب الثاني: مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية
50-49	المطلب الثالث: قياس جودة الحياة الوظيفية
51-50	المطلب الرابع: معوقات وعوامل نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية
52	خلاصة الفصل

## الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

54	تمهيد
56-55	المبحث الأول: تعريف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرطب عمار بن عمرو "بسكرة".
56	المطلب الأول: التعريف بالمنشأة
56	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمنشأة.
57-56	المطلب الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
57	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
60-57	المطلب الأول: : الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة
61-60	المطلب الثاني: اختبار الصدق و الثبات "الفاكرونباخ" واختبار التوزيع الطبيعي "كولجروف- سمونوف"
68-61	المطلب الثالث: تحليل محاور الاستبانة

69	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج
69	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
72-70	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية.
73	خلاصة الفصل
78-75	الخاتمة
81-80	قائمة المراجع
89-83	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
27	تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي	01
27	تصنيف درجات أبعاد مقياس لفرويد نبر جر للاحتراق الوظيفي	02
57	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	03
58	توزيع العينة حسب العمر	04
58	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	05
59	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	06
59	توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	07
60	اختبار صدق وثبات أداة الدراسة	08
61	اختبار التوزيع الطبيعي اختبار كولموجروف - سمنوف	09
61	فئات اتجاهات الآراء	10
62	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى حسب مقياس ليكرت الخماسي	11
63-62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات المحور الأول	12
66-65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات المحور الثاني	13
69	نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	14
70	اختبار بعد الاجور والمكافآت على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط	15
70	اختبار تأثير التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط	16
71	اختبار تأثير الصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط	17
72	اختبار تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط	18

## قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	النموذج الفرضي للدراسة	01
14	وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي	02
20	نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي	03
23	نموذج شفاف وآخرون (1986)	04
25	أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية سيلى	05
31	مراحل الاحتراق الوظيفي	06
43	ابعاد جودة الحياة الوظيفية	07
47	جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام	08
56	الهيكل التنظيمي لاقسام وتوزيع العمال بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب عمار بن عمروس - بسكرة -	09

مقدمة

في ظل التطورات المتزايدة وغير المسبوقة التي يشهدها العالم في مختلف مجالات الحياة، سواء السياسية او الاقتصادية او الاجتماعية او التكنولوجية او غيرها، تواجه المنظمات اليوم العديد من المخاطر التي تعرفها البيئة التي تنشط فيها سواء الداخلية او الخارجية وخاصة تلكم الضغوط المفروضة التي تؤثر في غالبيتها على العنصر البشري، الامر الذي جعلها مجبرة على التكيف مع هذه التغيرات بالشكل الذي يضمن لها تحقيق اهدافها.

فالمنظمات بأنواعها المختلفة و باعتبارها نظاما مفتوحا ومن اجل الاستمرار وضمان تجسيد استراتيجياتها واهدافها كان الزاما عليها التركيز على مواردها البشرية التي تعتبر مصدرا للقوة والدعم بما يمتلكه من كفاءات ومهارات ومن هذا المنظور فقد ظهر الاتجاه نحو الاستثمار في مواردها البشرية من زوايا مختلفة ومن بينها الحرص على توفير بيئة عمل بخصائص نوعية تتوافق مع اهتماماتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتمثل ركيزة أساسية لحياة تنظيمية مريحة تساعد العاملين على تقديم كل ما لديهم من جهد بدني وذهني يساهم في الوصول الى مستويات اداء عالية و متميزة لصالح منظماتهم، فالدراسات تشير إلى أن ظروف العمل الصعبة ستأثر نفسيا وبدنيا على العاملين، وفي هذا الاطار حاولنا دراسة الاحتراق الوظيفي كونه من العوامل المؤثرة على العاملين وبحول دون قيامهم بمسؤولياتهم على الوجه المطلوب مما يؤدي الى عدم تحقيق المنظمات لأهدافها المحددة فالاحتراق مرض عصري شائع في مجالات الحياة المعاصرة، يظهر بتناقضات اجتماعية و ضغوط نفسية تؤدي حتما في استمرارها الى نتيجة مأساوية "الاحتراق الوظيفي" ونظرا الى ان هناك العديد من العوامل التي يمكن ان تساهم في معالجة مشكل الاحتراق الوظيفي فقد حالنا التركيز على دراسة اهمية جودة الحياة الوظيفية كبعد مستقل يمكن له ان يؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي، وتعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الادارية الهامة في ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم مستوى عالي من الاداء و الانتاج ، فهي في حد ذاتها منظومة متكاملة من متطلبات ومقومات ومعايير فنية وانسانية وذلك بهدف تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين وصيانتهم من اي مهددات او مؤثرات تؤثر بصورة سلبية على ادائهم ونتاجيتهم وعلاقتهم ببعضهم البعض.

ونظرا للأهمية هذا الموضوع فقد سعيت من خلال هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي في قطاع الصحة العمومية بالجزائر، خصيصا على العمال بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرىب عمار بن عمروس-بسكرة. وذلك لما يتعرض له موظفو هذا القطاع من ضغوطات نفسية وذهنية في ظل ما يروونه يوميا من الحالات الغريبة وزيادة على ذلك في ظل مخلفات جائحة كورونا covid\_19

## أولا: اشكالية البحث

ان الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة (صحية، تجارية، أكاديمية، صناعية) هو حصيلة استثمار حقيقي من قبل المنظمة لقدرات ومهارات ومعارف ودافعية العاملين داخل المنظمة وخارجها وما لا شك فيه ان مستوى الاداء للعاملين وللمنظمة على حد سواء يمثل قياسا اساسيا وحقيقيا لمدى نجاح ادارة الموارد البشرية. وان تحقيق الرضا النفسي والوظيفي للفرد في المنظمة امر مهم ومؤثر على أدائه، كما ان ايجاد بيئة عمل صحية وامنة ومحفزة خالية من المشاكل والضغوطات ويتوفر فيها التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الاسرة ينعكس على الصحة النفسية للموظف وتحول دون تعرضه لعملية الاحتراق الوظيفي ، ومن هذا المنطلق وما سبق تتشكل مشكلة هذه الدراسة في السؤال الاتي:

مأثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال  
قرقب عمار بن عمروس-بسكرة؟ وللإجابة على هذه الاشكالية نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير عند مستوى معنوية 5% للاجور والمكافآت على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.
- هل يوجد تأثير عند مستوى معنوية 5% للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير عند مستوى معنوية 5% للصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير عند مستوى معنوية 5% للمسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل هناك مستوى عالي للاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.
- هل هناك مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.
- ما العلاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي؟

#### ثانيا: الدراسات السابقة

- الدراسة الاولى: دراسة رجاء محمد نصار، 2018، بعنوان: دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية لدى العاملين في جامعة فلسطين، 219 صفحة.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الهاملين في جامعة فلسطين وكذا تحديد مستوى الاثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية والتعرف على الفروق في استجابات الباحثين. وبناء على هذه الاهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع يهتم بوصفها وصفا دقيقا معبرا عنها كينيا وكما ولاستقصاء علاقات مختلفة، متعدية التحليل والتفسير والربط للوصول الى استنتاجات بني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بما رصيد المعرفة عن الموضوع. وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة والبالغ عددها 157 موظفا (دائرة شؤون الموظفين جامعة فلسطين 2017). حيث توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج متمثلة في وجود اثر ابعاد جودة الحياة مجتمعمة على سلوك المواطنة.

- الدراسة الثانية: دراسة (مامون علي عقلان، 2020) دور الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي

هدفت الى دراسة واختيار طبيعة العلاقة ودور جودة الحياة الوظيفية والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ،ودور بيئة العمل المادية للحد من الظاهرة وكذا معرفة دور الاجور ونظام الحوافز لاحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الاطباء والعاملين في المستشفيات الحكومية واليمنية وذلك من خلال استقصاء عينة 322 فرد بدرجة ثقة 95% و مستوى معنوية 5% حيث

استقرت نتائج هذه الدراسة على وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين عناصر جودة الحياة الوظيفية من جانب والاحتراق الوظيفي من جانب آخر وهذا يدل على انه كلما تعرض الاطباء لمستويات عالية من الاحتراق الوظيفي كلما انخفض مستوى جودة الحياة الوظيفية. فمن الصعوبات التي تمت مواجهتها في الدراسة هي: ندرة المراجع المحلية و العربية التي تناولت موضوع الدراسة خاصة الدراسات التي تتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية. الوضع الاقتصادي الصعب الذي نتج عنه تأخر خروج الدراسة. وكذا ضعف القدرات الإحصائية. حيث هدفت الباحثة للتوجه الى هذه الدراسة نظرا لحدائة المتغيرات لأنها من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تركز عليها المنظمات الساعية للتميز.

#### - الدراسة الثالثة: دراسة (جعفر نورة، 2021/2020) أثر جودة الحياة الوظيفية على الموظف العمومي

هدفت هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف التي تتمثل في قياس مدى حاجة المؤسسة الى التحسين من جودة الحياة الوظيفية وكذا إيجاد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. و من اجل التوصل لهذه الأهداف تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات التي تم تطبيقها على مستوى جامعة محمد بوضياف التي تعتبر ميدان تطبيق الدراسة، تم الاعتماد على نموذج دراسة متكون من متغيرين معتمدا على مجتمع الدراسة يتكون من أساتذة وموظفي الجامعة فاختصت بدراسة 60 عينة وبعد تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) تم استرجاع 57 استبانة أي بنسبة 95 بالمئة. وبعد الدراسة المعمقة تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي الجامعة وان من دوافع تحسين جودة الحياة الوظيفية اعداد قوة عمل أرضية ومندفعة ذات قدرة على الابداع والابتكار.

#### - الدراسة الرابعة: دراسة (أنور أبو موسى يحيى كلاب، 2011/2012) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل.

يهدف هذا البحث الى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الاداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخانيونس وتأثيرها على أداء العاملين، والكشف على العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية وذلك من خلال أخذ عينة تم تطبيقها على الاداريين في جمعية إعمار. وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، إضافة الى فقرات خاصة بالأداء، على عينة عشوائية بلغت موظف 50 وقد تم استرداد مانسبته 94% من العينة. وأشارت نتائج العينة الى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة لمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبلد الإحساسى، والإنجاز الشخصي. وقد تبين من البحث وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات الفردية التي استخدمها هذا البحث.

#### - الدراسة الخامسة: دراسة دموش مباركة وهاذ شهيناز (2018/2019) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة top gloves

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى عمال شركة Top Gloves Latex Industries لإنتاج القفازات الطبية بعين تموشنت، والكشف عنمدى مساهمة أبعاد جودة الحياة الوظيفية في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي لديهم. ولتحقيق اهداف البحث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات

اللازمة تماعتماد استبيان يحتوي على 16 فقرة مقسم وفق متغيرين: متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الالتزام التنظيمي، وكل متغير يحتوي على مجموعة من الأبعاد، طبق على عينة تم اختيارها بطريقة عرضية مكونة من 126 عاملاً، من مجتمع دراسة مكون من 122 عاملاً.

وجاءت أبرز النتائج ان جودة الحياة الوظيفية ترتبط بدرجة كبيرة بمستوى الالتزام التنظيمي للعاملين، حيث أن أبعادها تساهم في تنميته وكان ذلك بنسب متفاوتة وهذا ينطبق على ما وجدناه في الشركة محل الدراسة، مع وجود مستوى مرتفع من إحساس العمال بجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في شركة TopGloves

- الدراسة السادسة: دراسة بهاز مريّة، بلحاج عيسى حنان (2021) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة الصحية. دراسة حالة مستشفى 18 فيفري بمتليلي.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى 18 فيفري بمتليلي. كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبيان على عينة تكونت من 53 موظف يشغلون مناصب مختلفة في المستشفى. بعد تحليل الاستبيان عن طريق برنامج SPSS وتم الوصول إلى جملة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة الصحية. كما انه توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة محل الدراسة (كلما زاد الاحتراق الوظيفي تقل جودة الخدمة الصحية)، حيث جاءت أعلى نسبة ارتباط لأبعاد الاحتراق الوظيفي بجودة الخدمة الصحية لبعده الإنجاز الشخصي يليه الاجهاد الانفعالي ثم عدم الإنسانية، وهذا بنسب متفاوتة.

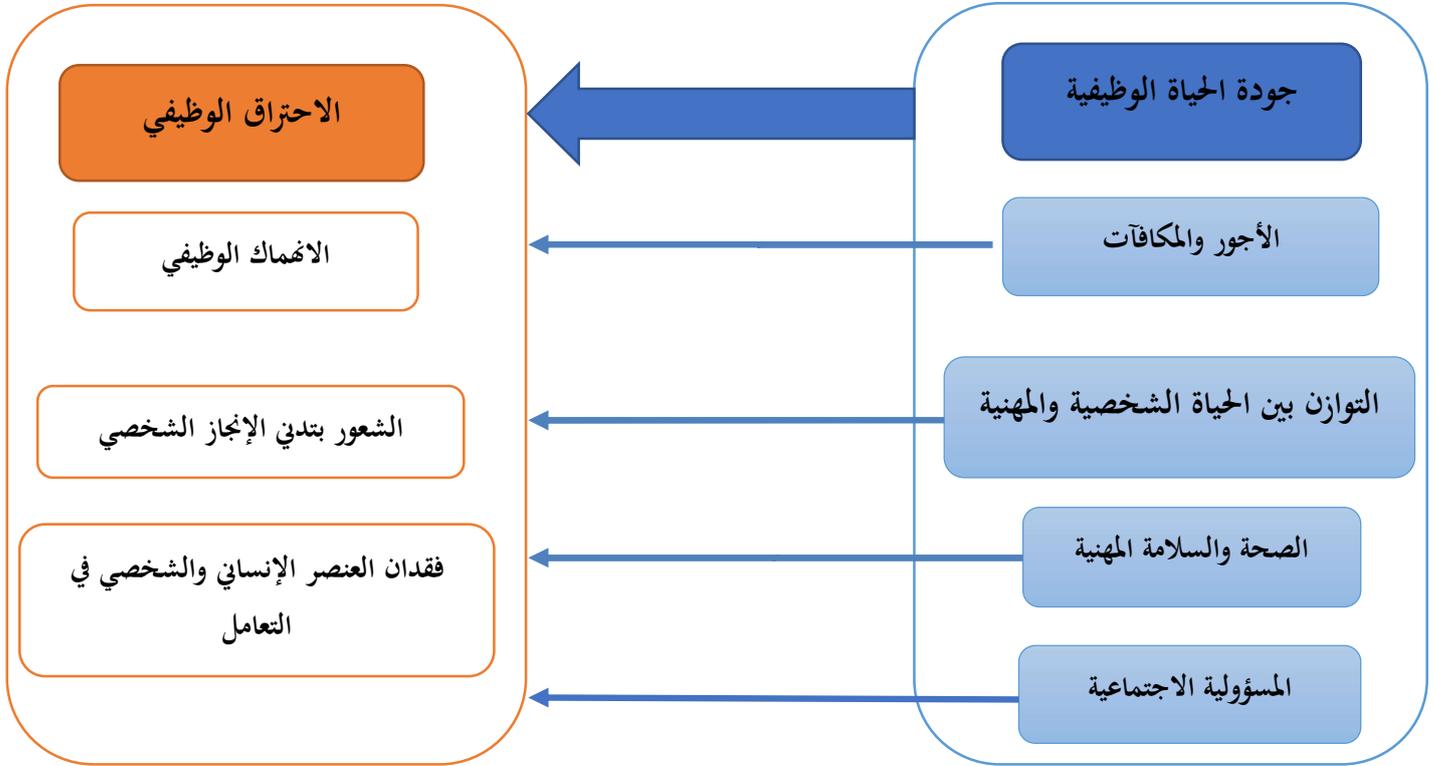
#### التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي وكذلك الدراسة الحالية تتفق معها في استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبيان.

- اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اختبار ووضع أبعاد المتغير المستقل وفي وضع المتغير التابع.
- اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث ميدان اجراء الدراسة والزمان.
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث حجم العينة.

## ثالثا: نموذج وفرضيات الدراسة

## الشكل رقم (01): النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: (من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة)

## التعريف الإجرائية:

✓ جودة الحياة الوظيفية: هي عمليات مخططة بطريقة مستمرة بهدف تحسين رضا العاملين من خلال السعي

نحو تحسين وتطوير مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية الافراد الشخصية والمهنية.

✓ الاحترق الوظيفي: هو حالة من الاجهاد الانفعالي يحدث نتيجة تعرض الفرد العامل وبشكل مستمر لضغوط العمل

المرتفعة، حيث تؤدي الى نقص في الكفاءة الشخصية للفرد. وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني.

## 1- فرضيات الدراسة

للإجابة على الأسئلة البحثية السابقة نضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي في

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال فرقب عمار بن عمروس-بسكرة.

**الفرضيات الفرعية:**

- ✓ **الفرضية الفرعية الأولى :** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للاجور والمكافآت على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.
- ✓ **الفرضية الفرعية الثانية :** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة".
- ✓ **الفرضية الفرعية الثالثة :** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة".
- ✓ **الفرضية الفرعية الرابعة :** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للمسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة".
- ✓ **الفرضية الفرعية الخامسة :** هناك مستوى عالي للاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.
- ✓ **الفرضية الفرعية السادسة :** هناك مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.

**رابعاً: التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة****1- بالنسبة للتموضع الاستمولوجي للباحث وللبحث:**

إستخدمت الدراسة الحالية التموضع الاستمولوجي الوضعي حيث يصف ظواهر البحث وفهم أثر كل واجد منهما على الآخر فقد تم الانطلاق من مجموعة الفرضيات التي إقترحتها الدراسة الحالية ومحاولة اختبارها من خلال دراسة الحالة.

يمكن وضع التموضع الاستمولوجي للدراسة الحالية التي تركز على دور استخدام بطاقة المتوازن بابعادها الأربعة في قياس الأداء الاستراتيجي للمؤسسة بانه تموضع إيجابي، البراديقم الوضعي او الإيجابي او الوصفي هو نهج معرفي يقوم على فكرة انه يمكن ملاحظة الواقع وقياسه بموضوعية باستخدام أساليب علمية صارمة في سياق هذه الدراسة، يعني هذا اننا نسعى الى تحديد المتغيرات ذات الصلة وقياس تأثيرها على الأداء الاستراتيجي للمؤسسة، باستخدام الأساليب الكمية مثل الاستبيان او التحليل الاحصائي.

يفترض النهج الوضعي أيضا ان الواقع ظاهرة عامة وان نفس القوانين والمبادئ تنطبق على جميع الظواهر المدروسة، في سياق هذه الدراسة، يعني هذا اننا نسعى الى تحديد العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي.

بالإضافة الى ذلك، فان التموضع الوضعي يركز على إيجاد القوانين او العلاقات السببية بين المتغيرات قيد الدراسة، يعني هذا ان الدراسة تهدف الى تحديد العلاقات السببية بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، بافتراض وجود علاقة سببية بين هذين المتغيرين.

وأخيرا يفترض التموضع الإيجابي الوضعي ان الباحث يجب ان يظل موضوعيا ومنفصلا عن موضوع دراسته، في سياق هذه الدراسة يعني اننا نسعى الى البقاء بعيدين عن اراءنا وتحييزاتنا الشخصية باستخدام طرق بحث صارمة لجمع البيانات وتحليلها.

## 2- بالنسبة لمنهجية الدراسة:

تبعاً لطبيعة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها فقد اعتمد على المنهجين الوصفي والتحليلي القائمين على دراسة الأسس النظرية في المراجع العربية والأجنبية المرتبطة والمتعلقة بالبحث لكل من المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي. حيث تم القيام بدراسة ميدانية استخدمنا المقابلة على بعض أفراد العينة وكذا توزيع استبيان على عينة الدراسة المتمثلة في عمال وموظفو المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرىب عمار بن عمروس-بسكرة. وذلك للإحاطة أكثر بجوانب الموضوع وتحقيق الهدف من هذا البحث و شملت الاستمارة البحثية جزئيين، الأول يتعلق بالمعطيات الشخصية و الجزء الثاني متعلق بالجانب القياسي التحليلي الذي يتضمن (20) عبارة لقياس المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية (22) عبارة لقياس المتغير التابع الاحتراق الوظيفي، تم الاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، و إتباع التحليل الإحصائي الكمي في معالجة البيانات الأولية لما له من نسبة معتبرة من المصدقية و المساعدة للوصول إلى النتائج البحثية لهذه الدراسة وذلك بالاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي المتمثلة في البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

## خامسا: تصميم البحث

تم تصميم البحث لمعرفة مختلف الأبعاد والعناصر المتعلقة بالدراسة، بحيث هدفت الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات من خلال تحليل المعلومات الأولية إحصائيا، ومعرفة مدى ارتباط المتغيرين وكذلك التعرف على كل من جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالمؤسسة وتحديد أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي محل الدراسة وهذا من خلال الدراسة الميدانية التي تمت في شهر افريل 2023 و إجابات أفراد العينة 50 موظف من المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرىب عمار بن عمروس-بسكرة.

## سادسا: أهمية الدراسة

يعد موضوع دراستنا هذا المتمثل في "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي" من الموضوعات المهمة في الفكر الإداري الحديث، كونه مصدرا مهما من مصادر بقاء المنظمة وديمومتها، حيث يعتمد ذلك على العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وإنتاجيتهم وتشمل هذه العوامل البيئة العامة للعمل، والعلاقات بين الموظفين والإدارة، والتحديات والفرص التي يواجهها الموظفون في مكان العمل، كما يساهم في حل معظم المشكلات الإدارية القائمة وزيادة قدرة المؤسسة الإبداعية على الإنجاز ومواكبة الاحداث والتطورات، وكذا التكيف مع المستجدات العامة حيث تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تعزيز أهميته في ميدان إدارة الموارد البشرية كونه يتناول فمهمومين مهمين وهما جودة الحياة الوظيفية وظاهرة الاحتراق الوظيفي في قطاع الصحة.
- لفت انظار صناع القرار والإدارة العليا بقطاع الصحة الى أهمية تطبيق ابعاد جودة الحياة الوظيفية لما له من فاعلية في الارتقاء بقدرات العاملين وذلك للحد من عوامل الاحتراق الوظيفي، وكذا الوقوف على مواضع الخلل.
- محاولة معرفة واكتشاف جوانب القصور في تحقيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أداء الموظفين والعاملين بالقطاع.
- إدراك جوانب القصور في تطبيق ابعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيراتها على سلوكيات العاملين في قطاع الصحة.
- اكتساب الباحث المعرفة، ونثر المعلومات حول موضوع الدراسة وتنمية قدراته ومهارته البحثية.

### سابعاً: خطة مختصرة للبحث

من أجل استعراض أكبر قدر ممكن جوانب الموضوع عمدنا إلى تقسيمه إلى ثلاث فصول، الفصل النظري الأول عرضت فيه الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل تحت عنوان: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية حيث قسم إلى (03) مباحث: المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية، المبحث الثاني: خصائص عناصر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمبحث الثالث: مستلزمات ومراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية. معوقاتهما وعوامل نجاحها. اما الفصل الثاني اندرج تحت عنوان: الإطار النظري للاحتراق الوظيفي كمتغير تابع فتم عرضه كالتالي: المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي، المبحث الثاني: أبعاد نظريات ونماذج مفسرة للاحتراق الوظيفي والمبحث الثالث: مراحل ومظاهر واستراتيجيات الوقاية من الاحتراق الوظيفي وأخيرا الفصل التطبيقي الذي يتناول الدراسة الميدانية المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرّب عمار بن عمروس-بسكرة. حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، الأول عرفنا فيه المؤسسة محل الدراسة. المبحث الثاني: تم فيه عرض تحليل ونتائج الدراسة، اما المبحث الثالث: قمنا باختبار صحة فرضيات الدراسة وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج والتوصيات.

الفصل الأول

الإحتراق الوظيفي

## تمهيد

الاحترق الوظيفي مرض عصري شائع في عصرنا الحالي، كما أكدت على ذلك العديد من الدراسات العلمية الميدانية النظرية في العالم العربي والغربي، أن جميع العاملين في مختلف المجالات التربوية والإدارية المزاولة لمهنتهم الإنسانية، انهم يتعرضون لحالات منالضغظ والتوتر النفسي وغيرها من المتغيرات التي تلعب دورا رئيسيا في وجود ظاهرة الاحترق الوظيفي ذلك بسبب الظروف الفيزيائية وأسباب أخرى تختلف من فرد لآخر وذلك حسب درجة تحمله النفسي وطبيعته الشخصية. ولقد خصصنا هذا الفصل للتعرف أكثر عن كل ما بالاحترق الوظيفي في المؤسسة وذلك ضمن (03)مباحث:

**المبحث الأول:** ماهية الاحترق الوظيفي.

**المبحث الثاني:** مكونات أبعاد ونظريات والنماذج المفسرة للاحترق الوظيفي.

**المبحث الثالث:** مستويات ومراحل الاحترق الوظيفي وطرق الوقاية منه.

## المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي

### المطلب الأول: التطور التاريخي للاحتراق الوظيفي.

قبل السبعينيات من القرن الماضي لم يكن اصطلاح " الاحتراق الوظيفي " موجودا في الدراسات السيكولوجية، فقد استخدمت مصطلحات مثل: " الضغط " و " التوتر " لوصف الكثير من العراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات يمكن ان تكون مضللة ذلك ان الضغط والتوتر قد يكون لهما اثار إيجابية ، مثل: زيادة الحافز والنمو الخصي، كما يمكن ان تسبب اثارا سلبية وعلى الرغم من ان (كريتينا ماسلاك) قدمت عرضا من الاجهاد العاطفي لدى مقدمي الخدمات الإنسانية الى الجمعية السيكولوجية الامريكية في عام(1973) فان مصطلح " الاحتراق الوظيفي " برز في عام (1974م) عندما كتب بيربرتفود نيبرجر مدى حساسية عمل الرعاية ووصف العملية التي أدت بهم الى الاحتراق، حيث قال: ان الاحتراق مختلف تماما عن الاكتئاب، او زيادة العمل، او الاجهاد الذهني، انه عملية عميقة يحاصر فيها الشخص نفسيا ويستنفذ الطاقة كليا.(ريبحة، 2019/2018، صفحة 51)

فان مفهوم الاحتراق النفسي كما ذكرت رجوات متولي (2005) قد بدا الاهتمام به منذ عام 1960 ولذلك فقد مر بمرحلتين:(كلاب و انور، 2012/2011، الصفحات 17-18)

- المرحلة التنويرية:

في بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق النفسي انما وجدت مصطلحات بديلة فقد ذكرت رجوات متولي (2005) انها في بداية الستينيات من القرن العشرين 1960 حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع، مع ظهور بعض التغيرات السلوكية السلبية منها: التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة ولقد أطلق على ذلك المصطلح "الوهج المنطفي؛Flame outs".

وفي بداية السبعينيات ظهر في الولايات المتحدة الامريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحتراق النفسي وركزت على الافراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية، حيث اشارت كل من اهولواهانكي 2007 انه في سنة (1974) ظهر مصطلح الاحتراق النفسي "Burnout" على يد الطبيب النفسي فرويدينيبرجر، ووصفه بانه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد، ثم جاءت كرسيتينا ماسلاش (1976) وهي باحثة في علم النفس الاجتماعي، وذكرت ان الانهك النفسي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء، ويربطه بالمرض و الاضطراب النفسي.

وفي بداية الامر كانت النظرة للاحتراق الوظيفي على انه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات، ان الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان قاصرا في البداية على مهن الرعاية الصحية، ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور.

مما سبق يتضح ان النظرة العامة الى الاحتراق الوظيفي انه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية، حيث انهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرضى مما يترك اثرا سلبيا على الفرد، ويشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم،

إضافة للصراعات التي يجدها في العمل من قبل المديرين والزملاء، إضافة الى ان الاحتراق الوظيفي في مجال الرعاية الصحية اكر وضوحا من المهن الأخرى، مما جعلهم قصروا التعرض له على تلك المهن، ولكن تغيرت النظرة فيما بعد.

#### - المرحلة التجريبية:

وفيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي حيث بدأت في بداية الثمانينيات من القرن العشرين، وتطور خلالها مفهوم الاحتراق الوظيفي من الناحية التجريبية، فقد أصبحت دراسات الاحتراق الوظيفي أكثر منهجية، كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي. وفيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية، حيث ظهرت في تلك المرحلة دراسة ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون وذلك في سنة (1981) وقدمتا خلالها اول محاولة جادة لقياس الاحتراق الوظيفي في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس الاحتراق الوظيفي للعاملين في مجال المهن الاجتماعية، ولذلك المقياس ثلاثة ابعاد:

الاجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي ولقي ذلك المقياس شهرة واسعة. كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى: مثل الصلابة النفسية، والمناخ المغلق في العمل، والرضا الوظيفي وصراع الأدوار مما يدلنا على ان الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب مجالات الحياة، ومنها العمل المهني والشخصية، والنمط الإداري المتبع في العمل. وإذا انتقلنا الى النتاج الفكري العربي نجد ان مصطلح الاحتراق الوظيفي ظهر على يد عسكر واخرين (1986) ونظر اليه بعض الباحثين أمثال (كمال دواني) واخرين (1986) على انه مفهوم ثلاثي الابعاد: الاجهاد الانفعالي، وصف الاهتمام بالبعد الإنساني، ونقص الكفاءة والإنجاز الشخصي.

#### المطلب الثاني: مفهوم الاحتراق الوظيفي

تعددت واختلفت تعريفات مصطلح الاحتراق الوظيفي وذلك باختلاف وتباين وجهات نظر العلماء والباحثين وتباين آرائهم.

- حيث بدأ الاهتمام بمفهوم الاحتراق الوظيفي نتيجة للدراسات التي أجريت على الانفعالات والاستشارات النفسية، ويعتبر **Freudenberger** المحلل النفسي الأمريكي هو أول من أدخل مصطلح الاحتراق إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وناقش تجاربه التي جاءت نتيجة علاجه وتعامله مع المترددين على عيادته النفسية في نيويورك، ولكن أعم اساتذة علم النفس بجامعة «بيركلي» الأمريكية «كرستينا ماسلاك **Maslach**» مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق.

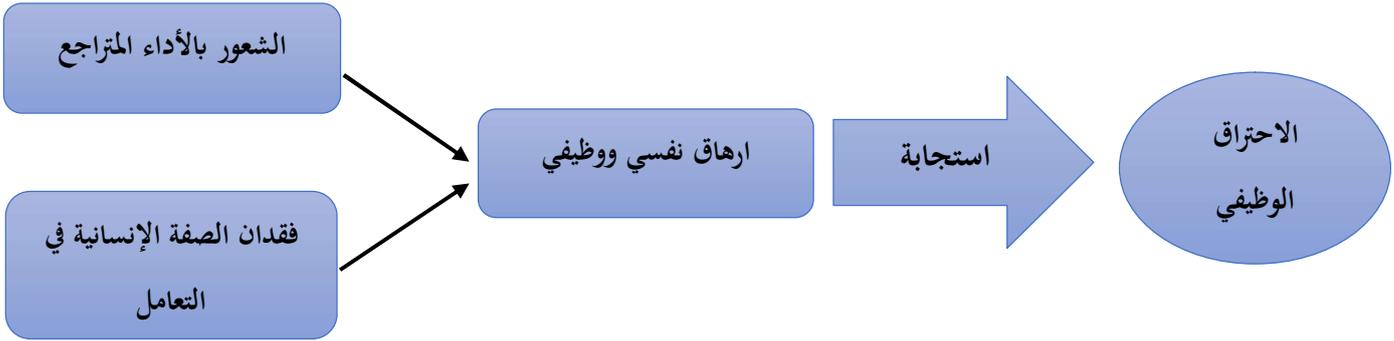
وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الاحتراق الوظيفي للعاملين مدار بحث وناقش. ومع تطور هذا المفهوم، ظهرت تعريفات متعددة للاحتراق الوظيفي، حيث يرى (فرويد نبرجر) أن الاحتراق الوظيفي، هو عبارة عن " حالة من الإعياء والإحباط، الذي يتسبب من بذل الذات والتفاني في مجال معين، أو من أسلوب الحياة، او من علاقات فشلت في تحقيق النتيجة المتوقعة.

في حين يعتبر (ليكير كريستان)، أن الاحتراق الوظيفي هو "حالة من الإرهاق الجسدي والنفسي، والإحباط، ونقص الدافعية المرتبطة بالعمل فقط". (عقاب و توفيق يحي، 2022/2021، الصفحات 27-28)

- حيث يعرف كل من (CORDES AND DOUGHERTY1993) الاحتراق الوظيفي بأنه (نموذج فريد من الأعراض التزامنية للضغوط) والذي يتصف بكل من الإنهاك العاطفي، واللاإنسانية في معاملة الآخرين، والشعور بقصور الانجازات الشخصية.
- كما عرف (FRIDMAN1995) الاحتراق الوظيفي بأنه (رد فعل للضغوط، والضغوط هي بداية الاحتراق الوظيفي، وانه مجموعه أعراض ترتبط بالعمل وتنشئ نتيجة إدراك الفرد للتعارض الواضح بين الجهد وبين العائد)
- ويرى (YOUTH2004) أن الاحتراق الوظيفي (مجموعة الأعراض التي تنتج من التعب البدني والعمل الزائد، والضغوط والإنهاك الانفعالي، وعدم الشعور بالإنجاز الشخصي).
- وعرف (BILGE2006) الاحتراق الوظيفي بأنه (تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية، وتتمثل في الإجهاد الانفعالي، بل ويصل الأمر به إلى انخفاض إنجاز الشخصي). (عقلان، 2022، صفحة 188)
- أيضا كما عرفته (العنزي، 31.2018) بانه حالة من الاجهاد الانفعالي يحدث نتيجة تعرض الفرد العامل وبشكل مستمر لضغوط العمل المرتفعة، حيث تؤدي الى نقص في الكفاءة الشخصية للفرد. وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني، وأكثر ما يتعرض لهذه الحالة العاملون في المهن الخدمية التي تتطلب التعامل مع الآخرين مثل: "التدريب و التدريس".
- ويشير (Shutteetal,2005:53) الى ان الاحتراق الوظيفي هو حالة شعورية تنتاب الفرد عندما تزداد الضغوط التي يتعرض اليها عن الحد المعقول للضغوط والذي يتمكن أي فرد غيره من تحملها. كما يرى (Bruce.2009:60) ان الاحتراق الوظيفي يشير الى تعرض الفرد لحالة من الانهاك او الاستنزاف العاطفي، والسلبية او عدم الادمية في العلاقات الإنسانية، وتدني الإنجاز الشخصي، وهذه الاعراض غالبا ما تحدث للفرد الذي يقوم بعمل فيه تعامل مع الجمهور مثل اعمال الرعاية الصحية، كالتدريب والطب والتعليم ورجال الدين حيث يكون تركيز العاملين بهذه الاعمال على الخير واسعاد الآخرين.(علي، 2019، صفحة 79)
- فمعنى الاحتراق الوظيفي وفقا لقاموس webster استنزاف القوة الجسدية او العاطفية نتيجة للإجهاد او الإحباط لفترات طويلة.
- يشير الاحتراق الى عملية قد تتغير فيها مواقف وسلوكيات الموظفين بطرق سلبية استجابة لضغوط العمل يحدث الاحتراق عندما يشعر العاملين بان عملهم لا معنى له وان الاجهاد يفوق باستمرار الدعم والمكافآت التي يحصلون عليها في المقابل. حيث أشار TokerandBiron الى ان الاحتراق الوظيفي هو عملية طويلة الأمد تتطور نتيجة للتعرض لفترات طويلة من الاجهادات الشديدة والمزمنة والمفرطة في مكان العمل يتطور الاحتراق الوظيفي تدريجيا وينتج عنه استنفاد موارد الطاقة الذاتية يتميز عادة بحالة استنفاد جسدي وعقلي وعاطفي.
- ويرى Portogheseetal ان الاحتراق يرتبط سلبا بمشاركة العمل ويرتبط الاحتراق بالاكتئاب وارتفاع مستوى التغيب عن العمل وانخفاض الرفاه وضعف الأداء، ويترتب على ذلك عواقب سلبية لكل من الافراد الذين يعانون منه والمنظمات التي يعمل فيها هؤلاء الافراد، منها انخفاض الإنتاجية والروح المعنوية والتي من الممكن ان تنتقل الى العاملين الجدد في المنظمة عبر العدوى العاطفية.(العابدي، 2022، الصفحات 321-322)

ومن خلال ما سبق يمكننا وضع تعريف اجرائي للاحتراق الوظيفي بانه: حالة من الانهك والتعب النفسي والجسدي الذي يصيب الأفراد والعاملون نتيجة الاجهاد المفرط والشديد في مكان العمل وعدم الشعور بالإنجاز الشخصي. حيث يمكن وصف الاحتراق الوظيفي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02): وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي



المصدر: (زهرة و توفيق ، 2022/2021، صفحة 04)

#### المطلب الثالث: خصائص الاحتراق الوظيفي

ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتصف بانها شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات والدوافع والتوقعات، والتي من خلالها يصاب الفرد بالمعاناة، ويشعر بالألم والتعب حيث يتصف بعدة خصائص، وهي على النحو التالي: (رييحة، 2019/2018، صفحة 54)

- اعراض الاحتراق الوظيفي ترتبط بمجال العمل.
- انخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل.
- التركيز على الاعراض السلوكية والوظيفية أكثر من الاعراض الجسمانية.
- تظهر اعراض الاحتراق الوظيفي لدى الافراد الذين لم يصابوا بمشاكل نفسية او يعانون من امراض نفسية.
- طبيعة ظاهرة الاحتراق الوظيفي مزمنة وليست عارضة.

#### المطلب الرابع: أسباب وعوامل الاحتراق الوظيفي

أسباب الاحتراق الوظيفي مرتبطة بيئة العمل كما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط كإحباط والقهر لفترات طويلة وفي المقابل، تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة هذه الأسباب، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في الآتي: (كلاب و

انور، 2012/2011)

- (1) علاقات العمل الشخصية
- (2) عبء وغموض وصراع الدور.
- (3) الأعمال الكتابية.

- 4) نقص المكافآت وغياب الدعم.
- 5) ضعف التغذية الراجعة عن مدى كفاءة أو عدم كفاءة الأداء.
- 6) نظام الأجور والحوافز.
- 7) المهام البيروقراطية المتزايدة.
- 8) ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- 9) الرقابة والملل في العمل
- 10) الخصائص الشخصية للفرد
- 11) العملاء والمراجعون سريعو الانفعال.
- 12) سياسة غامضة أو تحكيمية
- 13) نظم الاتصال غير الفعالة.
- 14) صرامة وجمود التنظيم.

وكذلك هناك عدد آخر من الأسباب التي تؤدي لحدوث حالة الإحتراق لدى الإداريين يمكن إجمالها في: (كلاب و انور،

2012/2011، الصفحات 26-27)

■ أسباب شخصية:

حيث أن الإداريين الأكثر انتماء والتزاما في عمله وإخلاصا له هو أكثر احتمالية للتعرض للإحتراق.

■ أسباب مهنية:

يلعب الجانب الوظيفي دورا في عملية الإحتراق الوظيفي ويؤثر سلبا وإيجابا في الأداء الوظيفي كون العمل يعتبر مركز حياة الفرد حيث من خلال الوظيفة يوفر عددا من احتياجاته الأساسية ورغباته.

أيضا تلعب الوظيفة دورا في تكوين شخصية الفرد وشعوره بالتقدير والاحترام والاستقلالية. فمثلا إذا كانت الوظيفة التي يقوم بها الإداري تفتقر للإثارة وتتسم بالرقابة، سيؤدي ذلك إلى الإحتراق بالإضافة إلى ذلك فشل الوظيفة في تحقيق احتياجات الإداري الشخصية المتوقعة سيشعر بعدم الرضا الوظيفي كالضغط المؤدي إلى الإحتراق والذي يؤثر بدوره على أداء الوظيفة.

وتظل أسباب الإحتراق الوظيفي تتعدد كل حسب دراسات الباحثين والعلماء، كما اختلفت التصنيفات والتقسيمات:

وقد قسم (Borritzetal 2006:53) أسباب الإحتراق الوظيفي على الشكل التالي: (علي، 2019، الصفحات 84-

85)

1- أسباب الإحتراق الوظيفي المتعلقة بالعمل:

- ✓ شعور الفرد بعدم قدرته على السيطرة في العمل.
- ✓ قلة التقدير أو عدم المكافأة على العمل الجيد.
- ✓ التوقعات الوظيفية المبالغ فيها.

✓ القيام بعمل روتيني يخلو من التحدي في بيئة عمل فوضوية.

## 2- أسباب الإحتراق الوظيفي المتعلقة بأسلوب الحياة:

✓ العمل كثيرا دون توقف للاسترخاء.

✓ مسؤوليات كثيرة جدا، دون مساعدة من الآخرين

✓ عدم الحصول على قسط كافي من النوم.

✓ عدم وجود علاقات قوية وثيقة.

## 3- أسباب الإحتراق الوظيفي المتعلقة بسمات الشخصية:

✓ الميل الى الاتجاهات او الأهداف الكاملة.

✓ توقعات عالية من الذات.

✓ النظرة التشاؤمية لنفسه وللعالم.

✓ حاجة الفرد في السيطرة او التردد في التفويض للآخرين

رغم تعدد هذه الأسباب الى اننا نرى انه هناك شبه اجماع على أسباب رئيسية واضحة لا تفوق 03 مصادر هي: الفرد نفسه، المنظمة نفسها، المجتمع.

كما يرى عسكر وجامع الانصاري(1986) ان حدوث ظاهرة الإحتراق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة: الجانب الفردي، والجانب الاجتماعي، والجانب الوظيفي. وفيما يلي توضيحا لهذه الجوانب.(الحاتمي، 2014، صفحة 12)

### - العوامل الخاصة بالجانب الفردي :

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على ان الموظف الأكثر التزاما واخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للإحتراق النفسي من غيره كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء. وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن ارادته تقلل من هذا العطاء. ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه.(الحاتمي، 2014، الصفحات 12-13)

### - العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

ترجع هذه العوامل الى تزايد اعتماد افراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية الامر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات اقل من المستوى المطلوب، وهذا من شأنه ان يؤدي الى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغوط. وأيضاً ان العمل المهني يتصف بالإثارة والتنوع وان لروح العمل والتعاون والمحبة متوفرة بين العاملين، وان المهنيين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم ويعملهم وهناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات التي تواجهه. ومع ان هذه التوقعات مقبولة نوعاً ما الا ان الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك، مما يؤدي الى توليد ضغط نفسي على المهني فيجعله أكثر عرضة للإحتراق النفسي.(الحاتمي، 2014، صفحة 13)

- العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يعد هذا الجانب الأكثر وزنا في إيجابية وسلبية المهني نظرا لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد مثل: السكن والصحة وغيرها، وأيضا حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل: التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية، ويعتبر عجز الفرد في التحكم بيئة العمل من العوامل التي تؤدي الى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي ثم الاحتراق النفسي. (الحاقي، 2014، صفحة 13)

- العوامل المتعلقة بالمعتقدات والقيم:

فعندما يحمل الموظف قيما تختلف عن قيم المؤسسة نفسها يحدث صراع القيم بين الموظف والمؤسسة، هذا الصراع قد يزداد كلما قل الالتزام والانتماء بين الطرفين. (زهرة و توفيق ، 2022/2021، صفحة 06)

المبحث الثاني: المكونات والأبعاد والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي.

المطلب الأول: مكونات الاحتراق الوظيفي

يتكون الاحتراق الوظيفي من ثلاث عوامل كما بينها رمضان (2009) وهي: (ابودهوم، 2017/2016، صفحة 29)

✓ **الاستنزاف العاطفي:** وهو يعبر عن إشارة واضحة من الضيق الوجداني أثناء العمل ويتمثل ذلك في الشعور بعدم الراحة والاعياء والشعور بالتعب والعصبية.

✓ **اختلال الآنية:** فالعمال الذين يعانون من اختلال الآنية يشعرون بالقسوة والسلبية تجاه زبائنهم ومتابعيها يعالجون ذلك بالابتعاد عنهم، كما ارتبط خصائص الافراد الذين يعانون من اختلال الآنية بالشعور بالتهكم، البرودة والابتعاد.

✓ **اختزال الإنجاز الشخصي:** انخفاض الانجاز الشخصي هو إشارة واضحة وعلامة مميزة لأعراض الاحتراق التي تتعلق بالعاملين الذين يقيمون أنفسهم سلبيا في العمل، والمعلمون الذين يعانون من انخفاض في الانجاز الشخصي لا يكون لديهم شعور جيد بعيد المدى بأنهم سيساهمون في تطوير طلابهم.

المطلب الثاني: ابعاد الاحتراق الوظيفي.

اشارت نتائج دراسة (Maslach&Jackson, 1981) إلى وجود ثلاثة أبعاد لظاهرة الاحتراق الوظيفي، والمتمثلة في الإتهاك العاطفي، وتدني الإنجاز الشخصي، وفقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل، وسوف يتم تناول هذه الأبعاد على النحو التالي: (تغريد و عبد الملك بن طاهر، 2020، الصفحات 239-240)

1- الإتهاك الوظيفي: EmotionalExhaustion

هو الشعور بالإرهاق العقلي والانفعالي، ويتسبب في استنزاف طاقات الفرد الجسمية والنفسية، وفقدان الحيوية والنشاط الذي يتمتع به سابقا، بالإضافة إلى عدم المقدرة على المتابعة في إنجاز الأعمال أو أدائها بالشكل المطلوب.

## 2- تدني الإنجاز الشخصي: Diminished Personal Accomplishment

تعني ميل الفرد لتقييم ذاته بشكل سلبي، والشعور بتدني الكفاءة والفعالية في الأداء الشخصي، والإنجاز الناجح للعمل، أو في التعامل مع الآخرين.

## 3- فقدان العنصر الانساني أو الشخصي في التعامل Depersonalization

تمثل في اتخاذ مواقف سلبية تجاه الأفراد متلقي الخدمة وقلة العناية بهم، والتعامل مع الأشخاص كجماد وليس كبشر، ويتضمن القسوة والشدة واللامبالاة وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم للآخرين، وافتقاد القيمة والمشاعر والأحاسيس الإنسانية.

### المطلب الثالث: نظريات الاحتراق الوظيفي

هناك العديد من النظريات التي نشرت ظاهرة الاحتراق الوظيفي خاصة من الناحية النفسية، ومنها: (تراس، الصفحات 10-11)

#### ❖ النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم انه سلوك غير سوي، قد يتعلمه الفرد نتيجة العوامل البيئية غير المناسبة، وفي حالة عدم تعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة، فإنه قد يحدث الاحتراق الوظيفي، وترفض النظرية السلوكية أن يُعزى الاحتراق إلى تعامل ألفرد مع الآخرين فحسب، بل يُضاف إلى ذلك العوامل البيئية، أو الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

#### ❖ نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي عل أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملي الكبت أو الكف للربغبات غير المقبولة، بل المتعارضة في مكونات الشخصية، ما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات يؤدي إلى أقصى مراحل الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان لأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الانا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي.

#### ❖ النظرية المعرفية:

ترى النظرية المعرفية أن مصدر سلوك الإنسان داخلي معرفي، كالعلاقات العقلية التي يدرك من خلالها الفرد الموقف، ليستجيب ويحقق الهدف المحدد، فإذا كان إدراكه للموقف إيجابياً، فسينتج عنه الرضا، وارتفاع المعنويات، أما إذا كان إدراكه للموقف سلبياً، فقد يؤدي إلى أعراض الاحتراق الوظيفي.

#### ❖ النظرية الوجودية:

تركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمعزى في حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويجرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافهن ما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان

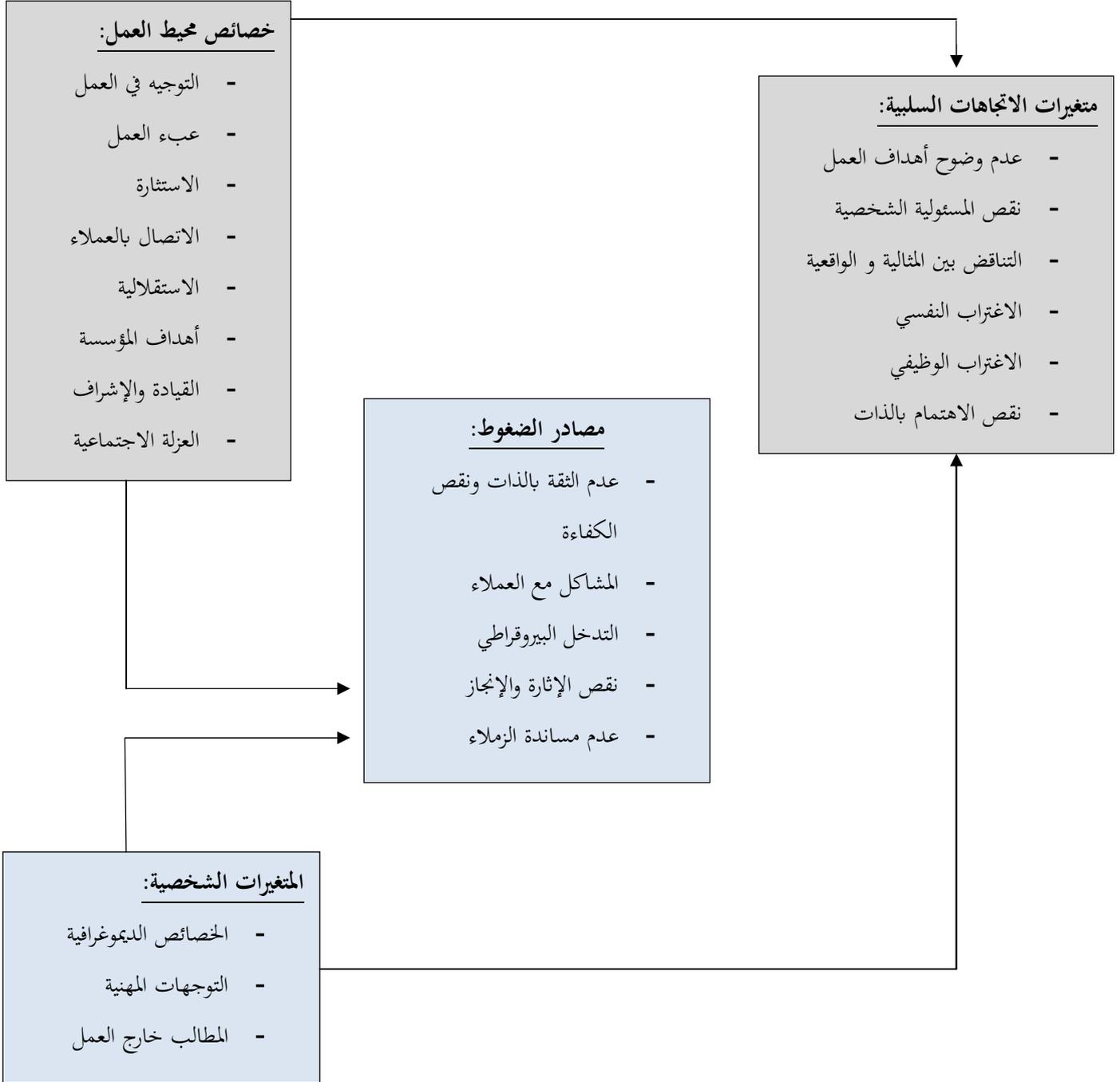
لعملة واحدة إن جاز لنا القول، إذا أن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

*المطلب الرابع: النماذج والمقاييس المفسرة للاحتراق الوظيفي.*

### 1) نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي: ChernissModel

قدم (م Cherniss 1985) النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس: (مسعود، 2010، صفحة 21)

الشكل رقم (03): يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي



المصدر: (مسعود، 2010، صفحة 21)

ويشير هذا النموذج إلى ما يلي

▪ **Setting Work : خصائص محيط العمل:**

تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة وهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية، كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة،

وتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فيلجأ البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما تواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة. اعتبر تشيرنس خصائص محيط العمل الثمانية متنبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة، والتي تشكل الإحتراق الوظيفي، وهذه الخصائص هي: (مسعود، 2010، الصفحات 22-23)

- التوجيه في العمل Orientation Orientation .
- عبء العمل load Work
- الاستثارة Stimulation
- الاتصال بالعملاء Scope of Client Contact
- الاستقلالية Autonomy
- أهداف المؤسسة Goals Institutional
- القيادة والإشراف Supervision/ Leadership
- العزلة الاجتماعية Isolation Social
- المتغيرات الشخصية **Person**

وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

#### ▪ الضغط المصادر Sources of Stress

وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للإحتراق الوظيفي وهي:

- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة Competence about Doubts
- المشاكل مع العملاء Clients with Problems.
- التدخل البيروقراطي Interference Bureaucratic .
- نقص الإثارة والإنجاز Collegiality of Lack.
- متغيرات الاتجاهات السالبة Attitudes Negative
- عدم مساندة الزملاء Collegiality of Lack.

حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

- عدم وضوح أهداف العمل goals Work
- نقص المسؤولية الشخصية Personal Responsibility for Outcomes
- التناقض بين المثالية والواقعية Realism / Idealism
- الاغتراب النفسي Detachment Emotional
- الاغتراب الوظيفي Alienation Job
- نقص الاهتمام بالذات Interest Self

متغيرات إضافية:

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:

- الرضا الوظيفي Satisfaction Job.
- الغياب عن العمل Absenteeism
- الاتجاه نحو ترك المهنة Turnover to Intention
- الأعراض السيكوسوماتية Symptoms Psychosomatic
- الرضا الزوجي Satisfaction Marital
- صراع الدور Conflict Role
- الصحة الجسمانية HealthPhysical
- استخدام العقاقير Use Medication

وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الإحتراق الوظيفي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الإحتراق الوظيفي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالإحتراق الوظيفي، بناءً عليه وطبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات إحتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة. (مسعود، 2010، صفحة 23)

ويختلف نموذج تشيرنس عن غيره من النماذج فيما يلي: (مسعود، 2010، الصفحات 23-24)

- تختلف المفاهيم التي اقترحها تشيرنس (عدم وضوح أهداف العمل، نقص الإحساس بالمسئولية الشخصية، والتعارض بين الواقعية والمثالية، والاغتراب النفسي، والاغتراب عن العمل، ونقص الاهتمام بالذات) عن تلك التي اقترحتها ماسلاك وبينز وآخرون (1981)
- اتفق تشيرنس مع الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي وخصائص محيط العمل مع التأكيد على عدم أهمية الفروق الفردية والخصائص الديموغرافية
- أكد النموذج على أهمية متغيرات العمل الإضافية؛ مثل المساندة الاجتماعية ومتطلبات الحياة في زيادة فهمنا لظاهرة الإحتراق الوظيفي الناتج عن العمل.
- اتفقت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق هذا النموذج مع نتائج قائمة ماسلاك للإحتراق الوظيفي حيث ارتبطنا بمؤشرات صحة ورفاهية الأفراد.
- أعطى نموذج تشيرنس اقتراحات لبعض الاستراتيجيات للتدخل في محيط العمل، والتي يمكن أن تقلل من الإحساس بالإحتراق الوظيفي، وقسمها إلى أربع فئات:

أ - إرشاد وتطوير العاملين

ب - الإشراف والقيادة والأهداف التنظيمية.

ج - البناء الوظيفي

د - الأساليب والمعايير.

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي، وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل: الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها.

(2) نموذج شفاف وآخرون للاحتراق الوظيفي 1986 :

يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي وذلك كما هو موضح بالشكل التخطيطي على النحو التالي: (مسعود، 2010، صفحة 24)

شكل رقم (04) نموذج شفاف وآخرون (1986)

الاحتراق الوظيفي	
مصادره	
عوامل خاصة	عوامل ومتغيرات شخصية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• صراع الدور</li> <li>• غموض الدور</li> <li>• عدم المشاركة في القرار</li> <li>• تأييد اجتماعي رديء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الجنس، السن</li> <li>• سنوات الخبرة</li> <li>• المستوى التعليمي</li> <li>• التوقعات المهنية</li> </ul>
<p>مظاهره (الأبعاد):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. استنزاف انفعالي</li> <li>2. فقدان الهوية الشخصية</li> <li>3. نقص في الإنجاز الشخصي</li> </ol>	<p>المصاحبات السلوكية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ترك المهنة</li> <li>زيادة معدل الغياب</li> <li>التعب لأقل مجهود</li> </ul>

المصدر: (مسعود، 2010، صفحة 24)

يتضح من هذا الشكل التخطيطي:

- أولاً: النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الإحترق الوظيفي: أولهما يرتبط بمكان العمل والذي يتمثل في صراع الدور وغموضه، وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الرديء. وثانيهما يرتبط بالموظف ذاته مثل توقعاته نحو دوره المهني، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.
- ثانياً: أشار النموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الإحترق الوظيفي والتي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض.
- ثالثاً: أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للإحترق الوظيفي والتي تتمثل في رغبة الموظف ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل.

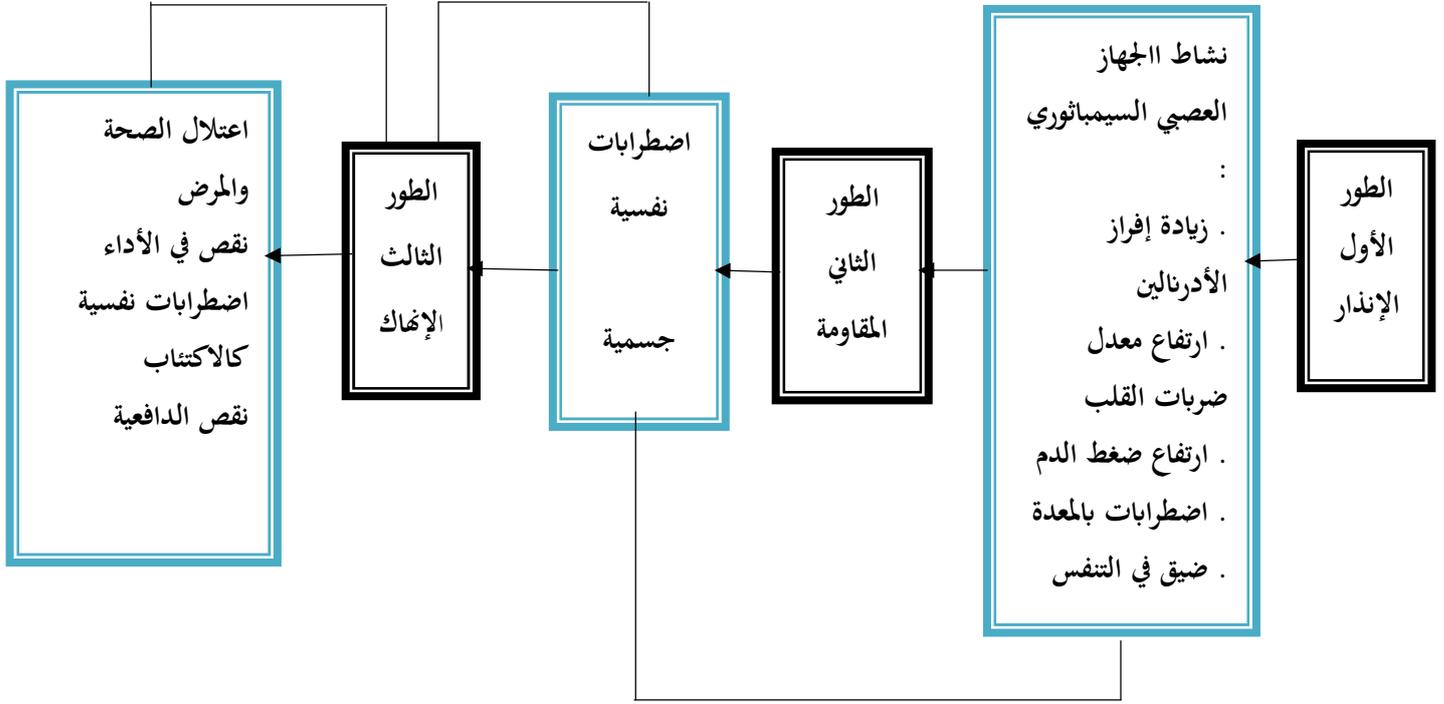
### (3) نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية: لجين بريزي وآخرون 1988:

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالإحترق الوظيفي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار. ركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة: الإدارة، الزملاء، الأصدقاء. كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي. وفي لك مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالإحترق الوظيفي.

### (4) سيلي نظرية (Selye's General Adaptation Syndrome) (G. A. S):

يعتبر هانز سيلي أول من استخدم مصطلح الضغط Stress وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926، وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوماً فسيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم. و قدم سيلي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها متلازمة التوافق العام Syndrome Adaptation General وفيها يقرر سيلي أن التعرض المتكرر للإحترق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد؛ حيث يفرض الإحترق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو تجمع بينها جميعاً، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الإحترقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية وقد وصف سيلي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة لتلك الإحترقات، والتي تتضح من الشكل التخطيطي التالي:

الشكل رقم (05): أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية سيلى



المصدر: (مسعود، 2010، صفحة 26)

وكما يرى من الشكل فإن النموذج عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة

السلبية وتمر بثلاث مراحل هي: (مسعود، 2010، الصفحات 26-27)

■ المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر

وتعد استجابة أولية للخطر، وفيما يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهة، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية

مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.

■ المرحلة الثانية: المقاومة

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم،

نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين

■ المرحلة الثالثة: الإنهاك

عندما تفشل أساليب المواجهة، وتتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط، يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات

النفسجسمي (السيكوسوماتية) وقد أوضح سيلى أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل؛ حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه

إدراك وتقدير معرني للموقف؛ مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية،

ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أن الأعراض التي أشار

إليها النموذج و الناتجة عن العجز عن مواجهة الضغوط ، تقترب كثيرا من أعراض الاحتراق الوظيفي، والتي أطلق عليها سيلبي في نموذج ( الإتهاك).

### 5) نموذج العلاقات البنائية Model Relations Structural

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي : الإنجاز الشخصي ، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر ، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي ، بمعنى أنه كلما ارتفع أنجاز الفرد قبل إحساسه بالإجهاد ، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر ، هذا من جانب و من جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق الوظيفي و التي صنفت إلى استراتيجيات فعالة ، و أخرى غير فعالة ، و أوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي ، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد ، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعيتها و بين الاحتراق الوظيفي ، و كذلك بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ببعضها البعض وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي ، و بين البعد الثالث للاحتراق و الذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق الوظيفي ، بينما يدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق الوظيفي و هو بعد الإنجاز الشخصي.

6) مقاييس ماسلاك للاحتراق: وفقاً للتحليل المفاهيمي الذي قامت به ماسلاك وجاكسون ينظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة تتكون من أبعاد ثلاثة:(تراس، الصفحات 11-12)

- **التهاك العاطفي:** ويشير إلى الإحساس باستنزاف الموارد العاطفية للفرد ويعد هذا البعد المكون الفردي الأساسي للضغط هذه المتلازمة.
- **الشعور بتدني الإنجاز الشخصي:** ويشير إلى الشعور بتدني كفاءة وإنتاجية الفرد والإحساس المتدني بالكفاءة الشخصية، ويمثل مكون التقييم للاحتراق.
- **الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين:** ويشير إلى الاستجابة السلبية المتشائمة أو الإفراط في الانفصال عن الآخرين بالعمل، وتمثل المكون الشخصي للاحتراق.

وتجدر الإشارة إلى أنه لم يتم استنباط هذه الأبعاد الثلاثة نظرياً، ولكنها نشأت من بنود تحليل العوامل الاستكشافية التي جمعت في البداية لتعكس مدى التجارب المصاحبة للاحتراق، ويمثل كل مفهوم من هذه المفاهيم مجالاً مميزاً معروفاً من مجالات الدراسة في العلوم السلوكية. ومن الواضح أن تصور الاحتراق كما تراه ماسلاك يُنظر إليه كبنية متعددة الأبعاد ومتصلة بعضها ببعض، ويبرهن مؤيدو هذه النظرة متعددة الأبعاد للاحتراق على أنه ظاهرة معقدة تشير إلى عملية استنزاف مستمر لموارد الموظف. ويتكون المقياس من اثنان وعشرون عنصراً تمثل الأبعاد الثلاثة السابق ذكرها، وطبقاً لما ذكرته ماسلاك فإن النتائج المتحصل عليها يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الاحتراق الوظيفي، وهي الدرجة الكبيرة للاحتراق، أو المتوسطة أو الدرجة المنخفضة من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات.

الجدول رقم (01): تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاك للاحترق الوظيفي

الابعاد	عال	متوسط	منخفض
الاجتهاد الانفعالي	30 فما فوق	29-18	17-0
تبلد المشاعر	12 فما فوق	11-6	5-0
نقص الشعور بالإنجاز	24 فما فوق	23-12	11-0

المصدر: (زهرة و توفيق ، 2022/2021، صفحة 11)

(7) مقياس Pines للاحترق الوظيفي: (تراس، صفحة 12)

حيث عرفت (بينس) ورفاقها الاحترق على أنه حالة إرهاق جسدي وعاطفي وعقلي تحدث نتيجة للانخراط طويل المدى في مواقع ملحة عاطفياً، ولا تقتصر النظر في تطبيق مصطلح الاحترق عن المهن المساعدة، كما كان ذلك هو الحال مع النسخة الأولى لمقياس (ماسلاك) للاحترق، ومع وجود كثير من التشابه مع مقياس ماسلاك للاحترق فإن (بينس) تنظر إلى الاحترق على أنه متلازمة أعراض تحدث بصورة متزامنة، وتشمل على العجز واليأس والإحباط، وتدني الإحساس القابلية للتهيج أو إحساسبتدني التقدير الذاتي، إلا أنها تؤكد أن هذه الأعراض غير مرتبطة بسياق العمل أو علاقات التوظيف، ويعد مقياس الاحترق مقياساً أحادي البعد، إضافة إلى هذا فإن التعريف قريب للاكتئاب ومؤشر للإجهاد النفسي الذي يشمل الإرهاق البدني، والانهك العاطفي، والإحباط، وتدني النظرة للذات، ومن أحد أهم العيوب في هذا التعريف هو أنه لا ينظر إلى الاحترق في سياق العمر في الحقيقة، ولم يطبق على العلاقات الوظيفية والحياة المؤسسية فحسب، ولكن أيضاً طبق على العلاقات الأسرية والصراعات السياسية.

(8) مقياس الاحترق لفرويد نبر جر: ويهدف إلى قياس مستوى الاحترق الوظيفي، ويتكون من 18 عبارة، تتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 5، وتشير الدرجة التي يتحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحترق الوظيفي. ويقسم الأفراد كما يلي: (زهرة و توفيق ، 2022/2021، صفحة

(10)

الجدول رقم (02): تصنيف درجات أبعاد مقياس لفرويد نبر جر للاحترق الوظيفي

25	الفرد بحالة جيدة
35-26	بداية الإحساس بالضغط
50-35	ارهاقات الإصابة بالاحترق الوظيفي
65-51	الفرد محترق نفسياً
65 فأكثر	وضع الخطر

المصدر: (زهرة و توفيق ، 2022/2021، صفحة 11)

المبحث الثالث: مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي وطرق الوقاية منه

المطلب الأول: مستويات الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي لا يحدث فجأة، بل يحدث عقب عدة ارهاقات ويمر بعدد من المراحل، وقد اختلف الباحثون في عدد تلك المراحل، ففريق ذكر ان لو ثلاثة مراحل، والثاني أشار أصحاب الـ انو لو أكثر من ثلاث مراحل، وذلك كما يلي: (ريبحة، 2019/2018، الصفحات 56-57)

1- مستوى الإنذار والتنبؤ: **Alarm** ويتم فيها استشارة الجسم، حيث يبدأ في الانتباه لمخطر، وينذر المخ الفرد (العامل) بقرب فقد قدرته على التحمل تدريجياً، فتظهر استجابات هرمونية فيشعر الفرد بارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي، وسرعة التنفس.

2- مستوى الاستجابة للإنذار والمقاومة: حيث يدرك الفرد الخطر، ويحاول التكيف من خلال عدة طرق منها: تحويل العمل لاجد العمال الاخرين تمك الاجازات، وفشل الفرد في التكيف معه سوف يدخله في المرحلة الثالثة.

3- مستوى الإنهاك او الاحتراق **BurnOut**: حيث ان الفرد قد فشل في التكيف مع هذه الضغوط مما يجعل طاقته تنهك وتحدث استجابات مرضية، فقد (أشار سيد عبد العال، 2022) الى ان الفرد نتيجة لتمك الضغوط، ولعدم قدرته على التكيف معها، فانه يعاني المرض الجسمي، والمعاناة النفسية، وامراض القلب، وهذه المرحلة من أخطر المراحل، حيث من الممكن ان يصاب الفرد بجلطة في الدماغ، فيتترك العمل نهائياً، وتضطرب علاقته بالبيئة العائلية، بل سيكون عبئاً على الدولة، حيث يتحول من فرد منتج الى فرد عالة.

4- مستوى الاستغراق والتدخل: **Involment** حيث يكون في بدايتها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً، ولكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل، وقمة الدعم المقدم لو، فيبدأ انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد، ويدخل في المرحلة الثانية.

5- مستوى التلبد والركود: **Stagnation** حيث ينخفض فيها مستوى الرضا الوظيفي تدريجياً وتقل الكفاءة ويشعر الفرد بالاعتلال، ويقل اهتمامه لمظاهر أخرى غير العمل مثل: الهوايات.

6- مستوى الانفصال: **Detachment** حيث يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب نفسياً، وتعطل الصحة البدنية والنفسية للفرد، ويرتفع مستوى الاجهاد النفسي .

اما في تصنيف بدران 1997 فان مستويات الاحتراق الوظيفي 03 وهم: (كلاب و انور، 2012/2011، الصفحات 18-19)

- احتراق نفسي معتدل: حيث ينتج عن نكبات متكررة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج.
- احتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، ولكنها تستمر لمدة أطول "أسبوعين على الأقل" مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.

- **احتراق نفسي شديد:** وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونكبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

#### المطلب الثاني: مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي

الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل إلى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي وهذه

المراحل هي: (نميش، بورزق، و نقموش، 2018، الصفحات 534-535)

○ **المرحلة الأولى: الاستثارة Stress Arousal** وتعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط، أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية:

- سرعة الانفعال.
- القلق الدائم.
- فترات من ضغط الدم العالي.
- الأرق.

○ **المرحلة الثانية: صعوبة التركيز والصداع Energy Conservation** الحفاظ على الطاقة

وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل:

- التأخير عن مواعيد العمل
- تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل
- زيادة في استهلاك المنبهات مثل الشاي والقهوة.. الخ
- الانسحاب الاجتماعي.
- الشعور بالتعب المستمر.

○ **المرحلة الثالثة: الاستنزاف Exhaustion** وترتبط هذه المرحلة بمشكلات بدنية ونفسية مثل:

- الاكتئاب المتواصل.
- اضطرابات مستمرة في المعدة
- تعب جسيمي مزمن.
- إجهاد ذهني مستمر.
- صداع دائم.
- الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع.
- الرغبة في هجر الأصدقاء.

علينا أن نشير أنه ليس من الضروري وجود جميع الأعراض بكل مرحلة للحكم بوجود حالة الإحترق النفسي، ولكن ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن الشخص يمر بإحدى مراحل الإحترق النفسي. بالإضافة إلى الاستنزاف والإرهاك والمشكلات البدنية والنفسية مثل ما ذكرنا سابقا: الاكتئاب المتواصل واضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم والرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع والرغبة في هجر الأصدقاء.

وبما انه اختلف الباحثون في تصنيف هذه المراحل فانه حسب (ادلويش Edlwich) و(برودسكي Brodsky) ميزاً أربعة مراحل للإحترق كما جاء عن (شوفكي و بيتز و تاب) عام 1979 و(كرومبيز) عام 1985 وهي كالتالي: (زهرة و توفيق ،

2022/2021، الصفحات 8-9)

**1- مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

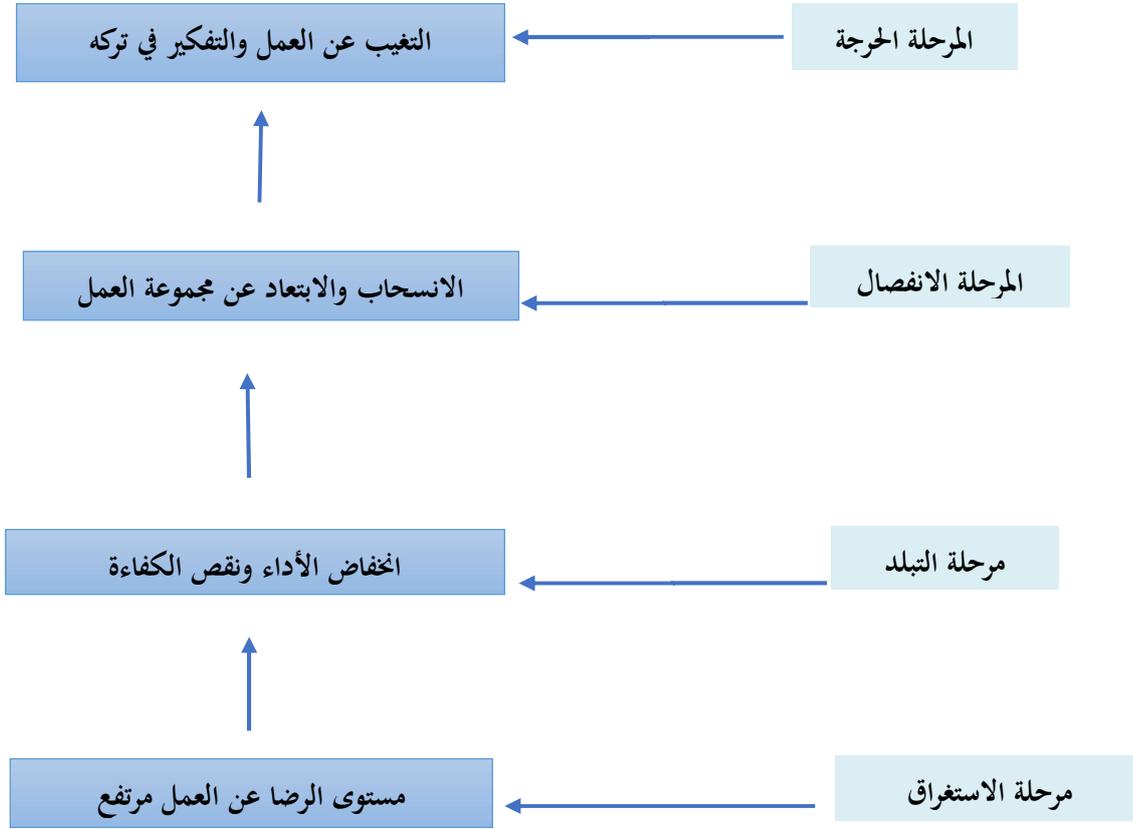
**2- مرحلة التبدل:** في هذه المرحلة ينخفض الأداء في العمل وتقل الكفاءة، ويشعر الفرد باعتلال صحته الجسمية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى كحجائه الخاصة، والهوايات الاجتماعية.

**3- مرحلة الانفصال:** يدرك فيها الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب والابتعاد عن الجماعة ويرتفع بذلك مستوى الإجهاد النفسي، ويصل الفرد إلى الإرهاك المزمن، وتدني صحته الجسمية والنفسية، أي الشعور بالتعب

**4- المرحلة الحرجة:** وتعد آخر وأقصى مرحلة من مراحل الإحترق الوظيفي، وتتميز بتزايد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً، وتتمثل أعراض هذه المرحلة في انخفاض المعنويات، ويصل إلى حالة عدم التوازن، التغيب عن العمل ومحاولة الانتهاء من عمله في أقل وقت ممكن، مما يؤدي إلى انخفاض حاد في الانجاز ويصبح الفرد في تفكير مستمر في ترك العمل.

ويرى باحثون آخرون أن الإحترق الوظيفي يمر عبر ثلاثة مراحل "يبدأ بالحماس والدرجة العالية من الحيوية والنشاط لتحقيق الأهداف، بعدها يبدأ في الجمود والشعور بالملل نتيجة الروتين، وتليها المرحلة الثالثة فيصبح محبطاً وتنتابه الشكوك، ويساوره إحساس بعدم الثقة بالنفس ليبدأ بالانسحاب"، ورغم هذا الاختلاف في مرحلة الإحترق الوظيفي بين الباحثين إلا أنه كلاًهما يصل بالفرد إلى لاية واحدة وهي الإحترق الوظيفي.

الشكل رقم (06): مراحل الاحتراق الوظيفي



المصدر: (زهرة و توفيق ، 2021/2022، صفحة 09)

#### المطلب الثالث: استراتيجيات وطرق مواجهة الاحتراق الوظيفي.

ويشير إلى أنه يمكن تفادي الاحتراق الوظيفي من خلال عدة خطوات وهي:

- 1- إدراك الفرد للأعراض التي تشير إلى إمكانية وقرب حدوث الاحتراق الوظيفي.
- 2- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي، أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
- 3- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة. (ابودهوم، 2017/2016، صفحة 29)
- 4- فهم طبيعة العمل وأساليب الاستجابة للضغط، ففي حال استطاع الموظف فهم استجاباته بشكل كامل، فإنه سوف يتعلم تحديد أنماط السلوك غير الفعالة، ويعمل على تغييرها.
- 5- إعادة فحص القيم والأهداف والأولويات غير الواقعية بالنسبة للوظيفة والأداء، والتي تؤدي إلى التعرض للإحباط والارتباك، كالأهداف الغامضة التي لا تتم مراجعتها والتأكد من ملاءمتها وصلاحياتها، وهذا يعين ضرورة مراجعتها من حين لآخر وتحديدها والتأكد من قابليتها للتنفيذ وترتيبها حسب الأولوية.

**6-** تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية وهكذا، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال في وقته، وعدم السماح لمجال أن يؤثر على الآخر.

**7-** تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.

**8-** بناء نظام للمساندة الاجتماعية، وبناء صداقات مع أكثر من نوع من الأصدقاء والزملاء، لحكم فالإنسان يحتاج إلى من يصغي إليه، والى من يقدم له النصح دون تجريح أو الحكم المسبق على الكلام والأفكار والأفعال، كما يحتاج الإنسان إلى من يقدر اهتماماته، ويشاركه قيمه ورؤاه وأولوياته، ويمده برؤى واقعية عندما تختل الأشياء أمامه. (بهاز و بلحاج عيسى، 2021/2020، صفحة 20).

**9-** تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي، وإدارة الوقت، وتنمية هوايات، ومواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، والابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، والاستعانة بالمتخصصين، والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

ومن خلال ما سبق فانه يمكن تصنيف هذه الأساليب في مجموعات تسمى باستراتيجيات الوقاية من الإحتراق الوظيفي والتي بإمكانها التخلص منه وزيادة مستوى أداء الفرد.

#### ❖ الاستراتيجيات:

هناك استراتيجيات تبذل لأجل مواجهة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين، أشار إليها البخيت وهي: (ابودهوم، 2017/2016، صفحة 29)

- **الاستراتيجيات الوقائية:** وتمثل في الاختيار المناسب للموظفين؛ ونشر الوعي والتدريب والتعليم في بيئة العمل؛ واستخدام الحوافز المادية والمعنوية؛ وتشجيع اللياقة الصحية والبدنية للعاملين.
- **الاستراتيجيات العلاجية:** وتمثل في تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص للترقية والمكافآت وفرص التقدم؛ وتوضيح الحقوق والواجبات والمهام والتوقعات لتجنب الصراعات والنزاعات المختلفة بين العاملين؛ وتوفير المؤازرة الاجتماعية من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين العاملين لتبديد الشعور بالوحدة والعزلة، وتوفير برامج ارشادية لتحقيق النمو النفسي السليم، والتغلب على المشكلات النفسية والاجتماعية، التي تعيق التكيف المهني والاجتماعي.

وكما صنف اخرون الاستراتيجيات حسب أربعة مجالات متعلقة بالفرد والزبون والعمل وصاحب العمل وهي كالآتي: (منصور، 2013، الصفحات 19-20)

#### **1- المتعلقة بالمجال النفسي والجسدي للفرد:** تتمثل في:

- الاتجاه نحو وسائل التسلية والترفيه. لتفادي التوتر والقلق.
- ممارسة الأنشطة الرياضية التي تمتع الفرد بصحة جسدية جيدة، وتحافظ على نفسيته
- كسر الروتين باستغلال أوقات الفراغ كالاشتراك في الندوات والدورات واعمال الجمعيات الخيرية.

- محاولة الانسحاب العقلي والجسدي كمطالعة الكتب او استخدام الهاتف

## 2- المتعلقة بمجال العلاقات مع الاخرين:

- الاشتراك مع الزملاء في نشاطات خيرية وتكوين جماعات وفرق عمل تدفعهم الى الخروج عن السيناريو الممل والمعتاد، اكتشاف اشخاص جدد وخوض مغامرات وتجارب جديدة، ولا بد ان يكون هناك انسجام بين الفرد والمجموعة التي ينتمي اليها وان يكون افراد المجموعة في حد ذاتها يولون اهتماما بالموضوع.

## 3- المتعلقة بمجال العمل:

- تقبل الأساليب والتقنيات الجديدة.
- الاشتراك في نشاطات التطور المهني.
- محاولة خلق روح الدعاية والمرح في العمل.
- تنوع مهام الفرد من اجل التأثير على مستوى أدائه.

## 4- المتعلقة بصاحب العمل:

- ان يحرص على استخدام أساليب التعزيز المادية والمعنوية.
- إتاحة الفرص امام الموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشاكلهم وتساؤلاتهم.
- اشراك الموظفين في وضع الأهداف وصنع القرارات وكذا تنفيذها.

## المطلب الرابع: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحتراق الوظيفي

توصل مامون على عقلاان إلى تحديد دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في المشاركة في اتخاذ القرارات، بيئة العمل المادية، نمط الإشراف، نظم الأجور والحوافز، جماعة العمل كمتغيرات مستقلة للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع في المستشفيات الحكومية اليمنية، حيث تم توزيع 322 وتوصل الى وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين عناصر جودة الحياة الوظيفية من جانب، والاحتراق الوظيفي من جانب آخر، حيث جاءت معظمها عند مستوى معنوية 0.01 وهذا يدل على أنه كلما تعرض الأطباء لمستويات عالية من الاحتراق الوظيفي، كلما انخفض مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم. كما بينت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بكل من: بيئة العمل المادية، نمط الإشراف، نظم الأجور والحوافز، جماعة العمل وبين الاحتراق الوظيفي في حين جاءت العلاقة إيجابية وغير معنوية بين متغير المشاركة في اتخاذ القرارات والاحتراق الوظيفي

في حين اكد كل تغريد الهدّاب ، عبدالمملك المخلافي توافر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم محل الدراسة، كما لم تكشف الدراسة بشكل عام عن وجود حالة من الاحتراق الوظيفي، فيما عدا مستوى متوسط من الإنهاك العاطفي أفادت عينة الدراسة بوجوده. علاوة على ذلك كشفت الدراسة عن وجود تأثير جوهري نسبي لمتغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي؛ حيث يفسر حوالي (35 %) من التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي، وبخاصة أبعاده الثلاثة

(ظروف العمل، والتوازن بين العمل والمنزل، والرفاهية في العمل). كذلك اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية تبعًا لمتغير (المؤهل العلمي) وكان لصالح الموظفين اللاتي مؤهلهن (ثانوي فأقل)، وكذلك متغير (المرتبة الوظيفية) وكان لصالح من هن في المرتبة (الخامسة فأقل)، بينما لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو الإحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

على الرغم مما توصلت إليه الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية والإحتراق الوظيفي. ان الاهتمام وتبسيط الضوء على ابعاد جودة الحياة الوظيفية سوف يؤدي الى الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي والارتقاء الى مستويات عليا من الإنتاجية والأداء الوظيفي. حيث ان الهدف الأساسي من برامج جودة الحياة الوظيفية هو تحسين ظروف العمل وزيادة الفاعلية التوظيفية ونقص دوران العمل ومعدلات الغياب. وبالتالي ان ابعاد جودة الحياة الوظيفية لها أثر إيجابي في الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي للعاملين وعلى الرغم من ان الجانب الاجتماعي للفرد العامل له أثر ودور كبير في إصابة الفرد بالإحتراق الوظيفي وذلك لما يحيط به من مشكلات متنوعة وبيئة اجتماعية تتخللها افات اجتماعية وتغيرات إيجابية وسلبية .... فبالضرورة هو ملزم على التعامل معها.

تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي، في حين أن انخفاض جودة الحياة الوظيفية يزيد من احتمالية حدوث الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين، ويعزى هذا التأثير إلى أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر على صحة الموظف النفسية والجسدية وعلى مستوى الرضا الشخصي والمهني، وبالتالي فإن انخفاض جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة معدلات الإرهاق والإحباط وعدم الرضا عن العمل، وبالتالي زيادة احتمالية حدوث الإحتراق الوظيفي.

كما تتأثر جودة حياة الممرضات الوظيفية في قسم التوليد في المستشفيات بعدة عوامل، منها الضغوط النفسية والعمليات الروتينية والتحديات الصحية والمهنية والتواصل غير الفعال مع الإدارة والزملاء. وتؤدي هذه العوامل إلى انخفاض جودة حياة الممرضات الوظيفية وزيادة احتمالية الإصابة بالإحتراق الوظيفي، وبالتالي تؤثر سلبًا على أدائهن الوظيفي وصحتهن النفسية والجسدية.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله فقد تبين لنا ان احداث الحياة الخارجية والداخلية، وما تخلفه من انعكاسات وضغوط سلبية تؤدي الى استجابات انفعالية مستمرة وحادة لمفرد، حيث تشكل كل الاحداث الخارجية بما تحويه من ظروف وكذلك خلافات اسرية وضغوطا تتشابه الى حد ما مع الاحداث الداخلية، كأن يصاب الانسان بالمرض او القلق او التغيرات الهرمونية المستمرة دوريا، يعتبر الاحتراق الوظيفي ضرورة حتمية في العالم الحديث، نظراً للتغيرات المستمرة. ويمكن للأفراد والمؤسسات الاستفادة من الاحتراق الوظيفي من خلال تطوير المهارات والقدرات وتحسين الأداء والإنتاجية، كما يمكنهم من خلاله تحسين قدراتهم التنافسية والابتكارية وتحقيق النجاح في المستقبل.

الفصل الثاني

جودة الحياة الوظيفية

## تمهيد

تعد جودة الحياة الوظيفية من اهم المفاهيم الإدارية قبولاً وذلك لارتباطها المباشر بالحياة الاجتماعية للعامل ونظراً لما تلعبه من دور أساسي بالنسبة لتحسين أداء الفرد وجعله ذو كفاءة وفعالية عالية من خلال تحسين متطلبات البيئة وهذا كله نظراً لكونها تعتبر من المواضيع المهمة في إدارة الموارد البشرية، إضافة الى انه مفهوم يحتوي على عناصر عدة تمس إدارة المنظمات. حيث أصبح هذا الموضوع يلعب دوراً هاماً في تحسين أداء العاملين والمنظمة ويعبر عن سياسات التغيير والتطور التنظيمي. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية جيدة يكون لديهم القدرة على رفع انتاجيتهم وتحسينها وتقديم أداء مميز وعالي إضافة الى مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ولقد خصصنا هذا الفصل للتعرف أكثر عن كل ما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية وذلك ضمن ثلاث (03) مباحث:

**المبحث الأول:** ماهية جودة الحياة الوظيفية.

**المبحث الثاني:** خصائص وعناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

**المبحث الثالث:** مستلزمات ومراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية. معوقاتهما وعوامل نجاحها.

## المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

## المطلب الأول: التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية.

تطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية بشكل منتظم في بداية الستينات من القرن الماضي، وذلك استنادا إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين يؤدي في نفس الوقت إلى تحسين إنتاجيتهم ورفاهيتهم وذلك من خلال التكفل بصورة أفضل بمختلف حاجاتهم. ففي نهاية الستينات من القرن العشرين، أصبح مفهوم فلسفي وذلك راجع للتطور والتراكم المعرفي لنظريات الفكر الإداري.

في أواخر السبعينات من القرن العشرين، تعثرت برامج جودة الحياة الوظيفية في مختلف المنظمات وقل الاهتمام بها، ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل كزيادة معدلات التضخم الاقتصادي، زيادة أزمة الطاقة، فضلا عن زيادة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية خاصة الشركات اليابانية الأمر الذي جعل الشركات والمؤسسات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية تتمسك بالقوانين الفيدرالية، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تتراجع من حيث الأهمية المعطاة لها. (عقون و بوخدوني ، 2020 ، صفحة 80)

كما تشير الأدبيات إلى أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر لأول مرة في عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ثم حظي بمزيد من الاهتمام بعدما أطلقت شركتا United Auto Workers and General Motors برامج نوعية لتحسين وإصلاح العمل. (الهداب و المخلافي ، 2020 ، صفحة 237)

وفي منتصف الثمانينات من القرن العشرين حتى الآن عاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية، ويرجع السبب في ذلك إلى ضعف المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية خاصة أمام قوة الشركات اليابانية، وإلى انخفاض الولاء والالتزام التنظيمي في الولايات المتحدة الأمريكية مقارنة باليابان وأوروبا، وإلى النجاح الذي حققته كل من اليابان وبعض الدول الأوروبية في تطبيق بعض الأنظمة الإدارية.

كما يرجع الاهتمام به في هذا الوقت للأسباب التالية:(لعمارة، 2017/2016 ، صفحة 12)

- ✓ ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية.
- ✓ التأكد من أن ولاء والتزام العاملين في أمريكا انخفض بكثير مقارنة بغيره في باقي دول العالم.
- ✓ زيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا.
- ✓ انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي.

وعليه فإن تاريخ جودة الحياة الوظيفية هو حساب للفلسفة التنظيمية التي تنتقل من الوظيفة الاجتماعية الفنية إلى إعادة تصميم المنظمات وأخيرا إلى التغييرات التنظيمية، بما في ذلك مجالات مختلفة من المجتمع والمؤسسات والإدارة العامة.

## المطلب الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

قبل التطرق إلى معرفة جودة الحياة الوظيفية ينبغي إعطاء تعريف للمصطلحات المكونة لهذا المفهوم: عقاب و يحي،

(2022/2021 ، صفحة 08)

- ❖ **الجودة:** يلاحظ أن كل تعريفات مصطلح الجودة تهتم بجودة المنتجات أو العمليات في المنظمة. والجودة تعني القدرة على إتقان عمل الأشياء، فهي تختص بالحصول على منتج أو خدمة تحتوي مجموعة صفات تلي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية عن طريق منتجات وعمليات خالية من العيوب أو بأقل قدر ممكن منها.
- ❖ **الحياة الوظيفية:** عرفت على أنها سلسلة متعاقبة من التجارب والتغيرات الوظيفية التي يعيشها الفرد خلال عمره الوظيفي.
- ❖ **جودة الحياة الوظيفية:** تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية نتيجة لتنوع أبعاد المفهوم وان كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية.

ورغم تعدد وتنوع التعاريف والمفاهيم التي قدمها الباحثون في موضوع جودة الحياة الوظيفية الا انه لا يوجد تعريف متفق عليه وشامل حيث:

- عرف (CASCIO 1995) جودة الحياة الوظيفية بأنها " محاولة تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية بهدف أداء الأعمال المطلوبة منهم بصورة أفضل " .

ويعرف (HAVLOVIC 1997) جودة الحياة الوظيفية بأنها " توفر عوامل البيئة الآمنة بمكان العمل لتدعيم رضا العاملين، وتوفير نظم المكافآت، وفرص النمو، والتطورات المناسبة" (عقلان ، 2022 ، صفحة 183)

- يعرفها (Beukema 1987) بأنها المستوى الذي يكون عنده الموظفون قادرين على أداء وتصميم عملهم طبقا لخياراتهم واهتماماتهم واحتياجاتهم.

يرى (Werher a Davis) أن جودة الحياة الوظيفية تعني توفير ظروف العمل الجيدة وإشراف جيد ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوية الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر في التأثير على وظائفهم والمساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل. (مروى، 2021/2020، صفحة 23)

- عرف كل من Surya & Shani جودة الحياة الوظيفية بأنها " درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد، ثم على مستوى المنظمة ككل.

- يعرفها "سوامي وآخرون" Swamy& al سنة (2015) بأنها "مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من اجل تحقيق أهداف المنظمة".

كما عرفها (Martel & Dupuis, 2006: 355) بشكل أكثر اتساعا بأنها «حالة التوافق التي يشعر بها الفرد ما بين عمله وأهدافه الشخصية المتغيرة، وفي هذه الحالة تضيق الفجوة الفاصلة ما بين الفرد وتحقيق هذه الأهداف، الأمر الذي ينعكس إيجابيا بشكل عام على حياة الفرد، والأداء التنظيمي، وبالتالي زيادة رفاهية المجتمع. (الهداب و المخلافي ، 2020 ، صفحة

- ويعرفها سعد العنزي وأحمد صالح بأنها مجموعة البرامج والتقنيات والأساليب الإدارية، والعمليات المخطط لها والمستمرة، الهادفة إلى تحسين مختلف الجوانب المؤثرة في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، ومن ثم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والأهداف الشخصية للعاملين. (عقاب و يحيى، 2022/2021، صفحة 09)

ومما سبق وفي ضوء التعريفات ما تم تناوله يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها: مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة بطريقة مستمرة والتي تهدف لتحسين رضا العاملين من خلال السعي نحو تحسين وتطوير مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وحياتهم الشخصية والمهنية أيضاً.

#### المطلب الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية.

تظهر أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على كثير من السلوكيات والظواهر الإدارية، حيث يرى مرسي أن أهميتها تكمن في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: (دموش و هاد، 2019/2018، صفحة 32)

- تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل.
- أنها تؤثر معنوياً على الاستجابات السلوكية للعاملين مثل الرضا الوظيفي فضلاً عن أنها لا تسهم في تعزيز قدرة المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب، بل تعزز، أيضاً قدراتها التنافسية.
- وهناك من يرى أن أهميتها تبرز من خلال معالجتها لمجموعة من النقاط أهمها:
- انخفاض الجودة، وشدة المنافسة.
- التهرب الوظيفي.
- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.

#### وأيضاً:

- الحرص على خلق موظف مستقر وزبون دائم في المنظمة.
- التركيز على الإنتاجية والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل.
- توجه حاجات الموظفين للتحرر من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف.
- تحسين أداء العاملين عن العمل مما يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث والإصابات والغياب وترك العمل... الخ. (عقاب و يحيى،

2022/2021، الصفحات 10-11)

كما أن هناك تأثيرات إيجابية من أهمها ما يلي: (لعامرة، 2017/2016، صفحة 16)

- تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية.
- مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لظروف العمل.

- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة.
- استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المنظمة.
- تدني معدلات دوران العمل في منظمات الأعمال.

#### المطلب الرابع: اهداف جودة الحياة الوظيفية.

ان الاهتمام المتزايد والمستمر بالعاملين والإدارة الجيدة للحياة الوظيفية سيؤدي حتما الى تكوين قوة بشرية منتجة وراغبة في العمل. حيث تسعى المنظمة إلى تحقيق أهداف متعددة من خلال تطبيقها لأبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية، ومن بينها ما يلي: (دموش

و هاد، 2019/2018، الصفحات 33-34)

- زيادة ثقة العاملين.
- المشاركة في حل المشاكل.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.
- تقليل معدل دوران العمل.
- زيادة الإنتاجية والأرباح
- إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للموظفين.

في حين يرى "هين(Hain)" وآخرون أنها تهدف إلى ما يلي:

- الشعور بالأمان الوظيفي.
- إمكانية الترقية والتقدم.
- أجور وتعويضات عادلة وكافية.
- توفير ظروف عمل صحية وآمنة.
- التكامل الاجتماعي، والالتزام الدستوري.

#### المبحث الثاني: خصائص، عناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

##### المطلب الأول: خصائص جودة الحياة الوظيفية

تم تحديد الخصائص التالية: (حرايرية و بوساق، 2018، صفحة 203)

- ✓ تعويض (راتب وفوائد أو منافع جانبية)
- ✓ ظروف عمل صحية، وآمنة.
- ✓ وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف ومهارات، وقدرات، وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه).

- ✓ تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان.
- ✓ المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء).
- ✓ التوازن بين حياة العمل والوجبات الأخرى لغير العمل.
- ✓ (المسؤولية الاجتماعية للمنظمة) عمليات المؤسسة وسياساتها من ناحية أخلاقية واستراتيجيات التوظيف والتسويق.

#### المطلب الثاني: عناصر جودة الحياة الوظيفية

نظرا لاختلاف طبيعة عمل الباحثين حيث تتفاوت أهمية واولية كل عنصر من العناصر تالية الذكر طبقا لحاجة العاملين وملائمة لظروفهم. طبقا لذلك نجد تعدد المفاهيم وعناصر الحياة الوظيفية، وستتناول بعضا من التعريفات التي كتبت حول عناصر الحياة الوظيفية كالتالي: (منال، 2020/2019، صفحة 62)

- ذكر الباحثون بأنها تمثل العناصر التالية: عدالة الأجر والتعويض، ظروف عمل صحية وآمنة العرض المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي، التوازن من الحياة الوظيفية والشخصية والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة.
- أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الصحة والسلامة الاقتصادية والعائلة، الاحتياجات الاجتماعية، تقدير الذات، الإدراك والمعرفة، والاحتياجات الكمالية.
- ان عناصر جودة الحياة الوظيفية مثل في المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة والعمل، وظروف العمل المادية.
- عناصر الحياة الوظيفية بأنها العلاقة الاجتماعية لهيئة العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، تقييم الأداء.
- عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في ظروف العمل المادية، العوامل مالية، العوامل الصحية والسلامة المهنية.

ومن خلال ما سبق قمنا بالإجماع على العناصر التالية لجودة الحياة الوظيفية (من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات

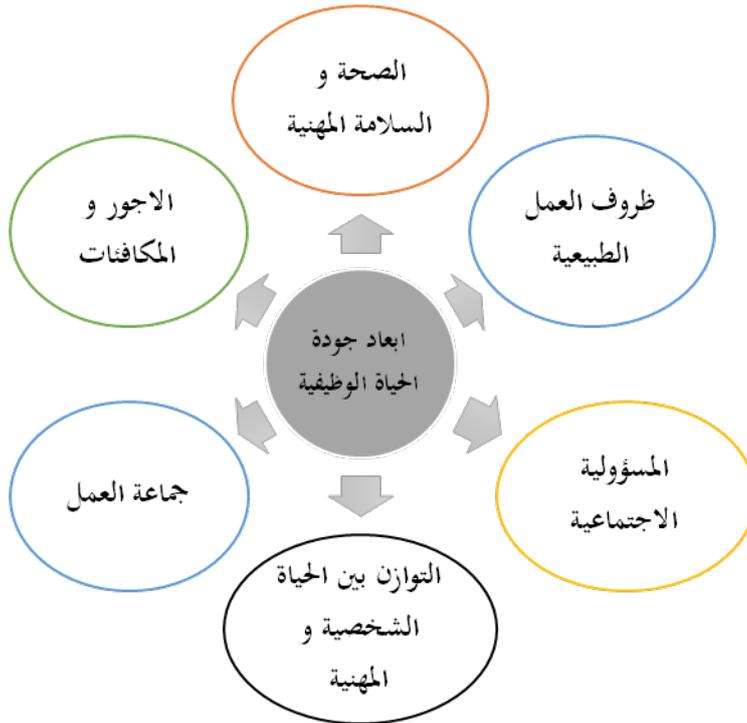
سابقة)

- ظروف العمل المادية.
- العوامل الصحية والسلامة المهنية.
- الرضا الوظيفي.
- نظام الأجور والمكافآت.
- تقدير الذات.
- التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

المطلب الثالث: ابعاد جودة الحياة الوظيفية.

لقد تباينت ابعاد جودة الحياة الوظيفية في أبحاث العلماء والباحثين واهل الاختصاص وغيرهم وذلك حسب الأهداف التي بنيت على أساسها الدراسة وطبيعة مجتمع الدراسة. وهناك العديد من الجوانب ذات التأثير على جودة الحياة الوظيفية بعضها يتعلق بالجوانب التنظيمية والبعض الآخر بالجوانب الوظيفية

الشكل رقم (07): أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر: (من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة)

وفيما يلي سنقدم الأبعاد الأكثر شيوعاً والتي اتفقت عليها معظم الدراسات والتي تتماشى مع موضوع دراستنا ودراسة الحالة: **(1) الصحة والسلامة المهنية:** وتعرف السلامة والصحة المهنية على أنها "مجموعة من الإجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين والحد من خطر الآلات والمعدات على الموظفين والمنشأة، وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد الموظفين على العمل" (خان و جفيلو، 2020، صفحة 426)

ان الاهتمام بالأمن والصحة في أي منظمة يعد أحد أهم الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية لإشباع غريزة الأمان الإنسانية، كما يعتبر مظهراً من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، وانعكاساً للوعي العام ودور الحكومات والمنظمات في الارتقاء بأحوال العمل. (عقاب و يحيى، 2022/2021، صفحة 16)

**(2) ظروف العمل الطبيعية:** إن تحسين المناخ وظروف العمل من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية لأنها تؤثر في أداء الفرد وسلامته وصحته، إذ أنه كلما كانت ظروف العمل الفيزيائية مناسبة، كلما قلت نسبة تعرضه للأمراض المهنية وبالتالي تحقيق مستوى مرضي لجودة الحياة الوظيفية. (عقاب و يحيى، 2022/2021، صفحة 17)

(3) **المسؤولية الاجتماعية:** تعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها "استجابة إدارة المؤسسات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بإنجاز المساهمات الفردية للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية". (عقاب و يحيى، 2022/2021، الصفحات 19-20) وتتجلى الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تحسين مناخ العمل، كما من شأنه بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- الارتقاء بالتولية انطلاقاً من زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا ما يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية.

(4) **التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية:** يعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية من القضايا الهامة والحساسة لدى الموظف والمنظمة فكلاهما لديه متطلبات عديدة تحتاج إلى أسس محددة لضبط التوازن بينهما، فنرى الموظف يواجه تحديات في تلبية المستلزمات الشخصية له ولعائلته، والمنظمة تواجه العديد من التحديات في تلبية واجبات الموظف في العمل وتحديد الأجور العادلة التي تلي احتياجاته المختلفة واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها بما يحقق أهدافها المرجوة. (عقاب و يحيى، 2022/2021، صفحة 23)

(5) **جماعة العمل:** تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد عن حياته الوظيفية بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له، فإذا كان تفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل المنافع بينه وبينهم كانت جماعة العمل مصدراً لرضا العامل عن عمله أما إذا كان تفاعل الفرد مع زملائه يخلق توتراً لديه أو يعيق إشباعه لحاجاته اعتبر جماعة العمل مسبباً لاستيائه من عمله.

وبالتالي فإن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع جماعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهم ومستوى عالٍ من التعاون وروح العائلة وبالتالي الاستمرار في العمل. أما إذا سادت العلاقات السلبية فإنها تولد المشاكل وغالباً ما تؤدي إلى ترك العمل في المنظمة. (دموش و هاد، 2019/2018، صفحة 37)

(6) **الأجور والمكافآت:** دوماً ما يتطلع العاملون في المنظمات للحصول على عوائدهم نظير جهودهم. فوجود نظام مكافآت عادل يؤثر على أدائهم ونظرتهم لوظائفهم، كما يقلل من معدل الدوران، ويحسن من أداء وإنتاجية المنظمة، وتكمن العدالة فيما يقدمه الشخص من جهد، وما يعود عليه نظير ذلك، كما يحكم الأفراد على عدالة التعويضات من خلال مقارنة جهودهم وأدائهم مع أداء الآخرين ومعدل العوائد التي تعود عليهم،

كما تنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية، أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بأن الأخير غالباً ما يكون منصوباً عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل المزايا الاجتماعية، والعلاوات الدورية وطبيعة العمل. (البياري، 2018، صفحة 17)

**المطلب الرابع: جودة الحياة الوظيفية كعملية**

جودة الحياة الوظيفية يمكننا اعتبارها كعملية أو نظام، وسنبين ذلك في النموذج المقترح وفيما يلي سيتم توضيح هذا النموذج كما يلي: (عقون و بوخدوني ، 2020، الصفحات 84-85-86)

• المدخلات: المدخلات هنا في هذا النموذج تتمثل في جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية وتتكون المدخلات من العناصر التالية:

أ- **تخطيط التوظيف:** ويتكون من: (1-تصميم الوظائف. 2-تحليل الوظائف. 3-تخطيط الموارد البشرية).

ب- **الموظفون:** ويتكون هذا العنصر من: (1-التوظيف. 2-الاختيار والتعيين. 3-تعريف الموظف).

ت- **تطوير الموارد البشرية:** ويتكون من: (1-تقييم أداء الموظف. 2-التدريب والتطوير. 3-إدارة المسار المهني).

ث- **إدارة المكافآت:** ويتكون هذا العنصر من: (1-إدارة الرواتب. 2-إدارة رعاية الموظفين 3-إدارة الحوافز).

ج- **علاقات الموظفين والعمال:** ويتكون من: (1-حركات الموظفين. 2-إدارة الصحة والسلامة، 3-إدارة انضباط الموظفين. 4-معالجة التظلمات. 5-علاقات العمل والإدارة).

• **العمليات والمعالجة:** يتم في هذه المرحلة تحويل كل العناصر التي تم إدخالها في شكل بيانات تخص كيفية تصميم وتحليل وتخطيط الموارد البشرية، بالإضافة الى كيفية التوظيف والاختيار والتعيين وتقييم الأداء والتدريب والتطوير، كذا كيفية إدارة الرواتب والحوافز، وكيفية إدارة الصحة والسلامة المهنية وغيرها.

• **العوامل المؤثرة (البيئة الداخلية والبيئة الخارجية):** تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام والتحول داخله ولكنها تؤثر تأثيرا خارجيا على عمليات النظام.

• **العوامل المساعد:** وهي التي تحدد نجاح أو فشل أي مشروع أو نظام داخل المنظمة، وتتمثل هذه العناصر في إدراك الأفراد والكفاءات لبرامج جودة الحياة الوظيفية، ومدى أهميتها إليهم، كما نجد كفاءة الإدارة وقدرتها في إدارة مثل هذه البرامج، الدعم المالي أي إمكانيات تمويل هذه البرامج مع ضرورة توفر ميزانية محددة مسبقا للوصول الى النتائج المرجوة.

• **المخرجات:** وتتمثل مخرجات هذا النموذج في شكل برامج واستراتيجيات، ثم يتم تقييم هذه البرامج وتتمثل هذه المخرجات في العناصر التالية:

أ- برامج نظام الأجور والتعويضات.

ب- برامج الصحة والأمن.

ت- برامج تنمية وتطوير قدرات العاملين.

ث- برامج الأمان الوظيفي.

ج- برامج العلاقات الاجتماعية.

ح- برامج الحقوق الدستورية.

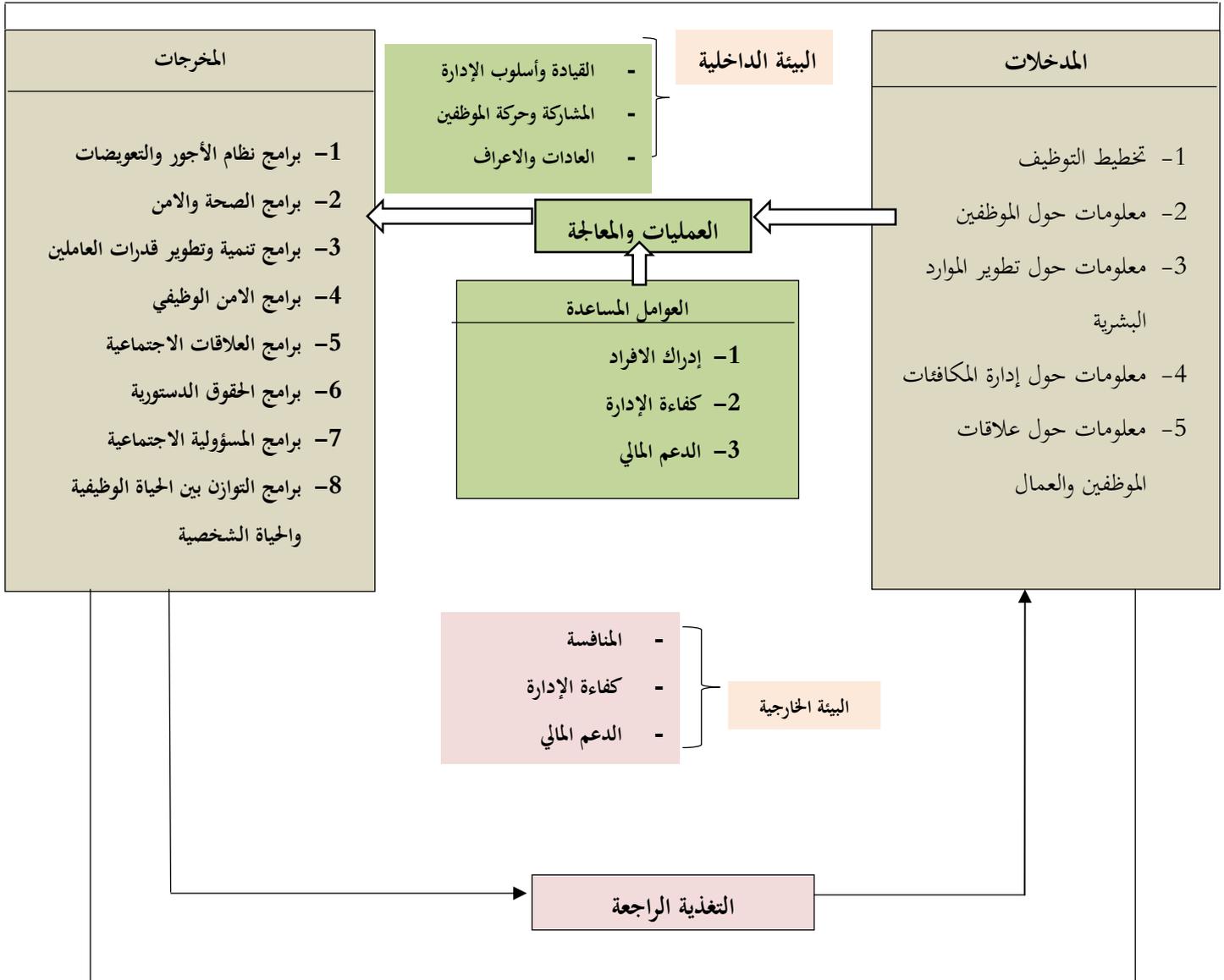
خ- برامج المسؤولية الاجتماعية.

د- برامج التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية

● **التغذية الراجعة:** فبعد قياس البرامج وتقييمها واكتشاف عيوب متابعة تنفيذها، وبناء عليها يمكن إجراء التعديلات الضرورية، كما يمكن استخدام المخرجات كمدخلات جديدة للنظام. بعد أن يتم تطبيق هذه البرامج في المنظمة، فإنه ولا بد أن نحصل على مجموعة من النتائج يكون أساسها تحقيق الغايات والأهداف التي تمس في مقدمتها المنظمة ورأس المال البشري الموجود داخل المنظمة. ومن هذه النتائج ما يلي:

- ✓ الاحتفاظ بالكفاءات والمهارات والقدرات الأنسب من الموارد البشرية داخل المنظمة.
- ✓ تطوير الكفاءات والمهارات والقدرات الفردية.
- ✓ توليد وتعزيز المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي.
- ✓ تعزيز العدالة والإنصاف والمرونة.
- ✓ زيادة جودة الحياة الوظيفية نظير تعزيزها من قبل المنظمة وممارسات إدارة الموارد البشرية.
- ✓ تحسين الإنتاجية والأرباح.
- ✓ تحقيق الفعالية والكفاءة.
- ✓ انخفاض معدل دوران الموظفين.
- ✓ ضمان الامتثال القانوني للتشريعات والداستاتير

الشكل رقم (08): جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام



المصدر: (عقون و بوخدوني ، 2020 ، صفحة 86)

المبحث الثالث: مستلزمات ومراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الأول: مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

إن نجاح تطبيق برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية يتطلب مراعاة عدة عوامل ومستلزمات ومن أبرزها مايلي: (دموش و هاد،

2019/2018، الصفحات 43-44)

- ✓ تحسين العلاقة بين المدربين والعاملين.
- ✓ الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين.
- ✓ اعتماد قنوات اتصال واضحة.
- ✓ إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين.
- ✓ منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات
- ✓ إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز.
- ✓ إعادة تصميم الوظائف.
- ✓ توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.
- ✓ إشراك الأفراد في برامج التوعية الصحية.

المطلب الثاني: مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية

تتضح مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية من خلال الشكل التالي: (مروى، 2021/2020، صفحة 28)

- لقاء الإدارة والنقابة نظرة نبديّة على جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.
- اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة الوظيفية.
- اعداد برامج جودة الحياة الوظيفية والذي يتضمن:
  - ✓ تشكيل لجنة مشتركة
  - ✓ المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل.
  - ✓ التشخيص وتحديد الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه.
- تقديم برامج جودة حياة العمل للموظفين.
- التعرف على رد فعل الموظفين
- نقل برنامج جودة الحياة الوظيفية الى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق الاتصال.
- متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية.
- متابعة التطور الجاري والاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة والتدريب والتغذية المرتدة والتصحيح وتقليل التوتر، الالتزام، المكافآت، التقييم.
- قياس نتائج تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال الإنتاجية، الاتصال.

- اتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل.

**1-** ففي المرحلة الاولى يتم فيها القاء نظرة مبدئية من قبل الادارة والنقابة حيث يحدد فيها رؤية الإدارة فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية مع مراعاة التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة بالإضافة إلى إشراك النقابة فيما يخص تحديد الرؤية حول جودة حياة الوظيفية، ليتم بعد ذلك اتخاذ القرارات المناسبة بشأن برنامج جودة الحياة الوظيفية، ثم بعد ذلك تأتي مرحلة اعداد البرامج المناسب بعد أن تتم تشكيل لجنة مشتركة ومناقشة البرنامج بين جميع المستويات، ثم تشخيص الوضع بعدها التصميم والتدريب.

**2-** أما في المرحلة التي تليها يتم فيها التنفيذ الفعلي من خلال تقديم برنامج جودة الحياة الوظيفية للعاملين للتعرف على ردود أفعالهم اتجاهه، بعدها يتم نقل البرنامج وتعميمه على كافة المستويات الدنيا في المنظمة باستخدام أساليب الاتصال والتدريب، و الاتفاق الجماعي لاستيعاب مختلف مضامينه، ثم تأتي مرحلة المتابعة والتقييم بحيث تقوم المنظمة بمتابعة البرنامج وتقييمه بشكل موضوعي حتى يتسنى لها اكتشاف النقائص وتصحيح الانحرافات لتالي ضمان استمرارية وتطويره من خلال التدريب، وتقليل التوتر، الالتزام، التغذية المرتدة من أجل قياس النتائج المحققة من تطبيق البرامج من خلال بعض المؤشرات كالإنتاجية، ..... ما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها وأهداف الموظفين والتي يتطلب تحقيقها مدة طويلة اعتمادا على برنامج جودة الحياة الوظيفية.

#### المطلب الثالث: قياس جودة الحياة الوظيفية

تختلف طرق قياس جودة الحياة الوظيفية من باحث لأخر وذا بطبيعة الحال يكون طبقا للهدف الذي تسعى كل دراسة الوصول اليه وبطبيعة عمل كل مؤسسة تجري بها الدراسة. ونحن في دراستنا هذه سنركز على المقاييس التالية:(ماضي، 2014، صفحة 69)

اعتبرت دراسة (Islam, M. Z. & Siengthai, S) انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية و المتمثلة بالمقاييس التالية:

- 1- معدلات الأداء الوظيفي.
- 2- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
- 3- سياسة الأجور.
- 4- سياسة الشركة.
- 5- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

تشير دراسة (Kalayaneekoonmee et. al) الى انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية خلال المقاييس التالية (ماضي، 2014، الصفحات 69-70):

- 1- الالتزام التنظيمي
- 2- الرضا الوظيفي

3- سيادة روح الفريق داخل المنظمات.

- حيث اشتملت الدراسة على مديري الموارد البشرية في تسعة قطاعات مختلفة في العمل، ولخصت انه يمكن لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى ان تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، وان جودة الحياة الوظيفية في حدها الأعلى يمكن ان تؤثر على الالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق.

بينما دراسة ( IndiraKandasamy ) وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس لقياس جودة الحياة الوظيفية وهي على النحو التالي: (ماضي، 2014، صفحة 70)

1- معدلات دوران العمل.

2- معدلات الأداء الوظيفي للعاملين.

3- درجة الرضا الوظيفي.

4- درجة رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال أداء العاملين.

وبينما توصل (جاد الرب) الى ان وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها، واشتملت هذ المعايير على ما يلي:

1- معدلات حوادث العمل.

2- معدلات الشكاوى.

3- معدلات الاضراب والتجمهر والامتناع عن العمل.

4- معدلات الغياب والتغيب.

5- معدلات دوران العمل.

6- معدلات الجزاءات.

**المطلب الرابع: معوقات وعوامل نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية**

**الفرع الأول: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.**

إن مجمل الأبحاث والدراسات السابقة أجمعت على مدى أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية داخل منظمات الأعمال، إلا أنه لوحظ بأن هناك معوقات تحول دون ذلك، خاصة بأن الإدارة والموظفين والنقابات العمالية لهم وجهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق، ويمكن ذكر أهم معوقات جودة الحياة الوظيفية في النقاط التالية: (بن خليفة، عاشور، و معراج،

2022/2021، الصفحات 17-18)

✓ تخوف الإدارة العليا من مشاركة المستويات التنظيمية الدنيا في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر.

✓ فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا الموظفين عن العمل وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون، وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.

- ✓ نظرة إدارات المؤسسات الحافظة لبرامج مشاركة الموظفين ضمن برامج جودة الحياة الوظيفية، بأنها قد لا تؤدي إلى إحداث تغيرات في تصميم الوظيفة أو حجم مسؤوليات الموظفين.
- ✓ اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها، وكذلك عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية هذه البرامج.
- ✓ عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة.
- ✓ عدم إقبال بعض الموظفين على الاشتراك ببرامج المشاركة بالعمل والتي تعمل الإدارة على تطبيقها عليهم، لاعتقادهم بأن ذلك يمكن أن يكون مناورة من جانب الإدارة لحمل هؤلاء الموظفين على القيام بأعمال يؤديونها دون مقابل مادي لإنجازها.
- ✓ نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، والتي لا يمكن للمؤسسة تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمان بنتائج ومردودات تطبيق هذه البرامج.
- ✓ النظرة السلبية والحافظة لبعض الاتحادات النقابية للعمالية لبرامج جودة الحياة الوظيفية، أو اعتقادهم بأن تنفيذ هذه البرامج يمكن أن يهدد وجودهم وقوتهم التفاوضية مع الإدارة على الأمد الطويل.

#### الفرع الثاني: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

من مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي: (منال، 2020/2019، الصفحات 65-66)

#### - أولاً: نظام الاتصالات:

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفها (Stéohane11.2012) بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية واللا رسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة.

#### - ثانياً: نظم المقترحات

إن جودة حياة العمل الجيدة وبرنامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة صندوق المقترحات بدلا من ذلك، يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف هذا الالتزام يجب أن يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة ووسائل العاملين ومقالات وأخبار الشركة، أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمنها لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع وفي النهاية، يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية.

#### - ثالثاً: مجهودات المنظمة

إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة في الحياة الوظيفية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله والتعرف عليه تبين لنا ان مؤسسات اليوم أصبحت تدرك جيدا مدى أهمية تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة وان تحسينها والسعي لتطوير مختلف ابعادها يعتبر مسؤولية اجتماعية واخلاقية لأنه ببساطة قدرة المؤسسة على تحمل هذه المسؤولية قد ينعكس بنتائج ملموسة من حيث النمو والاستقرار والتكيف مع متطلبات البيئة والعمال وكذا أصحاب المصلحة.

حيث تعد جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الهامة التي يجب على الموظفين وأصحاب العمل الاهتمام بها، حيث تؤثر بشكل كبير على رضا الموظف وإنتاجيته في العمل. ويمكن تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تحسين العلاقات بين الزملاء والإدارة، وتقديم المزايا الإضافية وتوفير فرص التقدم الوظيفي.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

## تمهيد

بعد ما حاولنا في الفصول السابقة التعرف على اهم المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي وأثر كل واحد منهما على الاخر.

سنتطرق في هذا الفصل ال الجانب التطبيقي الذي يهدف للإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة والمتمثلة في: ما هو أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي؟ وذلك من خلال الإجابة على فرضيات الدراسة وتساؤلاتها، ومن اجل ذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث (03) مباحث:

## المبحث الأول: عفا المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: نتائج اختبار الفاكرونباخ لقياس ثبات الاستبيان وعرض تحليل نتائج الدراسة

المبحث الثالث: تم فيه اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: تعريف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرطب عمار بن عمرو "بسكرة".

المطلب الأول: التعريف بالمنشأة

تم إنشاؤه في 1 يناير 2008 في 15 جمادى الثانية 1428 الموافق 30 يونيو 2007 استكمالاً لتطبيق المرسوم التنفيذي رقم 07-204 الخاص بقائمة مؤسسات المستشفيات المتخصصة، مؤسسة المستشفيات المتخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال بسكرة، تم تحديد تنظيمها وعملها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-465 الصادر في 2 شعبان 1418 الموافق 2 ديسمبر 1997 (الجريدة الرسمية رقم 81 بتاريخ 10 شعبان 1418 الموافق 10 ديسمبر 1997، الصفحات من 10 إلى 14). في الواقع، كانت خدمة بسيطة لأمراض النساء والتوليد والتي كانت آنذاك جزءاً من القطاع الصحي في بسكرة، والتي افتتحها رئيس الجمهورية في 3 مارس 2004. في البداية، حقيقة الانتقال من خدمة الرعاية في مرفق المستشفى التخصص في أمراض النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال لم يخلو من الصعوبات. بسبب مقتضيات مرسوم الخلق.

تم إنشاء خدمة طب حديثي الولادة وزيادة عدد الأسرة، لأن أنشطة المؤسسة الجديدة قد تصاعدت. ولاحقاً في عام 2009 صدر أمر (رقم 68 مؤرخ في 30 مارس 2014) بتأسيس الخدمات والوحدات المكونة لها داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال بسكرة، وقد نظم التأسيس إلى قسمين متميزين:

- أمراض النساء
- قسم التوليد ويضم 74 سريرًا فنيًا مقسمًا على 4 وحدات:
- أمراض النساء
- حالات الحمل عالية الخطورة: قبل الولادة وبعدها ووحدة الاستشارة.
- الاستكشافات وحالات الطوارئ.
- وخدمة الأطفال حديثي الولادة التي تضم 24 سريرًا مقسمة على 3 وحدات:
- رعاية عامة.
- عناية مركزة.
- الإنعاش.

ومن العدل أن نتذكر أن هناك 120 سريرًا منظمًا، وهو ما يتجاوز بكثير 98 سريرًا تقنيًا.

تم تنفيذ توسعة رئيسية للمبنى القديم، أو حتى إنشاء كتلة إدارية فنية، لتتوالى على احتواء أقسام طب الأطفال وحديثي الولادة، والمطابخ، وغرفة الغسيل، ومخازن المؤسسة المختلفة. تم الانتهاء من هذه الكتلة الجديدة بنسبة 99٪، وهي في طور التشغيل قريبًا. تجدر الإشارة إلى أنه بعد المرسوم المذكور، تم إنشاء وحدة علم الشيخوخة بمبادرة من وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، وتم إنشاؤها في المؤسسة منذ 31 مايو 2012 دون التخطيط لها في البداية أو المرسوم المعني قيد التنفيذ.

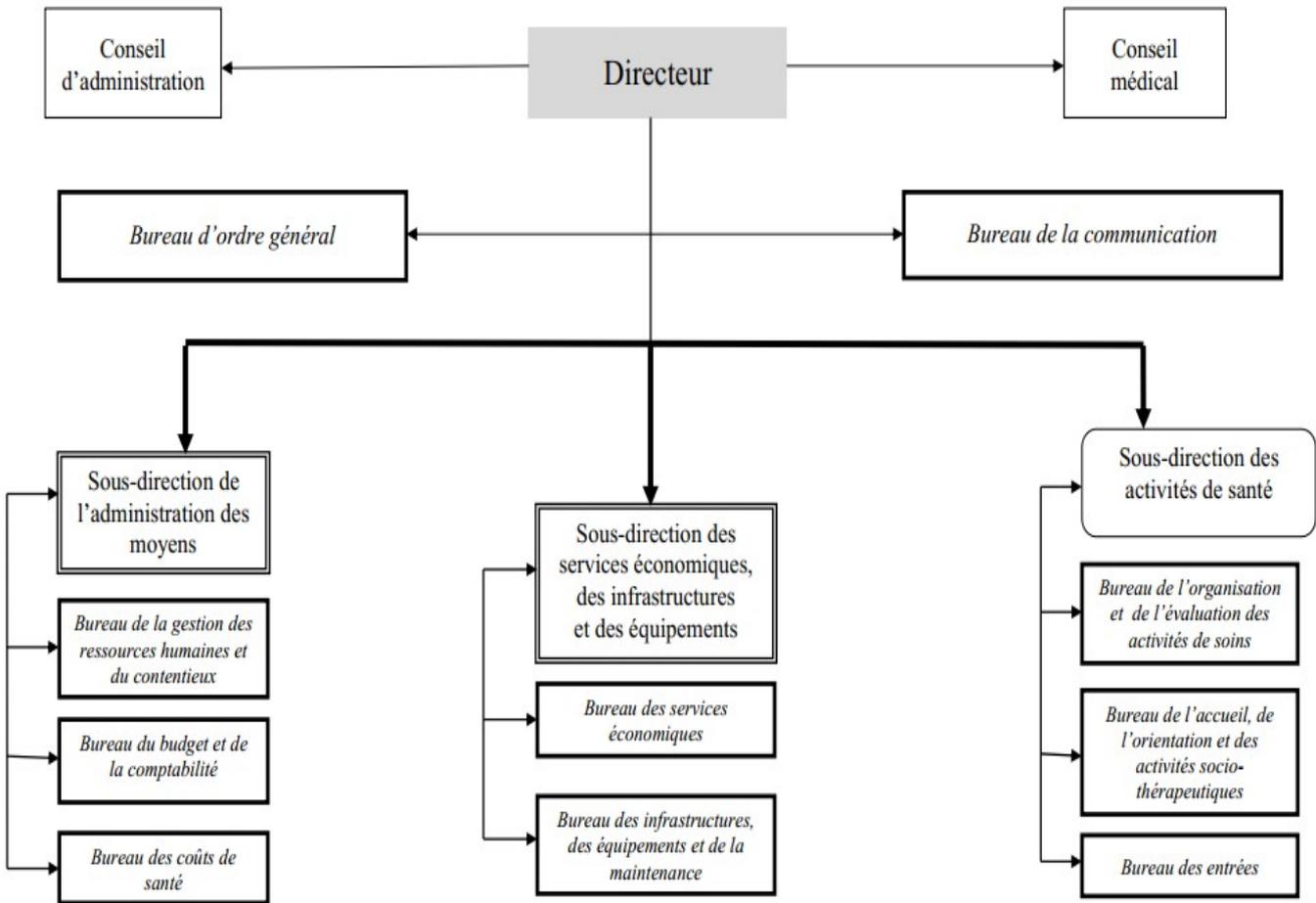
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمنشأة.

الشكل رقم(09): الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب

عمار بن عمروس-بسكرة-

Wilaya de Biskra  
Établissement Hospitalier Spécialisé en Gynécologie,  
Obstétrique, Pédiatrie et Chirurgie pédiatrique de Biskra

**Organigramme général des établissements hospitaliers spécialisés  
suivant l'arrêté interministériel du 29 Dhou El Hidja 1418 correspondant au 26 avril 1998**



المطلب الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

بعد التعرف على المؤسسة محل الدراسة وجمع المعلومات النظرية عنها، وجب وضع طرق محددة لجمع البيانات اللازمة وتنظيمها وتحليلها ومن ثم تفسير نتائجها.

الفرع الاول: طرق جمع البيانات

من اجل تحقيق اهداف الدراسة وبغرض التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة-، اعتمدنا الطرق التالية لجمع البيانات.

- أولاً: المصادر الأولية: تم الاعتماد على مجموعة من المصادر الأولية الكمية ومنها النوعية وهي:
- أ- المقابلة: تعد المقابلة أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، حيث تم اجراء مقابلة شخصية مع مسؤول الموارد البشرية بالمؤسسة، وكذا مقابلة عينة من الموظفين الإداريين بهدف تحليل وتفسير نتائج الدراسة.
- ب- الاستبيان: حيث يتمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والذي صمم في صورته الأولية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ليكون شاملا لكل الجوانب التي تخدم بحثنا الحالي.
- ثانيا: المصادر الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية والرسائل الجامعية والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث، سواء بشكل مباشر او غير مباشر والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك اخذ تصور عام على اخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال بحثنا.

#### الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية منها:

- 1- مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive statistique
- 2- معامل الثبات الفا كرومباخ Cronbach's coefficient Alpha
- 3- اختبار التوزيع الطبيعي اختبار كولموجروف-سمونوف.
- 4- الانحدار المتعدد.

#### المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث إستعراض الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وتحليل إتجاهات آراء المبحوثين حول متغيرات الدراسة.

المطلب الأول : الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة

الفرع الأول: الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
8.0	4	ذكر
92.0	46	انثى
100.0	50	المجموع

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مفردات عينة الدراسة تتكون من عدد الاناث أكثر من الذكور حيث تمثل نسبة الاناث 92,0% من أفراد العينة والباقي ذكور وهو ما يمثل نسبة 8,0%.

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	5	10,0
من 25 الى 35 سنة	22	44,0
من 35 الى 40 سنة	10	20,0
أكبر من 40 سنة	13	26,0
المجموع	50	100,0

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

نلاحظ من الجدول السابق أن مفردات عينة الدراسة تتوزع تقريبا بالتساوي بين الأفراد التي أعمارهم (ما بين 35 الى 40 سنة) أي حوالي 20,0% والموظفين الذين هم أعمارهم (أكبر من 40 سنة) بنسبة 26,0% و 44,0% للموظفين الذين أعمارهم تتراوح (ما بين 25 الى 35 سنة) واما الموظفين الذين (اقل من 25 سنة) فهم بنسبة 10,0% .  
ومنه نستنتج أن الفئة العمرية (من 25 سنة إلى 35 سنة) بنسبة 44,0% وهي أكبر نسبة أي ان المؤسسة الاستشفائية تركز على الفئة الشبابية التي تمدها بالنشاط والحيوية التي تحتاجها المؤسسة في طبيعة العمل وكذلك يحتاجها المجتمع.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المؤهل	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريا أو أقل	14	28,0
مؤهل تكوين مهني	2	4,0
شهادة جامعية	30	60,0
دراسات عليا في مجال الطب	4	8,0
المجموع	50	100,0

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

نلاحظ من الجدول رقم (03) أعلاه وجود تنوع في المستويات والمراحل التعليمية المختلفة، بحيث يهيمن المستوى الجامعي بنسبة 60,0% بمختلف فئاته على مفردات عينة الدراسة بين حملة شهادة الليسانس، شهادة الماستر، والدكتوراه. اما فئة بكلوريا او اقل فهي بنسبة 28.0% والفئة الدراسات العليا في الطب "متخصصين" كالأطباء. فهم بنسبة 08.0%، اما مؤهل التكوين المهني بنسبة 04,0% وعليه نستنتج أن المؤسسة الاستشفائية تحرص على توظيف موارد بشرية المؤهلة التي تملك شهادات جامعية والمهارات والقدرات اللازمة لشغل الوظائف.

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية.

الجدول رقم(06): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
20,0	10	اقل من 5
26,0	13	من 5-10
42,0	21	من 10-15
12,0	6	اكبر من 15
100,0	50	المجموع

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

يتضح من الجدول رقم (04) أعلاه أن نسبة 42.0% من الموظفين هم ذوي خبرات (من 10 سنوات الى 15 سنة). و نسبة 26.0% هم من الموظفين التي تتراوح سنوات العمل لديهم (بين 5 الى 10 سنوات)، و كانت نسبة ممن تقل خبرتهم عن (5 سنوات) هي 20.0% وتليها مباشرة نسبة 12.0% للموظفين الذين تفوق خبرتهم (15 سنة عمل) وعليه نستنتج من المؤشرات أعلاه ان غالبية مفردات العينة هم ذوي الخبرات من 10 سنوات الى 15 سنة حيث بلغ عددهم 21 موظفو هذا يرجع إلى ان المؤسسة الاستشفائية تستند أكثر في عملها على الموظفين ذوي خبرة (ما بين 10 و 15 سنة) وذلك لكي تستفيد من مهارات وخبرات اليد العاملة الشابة و الجديدة.

الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.

الجدول رقم (07): توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
14,0	7	مساعد(ة) ممرض(ة)
14,0	7	ممرض(ة)
36,0	18	قابل(ة)
36,0	18	اداري(ة)
100.0	50	المجموع

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

يتضح من الجدول رقم (05) أعلاه وجود تساوي بين الموظفين (الإداريين والقابلات) بنسبة 36.0% و (مساعدتي تمريض) بنسبة 14.0% وبنفس النسبة لدى الممرضين. وعليه نستنتج من المؤشرات أعلاه ان المؤسسة الاستشفائية تستند في عملها بالتساوي بين الموظفين الإداريين والقابلات والممرضين ومساعدتي التمريض. وذلك لتلبية متطلبات المجتمع وخدمتهم.

**المطلب الثاني: اختبار الصدق و الثبات " ألفا كرونباخ" واختبار التوزيع الطبيعي "كولجروف- سمونوف"**

#### الفرع الأول: بناء أداة الدراسة

لقد تم جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة بواسطة استبانة لقياس متغيرات الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها، وبناء على ما ورد في الدراسات السابقة وفي الإطار النظري لهذه الدراسة باعتبارها من أنسب أدوات جمع البيانات والمعلومات اللازمة في مثل هذه الدراسات اشتمل هذا الاستبيان على 42 سؤال موزع على المحاور التالية:

**المتغير الأول:** جودة الحياة الوظيفية، يشتمل على 20 عبارة تقيس الأبعاد التالية :

- الأجرور و المكافآت: يتضمن هذا البعد 6 عبارات وهي من [1-6].
- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية: ويتضمن هذا البعد 4 عبارات وهي من [7-10].
- الصحة والسلامة المهنية: ويتضمن هذا البعد 5 عبارات هي من [11-15].
- المسؤولية الاجتماعية: ويتضمن هذا البعد 5 عبارات هي من [16-20].

**المتغير الثاني:** الاحتراق الوظيفي، يشتمل على 22 عبارة تقيس الأبعاد التالية:

- الانهك الوظيفي: يتضمن هذا البعد 7 عبارات وهي من [21-27].
- تدني الإنجاز الشخصي: ويتضمن هذا البعد 8 عبارات وهي من [28-35].
- فقدان العنصر الإنساني والشخصي في العمل: ويتضمن هذا البعد 7 عبارات وهي من [36-42].

كما يتضمن الاستبيان عبارات لقياس بعض البيانات الشخصية والوظيفية كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، والمسمى الوظيفي.

#### الفرع الثاني: اختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان

بمعنى ثبات نتائج الاستبيان و عدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعه لعدة مرات، و قد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل (Crombach Alpha) والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر و الجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (08): اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

البيان	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
جودة الحياة الوظيفية	20	0,836
الاحتراق الوظيفي	22	0,836
الإجمالي	42	0,742

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

من الجدول أعلاه يتبين أن كل المحورين (جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي) وفقرات الاستبيان لها معاملات ثبات عالية، الامر الذي يدل على صدق أداة الدراسة وبالتالي يمكن اعتمادها.

### الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي اختبار كولموجروف - سمونوف

اختبار كولموجروف - سمونوف يستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أولاً وهو اختبار ضروري عند دراسة تحليل الانحدار الخطي، لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول رقم (07) ادناه نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05) وهذا يدل على أن البيانات الظاهرة محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

#### الجدول رقم (09): اختبار التوزيع الطبيعي اختبار كولموجروف - سمونوف

البيان	قيمة Z	مستوى الدلالة المحسوب (sig)
جودة الحياة الوظيفية	0,120	0,069
الاحتراق الوظيفي	0,078	0,200

(المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20)

#### المطلب الثالث: تحليل محاور الاستبانة

في هذا الجزء سوف نقوم بتحليل محاور الإستبانة بغية الإجابة على تساؤلات البحث، وصممت أداة الدراسة حسب سلم ليكرت الخماسي، إذ يقابل كل عبارة قائمة تحمل الدرجات التالية "موافق بشدة" و"موافق"، أو "محايد" و"غير موافق" و"غير موافق بشدة" وقد تم إعطاء كل خيار من الخيارات السابقة أوزان لكي يتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي.

#### الجدول رقم (10): فئات اتجاهات الآراء

الدرجة	1	2	3	4	5
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 01 الى 1.79	من 1.80 الى 2.59	من 2.60 الى 3.39	من 3.40 الى 4.19	من 4.20 الى 5.00

(المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على معادلة درجة الأهمية (1 - 5/5))

الجدول رقم (11): مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى حسب مقياس ليكرت الخماسي

مستوى القبول	الإجابات عن العبارات	مجال المتوسط الحسابي
منخفض جدا	غير موافق بشدة	من 01 الى 1.79
منخفض	غير موافق	من 1.80 الى 2.59
متوسط	محايد	من 2.60 الى 3.39
مرتفع	موافق	من 3.40 الى 4.19
مرتفع جدا	موافق بشدة	من 4.20 الى 5.00

(المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مراجعة دراسات سابقة)

### ✓ الفرع الأول: تحليل المحور الأول

هناك مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات

### المحور الأول

الرقم	ابعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولا	بعد المكافآت و الأجور	1.960	0.802	4	منخفض
01	تستفيد من مكافآت مقابل ادائك المتميز في العمل	1,880	1,239	4	منخفض
02	يحفزك نظام التعويضات في العمل	2,380	1,576	1	منخفض
03	تعد الأجور عادلة بالنظر الى مهارات العاملين ومجهودهم	1,640	1,025	5	منخفض جدا
04	يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات السنوية	2,240	1,333	2	منخفض
05	تكفي الأجور لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم	1,420	0,835	6	منخفض جدا
06	يتم مشاركتك في صنع القرارات في العمل	2,200	1,178	3	منخفض
ثانيا	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	2,3500	0,63487	3	منخفض
07	تركز تفكيرك في العمل على طريقة ممارسة مهامك	3,900	0,974	1	مرتفع
08	يلتئم نظام ساعات العمل ظروفك الشخصية	1,940	1,057	2	منخفض
09	تجد وقتا كافيا لقضاءك مع عائلتك	1,760	1,041	4	منخفض جدا
10	تغادر العمل بسهولة عند حدوث ظرف طارئ	1,800	1,106	3	منخفض

ثالثا	الصحة والسلامة المهنية	2,5240	0,87774	2	منخفض
11	تلي ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين	2,080	1,157	5	منخفض
12	تحرص إدارة المستشفى على اتباع العاملين وسلامتهم وامنهم	2,220	1,233	4	منخفض
13	توجد تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين	2,840	1,218	1	متوسط
14	تقوم إدارة المؤسسة بإعداد برامج تدريب على الصحة والسلامة المهنية	2,640	1,191	3	متوسط
15	تستطيع تقديم شكوى في العمل بارتياح	2,840	1,314	2	متوسط
رابعا	المسؤولية الاجتماعية	2,6000	0,83788	1	متوسط
16	يسود المؤسسة التعاون والترابط	2,480	1,231	4	منخفض
17	يسود المؤسسة العدالة الاجتماعية (تكافؤ الفرص مثلا).	2,080	1,192	5	منخفض
18	وجود استقرار اجتماعي في المؤسسة	2,480	1,999	3	منخفض
19	استجابة إدارة المؤسسة لتوقعات المرضى	3,180	1,380	1	متوسط
20	الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية	2,780	1,233	2	متوسط
	جودة للحياة الوظيفية بشكل عام	2,339	0,588	/	منخفض

يتضح من خلال الجدول رقم(12): أن جدول أبعاد جودة الحياة الوظيفية كان مستوى قبولهم بين منخفض ومتوسط وجاء ترتيبهم كما يلي:

1. بعد المسؤولية الاجتماعية: جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(2,6000) و الانحراف المعياري(0,83788)وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة حيث تراوحت متوسطاته (بين 3.180 إلى 2.080) بانحرافات معيارية كانت محصورة ما بين (1.380 - 1.192) حيث كانت نسب قبول هذه النتائج كذلك متراوحة بين المنخفض و المتوسط ،و العبارتين الاوليتين كانتا نسب قبولهم متوسطة اما العبارات الباقية فكانت منخفضة.

وهذا يدل على أن ادارة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرّب عمار بن عمروس-بسكرة، تملك قدرا متوسطا على تحمل المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال استجابتها لتوقعات المرضى وتوفير العدالة الاجتماعية وكذا التعاون والترابط بين موظفي المؤسسة بدرجات بين المتوسط والمنخفض، كما يسود هذه الأخيرة الترابط والتعاون والعدالة الاجتماعية بدرجة منخفضة. ومنه يمكن القول ان إدارة المؤسسة لا تسعى بدرجة كافية الى نشر

التعاون ودعمه بين العاملين بل تهم بدرجة أولى على استجابتها لتوقعات مرضاها والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاههم أي انها مهتمة بإعطاء نظرة خارجية جيدة على المؤسسة فقط

2. بعد الصحة والسلامة المهنية: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,5240) و الانحراف المعياري (0,87774) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الصحة والسلامة المهنية على مستوى المؤسسة أنها تشكل قبولا محصورا بين المتوسط و المنخفض، حيث تراوحت متوسطات القبول المتوسط بين (2.840-2.640) بانحرافات معيارية كانت محصورة ما بين (1.216-1.191) هذا بالنسبة للعبارات التالية (توجد تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين، تقوم إدارة المؤسسة بإعداد برامج تدريب على الصحة والسلامة المهنية، تستطيع تقديم شكوى في العمل بارتياح).

وتبين هذه النتائج أن المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروس- بسكرة. لا تلي ظروف عمل مناسبة للعاملين، كما ان إدارة المستشفى لا تحرص على اتباع العاملين وسلامتهم وامنهم كما انها لا توفر تشريعات وقوانين لذلك.

3. بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية: جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,3500) و الانحراف المعياري (0,63487) وفق المقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول (منخفضة)، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى المؤسسة أنها تشكل قبولا متنوعا بين المنخفض، المنخفض جدا والمرتفع. حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.900-1.760) بانحرافات معيارية محصورة ما بين (1.106-0.974). حيث نلاحظ ان لها نسبة قبول مرتفعة بلغ متوسطها الحسابي (3,900) وانحرافها المعياري (0,974) والخاصة بعبارة (ان الفرد يركز في عمله على طريقة ممارسة مهامه فقط) اما عبارة (تجد وقتا كافيا لقضائه مع عائلتك) فقد كانت نسب القبول فيها منخفضة جدا بمتوسط حسابي يقدر ب (1.420) وانحراف معياري (0.835).

وهذا يدل على أن موظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروس-بسكرة-درجة توازنهم بين الحياة الشخصية والوظيفية منخفضة، حيث انهم لا يركزون كل تفكيرهم على طريقة ممارسة مهامهم، ولا يجدون وقتا كافيا لقضائه مع عائلاتهم وكل ذلك راجع لعدم ملائمة نظام ساعات العمل لظروفهم الشخصية والوظيفية مع صعوبة مغادرتهم لعملهم عند حدوث امر طارئ هذا يدل على ان الإدارة لا تعطي فرصا كافية تسمح للموظفين إيجاد توازن بين حياته الوظيفية والشخصية.

4. بعد المكافآت والأجور: جاء بالترتيب الرابع والاخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (1.960) و الانحراف المعياري (0.802) ووفق المقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد المكافآت والأجور على مستوى

المؤسسة تشكل قبولاً محصوراً بين (المنخفض والمنخفض جداً)، حيث تراوحت متوسطاتها بين (1.420-2.380) ولا انحرافات المعيارية كانت محصورة ما بين (0.835-1.576)

وهذا يدل على أن موظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرّب عمار بن عمروس-بسكرة. لا يستفيدون من المكافآت مقابل اداءهم المتميز في العمل وان الأجور لا تعد عادلة بالنظر الى مهاراتهم وجهودهم كما انها غير كافية لإشباع حاجاتهم ومتطلباتهم.

و بناءاً على ما تقدم يتضح أن مستوى جودة الحياة الوظيفية السائدة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرّب عمار بن عمروس-بسكرة جاءت منخفضة وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (2.339) والانحراف المعياري (0.588) إذ يمكن القول أن إدارة المؤسسة تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية نحو المرضى و الموظفين بدرجة متوسطة اي ان لها قدرة متوسطة لتلبية توقعات المرضى فقط ولا يهتمها نشر التعاون و الترابط بين الموظفين ولا تسعى الى نشر العدالة الاجتماعية كتكافؤ الفرص مثلاً أي انه لا يهتمها وجود لاستقرار الاجتماعي داخل المؤسسة بل يهتمها الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مرضاها فقط.

#### ✓ الفرع الثاني: تحليل المحور الثاني

تم تحليل المحور الثاني للإجابة على التساؤل التالي: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لموظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرّب عمار بن عمروس-بسكرة.

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات

#### المحور الثاني.

الرقم	ابعاد الاحتراق الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولاً	الانهاك الوظيفي	4,3400	0,698600	1	مرتفع جداً
01	اشعر بالإرهاق في نهاية دوام عملي	4,6800	0,586930	1	مرتفع جداً
02	اشعر اني استنزفت عملياً وبدنياً وعاطفياً	4,6200	0,725340	3	مرتفع جداً
03	يزداد الضغط الذي اتعرض له كلما زاد العمل	4,7600	0,555490	2	مرتفع جداً
04	اشعر بالإحباط الوظيفي	4,2200	1,09339	4	مرتفع جداً
05	اشعر بالضغط جراء التعامل بشكل مباشر مع الناس	3,8600	1,19540	7	مرتفع
06	اشعر بالاكئاب بسبب التجارب الصادمة المؤذية التي تعرض لها المرضى	4,1400	1,19540	5	مرتفع
07	اشعر بالضيق والاستياء بسبب وقائع حدثت بشكل مفاجئ مع المرضى	4,1000	1,11117	6	مرتفع

ثانيا	تدني الإنجاز الشخصي	2,7750	0,622700	2	متوسط
08	اشعر انني من خلال عملي أوثر إيجابيا في حياة الآخرين	1,8400	0,976460	8	منخفض
09	لا اشعر بالراحة والسعادة والنشاط اثناء ممارستي لوظيفتي	2,7800	1,21706	3	متوسط
10	اشعر انني لم احقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي	2,4800	1,28158	6	منخفض
11	انخفاض انتاجتي في العمل بسبب عدم النوم بشكل كافي نتيجة التجارب الصادمة والمؤذية التي اصابت أحد المرضى	2,7200	1,42914	4	متوسط
12	عملي كمقدم للرعاية الصحية لا يشعري بالإرهاق	3,6600	1,17125	2	مرتفع
13	عملي كمقدم للرعاية الصحية لا يشعري بالتوتر حول الكثير من الأشياء	3,7600	1,09842	1	مرتفع
14	لا أتذكر بعض الأشياء المهمة من عملي اثناء تعاملتي مع ضحايا الازمات النفسية والصدمات العاطفية.	2,6000	1,14286	5	متوسط
15	اشعر انني أستطيع تحقيق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي	2,3600	1,24146	7	منخفض
<b>ثالثا</b>	<b>فقدان العنصر الإنساني او الشخصي في العمل</b>	<b>2,7429</b>	<b>0,842930</b>	<b>3</b>	<b>متوسط</b>
16	لا اشعر انني اعامل بعض فئات المتعاملين بجمود وجفاء	2,0200	1,11557	7	منخفض
17	أصبحت شخصا قاسي مع الآخرين بسبب وظيفتي	2,1800	1,18992	6	منخفض
18	اشعر بالقلق من ان يسبب لي هذا العمل قسوة وتبلدا في مشاعري	2,8400	1,39035	4	متوسط
19	تولد الأعباء الوظيفية التوتر بيني وبين المسؤولين في العمل	3,5200	1,37381	1	مرتفع
20	اشعر ان كثرة الإرهاق النفسي والبدني جعلني شخصا غير قادر على مشاركة زملائي في انجاز أعمالهم	3,0600	1,47648	3	متوسط
21	لا تسبب ضغوط العمل المشاكل مع زملائي	3,1000	1,21638	2	متوسط
22	اشعر ان بعض المرضى أحيانا يلوموني على تقصيري جفائي وعلى بعض المشاكل التي تواجههم (كتقصير في تقديم الرعاية مثلا، سوء المعاملة في الإدارة...)	2,4800	1,40320	5	منخفض
	الاحتراق الوظيفي بشكل عام	3,2627	0,55270	/	متوسط

يتضح من خلال الجدول رقم (13): أن جل أبعاد الاحتراق الوظيفي كان مستوى قبولهم بشكل عام متوسط وجاء ترتيبهم كما يلي:

1. بعد الانهك الوظيفي: جاء بالترتيب الاول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 4,3400 والانحراف المعياري 0,698600 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى

نسبة قبول مرتفعة جدا كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الانهك الوظيفي على مستوى المؤسسة أنها تشكل قبولاً بين (مرتفع و مرتفع جدا) حيث تراوحت متوسطاته بين (4.1000-4.6800) وانحرافاته المعيارية كانت محصورة ما بين (0,586930-1,11117).

وتبين هذه النتائج أن الأفراد المبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قريبا عمار بن عمروس-بسكرة. يعانون من إتهك وظيفي مرتفع جدا وهذا ما تبينه نسب القبول والأهمية النسبية المعطاة حيث جاءت العبارات الأولى (شعورهم بالإرهاق في نهاية دوامهم مع الشعور بالاستنزاف العاطفي والبدني والعملي وانه يزداد ضغطهم كلما ازداد عملهم) اما بقية العبارات فقد جاءت بنسب قبول مرتفعة والتي دلت على ان شعور الموظفين بالضغط والاكئاب والصدمات مرتبط بشكل مباشر مع المرضى وذلك بسبب الوقائع التي تحدث مع المرضى بشكل مفاجئ فهذا يرفع من درجة الانهك الوظيفي للموظفين.

2. بعد تدني الإنجاز الشخصي: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,7750) و الانحراف المعياري (0,622700) و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة ، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد تدني الإنجاز الشخصي على مستوى المؤسسة انها تشكل تنوع بين قبول (مرتفع، متوسط ومنخفض) حيث جاءت عبارتي (ان عملي كمقدم للرعاية الصحية يشعري بالإرهاق ، ان عملي كمقدم للرعاية الصحية يشعري بالتوتر حول الكثير من الأشياء) بدرجة قبول مرتفعة، حيث تراوحت متوسطاته بين (3.6600-3.7600) بانحرافات معيارية ما بين (1.09842-1.17125)، اما نسب القبول المتوسطة فقد كانت للعبارات التالية (لا اشعر اني لم احقق أشياء كثيرة جيدة بالتقدير في وظيفتي، انخفاض انتاجتي في العمل بسبب عدم النوم بشكل كافي نتيجة التجارب الصادمة و المؤذية التي اصابت احد المرضى، و لا أتذكر بعض الأشياء المهمة من عملي اثناء تعاملي مع ضحايا الازمات النفسية و الصدمات العاطفية) حيث تراوحت متوسطاتها كالتالي (2.6000-2.7200-2.7800) بانحرافات معيارية موزعة بالترتيب (1.21706-1.42914-1.14286) و بالأخير فقد حظيت العبارات التالية: (اشعر اني لم احقق أشياء كثيرة جيدة بالتقدير في وظيفتي، اشعر اني استطيت تحقيق أشياء كثيرة جيدة بالتقدير في وظيفتي، اشعر اني من خلال عملي اؤثر إيجابيا في حياة الآخرين) بنسبة قبول منخفضة حيث تراوح المتوسط الحسابي لها بين (1.8400-2.3600-2.4800) بانحرافات معيارية تتراوح بين (0.97646-1.24146-1.28158).

وتبين هذه النتائج أن شعور الافراد المبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قريبا عمار بن عمروس-بسكرة، بتدني الإنجاز الشخصي وذلك بنسبة قبول متوسطة حيث تبين ان عملهم كمقدمين للرعاية الصحية يشعروهم بالإرهاق والتوتر وهذا بدرجة مرتفعة بالنسبة لهذا البعد لان طبيعة العمل تتطلب من الموظف سواء اداري او ممرض او طبيب الكثير من الحرص على أداء عملهم بإيجابية ونشاط وعدم التوتر نحو الكثير من الأمور التي قد تضعف أدائهم الشخصي وتقلل من انتاجيتهم.

3. بعد فقدان العنصر الإنساني والشخصي في العمل: جاء بالترتيب الثالث و الاخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.7429) و الانحراف المعياري (0.84293) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة ، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد فقدان العنصر الإنساني و الشخص على مستوى المؤسسة انها تشكل تنوع بين قبول (مرتفع ،متوسط ومنخفض ) حيث جاءت عبارة (تولد الأعباء الوظيفية التوتر بيني و بين المسؤولين في العمل ) بدرجة قبول مرتفعة، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.5200) بانحراف معياري (1.37381) اما نسب القبول المتوسطة فقد كانت للعبارات التالية (تسبب ضغوط العمل العديد من المشاكل مع زملائي، اشعر ان كثرة الإرهاق النفسي و البدني جعلني شخصا غير قادر على مشاركة زملائي في انجاز أعمالهم، اشعر بالقلق من ان يسبب لي هذا العمل قسوة وتبلدا في مشاعري) حيث تراوحت متوسطاتها ما بين (2.8400-3.1000) بانحرافات معيارية ما بين (1.21638-1.39035) و في الأخير فقد حظيت العبارات التالية:(اشعر اني اعامل بعض فئات المتعاملين بجمود و جفاء، أصبحت شخصا قاسيا مع الاخرين بسبب وظيفتي، اشعر ان بعض المرضى أحيانا يلوموني على تقصيري جفائي وعلى بعض المشاكل التي تواجههم (كتقصير في تقديم الرعاية مثلا، سوء المعاملة في الإدارة...)) بنسب قبول منخفضة حيث تراوح المتوسط الحسابي لها ما بين (2.4800-2.0200) بانحرافات معيارية تتراوح ما بين (1.11557-1.40320).

وتبين هذه النتائج أن الافراد المبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قررب عمار بن عمروس-بسكرة. يشعرون بفقدان العنصر الانساني او الشخصي في العمل وذلك بنسبة قبول متوسطة حيث تبين ان الأعباء الوظيفية تولد التوتر بين الموظفين والمسؤولين في العمل. اما شعور الفرد بالجمود والجفاء تجاه المرضى فهو بدرجة قبول منخفضة وهذا دليل على ان الموظفين لا يفقدون عنصراهم الإنساني والشخصي في العمل.

وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى العام للاحتراق الوظيفي السائد في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قررب عمار بن عمروس-بسكرة -، جاء بنسبة متوسطة ذلك وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة (3.2627) والانحراف المعياري (0.55270) إذا يمكن القول ان افراد المؤسسة يشعرون بالإحناك الوظيفي بدرجة مرتفعة جدا وذلك بسبب ضغوط العمل الكثيرة فهي تشعرهم بالارهاق والإحباط الوظيفي. كما انهم يشعرون بدرجة متوسطة بتدني الإنجاز الشخصي وفقدانهم للعنصر الإنساني في عملهم وهذا ما يتأمل المرضى وجوده لدى الموظفين لان طبيعة العمل جد حساسة تتطلب الوعي والتمييز بين العمل والحياة الشخصية والقدرة على تحمل المصاعب والازمات، لان نفسية الفرد جد ضعيفة تتأثر جراء الحوادث الصادمة التي تحدث مع المرضى.

### المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

سيتم في هذا المبحث اختبار الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية للدراسة وصولا الى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بأثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

أولاً: اختبار صلاحية الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة. تم استخدام نتائج التحليل التبيان للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي بين ذلك:

الجدول رقم (14): نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل التحديد $R^2$		معامل الارتباط R		المتغير التابع	
0.171		-0.414			
مستوى الدلالة sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.05	3.355	0,9763	1	,9763	الانحدار
		0,291	48	13,992	الخطأ
			49	14,968	الإجمالي

(المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات V23Sps)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (3.355)، عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، كما بلغت قيمة الارتباط R (-0.414) وهذا يدل على وجود ارتباط بين المتغير المستقبل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، والملاحظ ان هناك عكسية بين متغيري الدراسة حيث انه كلما كانت مستويات جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة مرتفعة كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين، و بمعامل تحديده قيمته (0.171) والذي يفسر ان ما مقداره 17.1% من التغيرات الحاصلة في مستوى الاحتراق الوظيفي سببها جودة الحياة الوظيفية، و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة و هي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للأجور والمكافآت على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة. ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (15): اختبار بعد الاجور والمكافآت على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة T	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
الاجور والمكافآت	-0.132	16.5	0.580	0.36	0.132	0.017

(المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات V23Spss)

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود تأثير عند مستوى الدلالة 0.05 لتوافر الاجور والمكافآت على الاحتراق الوظيفي لدى المستجوبين، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (0.580)، وكذلك قيمة (T) البالغة (16.5) بمستوى دلالة (0.36) وهو أكبر من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) غير داليتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة (0.132). وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة:

" لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للأجور والمكافآت على مستوى الاحتراق الوظيفي في

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة".

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

" لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرقب عمار بن عمروس-بسكرة". من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (16): اختبار تأثير التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي

البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة T	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	-0.055	11.06	0.147	0.703	0.055	0.003

(المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات V23Spss)

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود تأثير عند مستوى الدلالة 0.05 لتوافر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى المستجوبين، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (0.147)، وكذلك قيمة (T) البالغة (11.06) بمستوى دلالة (0.703) وهو أكبر من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) غير دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة (0.055). وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة:  
 "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة".

#### الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة. ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (17): اختبار تأثير الصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة T	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
الصحة والسلامة المهنية	-0.164	14.72	1.32	0.255	0.164	0.027

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات V23Spss

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود تأثير عند مستوى الدلالة 0.05 لبعدها الصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المستجوبين، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (1.52)، وكذلك قيمة (T) البالغة (14.72) بمستوى دلالة (0.255) وهو أكبر من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) غير دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة (0.164). وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة:  
 "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة".

#### الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للمسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة. ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (18): اختبار تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة T	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
المسؤولية الاجتماعية	- 0.361	16.01	7.19	0.01	- 0.361	0.13

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات V23Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود تأثير عند مستوى الدلالة (0.01) للمسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى المستجوبين، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.19)، وكذلك قيمة (T) البالغة (16.01) بمستوى دلالة (0.01) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و(T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة (-0.361)، حيث أن بعد المسؤولية الاجتماعية يفسر ما نسبته (13%) من التغير الحاصل في مستوى الاحتراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (-0.361)، حيث كلما تحسن مستوى المسؤولية الاجتماعية بوحدة واحدة فان ذلك سيقص من مستوى الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.361. والملاحظ ان العلاقة عكسية بين المتغيرين. وعليه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة أي:

" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للمسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة-".

#### الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

✓ هناك مستوى عالي للاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة.

يتضح من خلال الجدول رقم (13) و بناء على ما تقدم يتضح أن مستوى العام للاحتراق الوظيفي السائد في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة جاء بنسبة متوسطة ذلك وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة (3.2627) والانحراف المعياري (0.55270) لذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

#### الفرع السادس: اختبار الفرضية الفرعية السادسة

✓ هناك مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة.

يتضح من خلال الجدول رقم (12) وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى جودة الحياة الوظيفية السائدة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة جاء منخفضا ذلك وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (2.339) والانحراف المعياري (0.588) لذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

## خلاصة الفصل

تعرفنا في هذا الفصل على نشأة والهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب عمار بن عمرو-بسكرة. و قد اعتمدنا على المصادر الأولية و الثانوية في جمع المعلومات بحيث تم توزيع أداة الاستبيان على الموظفين الإداريين و المرضى و الأطباء (جميع مجتمع الدراسة) في المؤسسة محل الدراسة و الذي بلغ عددهم 50 و التي تحتوي على محورين أساسين هما "جودة الحياة الوظيفية" كمتغير مستقل و "الاحتراق الوظيفي" كمتغير تابع، و هدفنا هو الإجابة على الإشكالية المطروحة، و بعد استرجاع كافة الاستبيانات قمنا بتفريغها و تحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالنسب المئوية و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، اختبار لمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ و اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف -سمونوف)، تحليل الانحدار.....ثم قمنا بعرض و تحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات، و توصلنا إلى صحة و قبول الفرضيات التي وضعناها حيث استنتجنا أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد وطب الأطفال قرقب عمار بن عمرو-بسكرة. جاء منخفضا و الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين أيضا بمستوى متوسط.

حيث توصلنا إلى أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بعد المسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من بعد الأجور و المكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية و الصحة و السلامة المهنية.

خاتمة

## خاتمة

نظرا لأهمية المورد البشري في حياة المنظمات كونه المفكر والمبدع، المنتج و العامل المميز الوحيد لها من اجل المحافظة على ديمومتها، فقد اهتمت العديد من الدراسات البحثية في السنوات الأخيرة بقياس جودة الحياة الوظيفية تحت أبعاد متعددة وتحديات مختلفة والعمل على تحسينها، لكونها القوة الدافعة والرئيسة بالمنظمة ، ومن هذا المطلق كان لابد من اتخاذ تدابير من قبل المنظمات المختلفة لحماية هذا المورد والمحافظة عليه نفسيا وبدنيا وتحفيز طاقاته الإبداعية وتعزيز قدراته وتكمن هذه التدابير جميعها في تحسين جودة الحياة الوظيفية للمورد البشري، وحمايته من الوقوع تحت الضغوط النفسية والبدنية أو ما يعرف بالاحتراق الوظيفي، والتي تعكس صورة سلبية عن الذات ، والتي ستؤدي الى زيادة نسبية دوران العمل والتغيب وعدم المشاركة الجماعية العمل ، والانطواء و البعد عن الزملاء وعدم مشاركتهم سواء في حياتهم الخاصة او العامة، وهذا يعكس على الإنتاجية المنظمات .ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرطب عمار بن عمروس-بسكرة؟ ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمت بها حول " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية - قرطب عمار بن عمروس-ببسكرة،" فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج وتوصيات

1- اختبار الفرضيات: التي تم اقتراحها في بداية الدراسة للإجابة على إشكالية البحث المذكورة أعلاه، وكانت النتائج كالتالي:

✓ **الفرضية الرئيسية:** تم رفض الفرضية الرئيسية أي انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة.

✓ **الفرضيات الفرعية:**

- **الفرضية الفرعية الاولى:** تم اثبات صحة الفرضية والتي تنص على انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للاجور والمكافآت على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** تم اثبات صحة الفرضية و التي تنص على انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة".

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** تم اثبات صحة الفرضية التي تنص على انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة".

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** تم رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للمسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة".

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** تم اثبات صحة التي تنص على انه هناك مستوى عالي للاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة. لكن جاء بمستوى متوسط وذلك وفقا لمقياس الدراسة.

- **الفرضية الفرعية السادسة:** تم اثبات صحة الفرضية التي تنص على انه هناك مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الاطفال قرqb عمار بن عمروs-بسكرة. لكن جاء بمستوى منخفض وذلك وفقا لمقياس الدراسة.

## 2- نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية أظهرت النتائج توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية التالية: (الأجور و المكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية، الصحة و السلامة المهنية، المسؤولية الاجتماعية) في المؤسسة محل الدراسة وذلك بدرجة منخفضة بشكل عام اذ ان المتوسط الحسابي لفقرات الابعاد المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية بمتوسط حسابي يساوي 2.339 مع وجود تأثير عند مستوى الدلالة (0.01) لبعد المسؤولية الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى المستجوبين، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.19)، وكذلك قيمة (T) و البالغة (16.01) بمستوى دلالة (0.01) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05).
- كما أظهرت النتائج إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة (-0.361)، حيث أن بعد المسؤولية الاجتماعية يفسر ما نسبته (13%) من التغير الحاصل في مستوى الاحتراق الوظيفي كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (-0.361)، حيث كلما تحسن مستوى المسؤولية الاجتماعية بوحدة واحدة فان ذلك سيقفلص من مستوى الاحتراق الوظيفي بمقدار (0.361). والملاحظ ان العلاقة عكسية بين المتغيرين.
- فيما يتعلق بالاحتراق الوظيفي فقد أظهرت النتائج أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل افراد العينة على مجالات الاحتراق الوظيفي بشكل عام إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة (3.2627) والانحراف المعياري (0.55270) حيث جاء ترتيب الابعاد كالتالي: الإنهاك الوظيفي بدرجة قبول مرتفعة جدا و ذلك بمتوسط حسابي يساوي (4.3400) بسبب ضغوط العمل الكثيرة فهي تشعرهم بالإرهاق و الإحباط الوظيفي، اما في المرتبة الثانية جاء تدني الإنجاز الشخصي بدرجة قبول منخفضة وذلك بمتوسط حسابي يساوي (2.7750). وأخيرا كان فقدان العنصر الإنساني والشخصي في العمل بالترتيب الأخير وذلك بدرجة قبول منخفضة بمتوسط حسابي يساوي (2.7429)

## 3- توصيات واقتراحات

- السعي الى تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال توفير ابعادها داخل المؤسسة محل الدراسة.
- تحقيق مستوى عالي من الجودة في الرعاية الطبية وتوفير وسائل الراحة والمتابعة للمريض والعاملين في القطاع.
- إعادة النظر في سياسة الأجور والرواتب من خلال اعداد نظم فعالة وعادلة ورفعنا للجان الوصية ودعم الجهود الهادفة للحفاظ على بيئة عمل يسودها الامن والسلامة المهنية.
- تسليط الضوء على مجال الترقية والتقدم الوظيفي وبناء نظم ترقية على أسس عادلة وأكثر شفافية.
- السعي لتقديم الحوافز المادية والمعنوية للرفع من الروح المعنوية لدى العاملين وتحفيزهم وتحقيق الاستقرار النفسي والمهني لهم وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

## خاتمة

- تحديد مواصفات الخدمة الصحية والتزام الادارة بمسار الجودة لبلوغ مستوى الجودة الشاملة أو التميز، لأنه لن يكون كافيا إذا لم يكن هناك تميزا في الاداء لأن الجودة في مجال خدمة الصحية تعتمد على التجربة والخبرة من قبل الموظفين المستخدمين بالمؤسسة الصحية، بمختلف تخصصاتهم وفي مختلف المستويات التنظيمية
- تعزيز روح الفريق بين الطاقم الطبي وموظفي لمصلحة العمل، لأن جميع الأعمال مكتملة لبعضها ذلك من اجل تحسين الاستجابة لطلبات المرضى.
- ضرورة العمل على تعزيز الاستقرار الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة من خلال خلق مناخ ملائم لإحداث التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والالتزامات العائلية للعاملين لتفادي احتمال شعور العاملين بالإحباط والإرهاق وعدم الإنجاز.
- الاهتمام بشكل مركز حول معالجة اعراض ومظاهر الاحتراق الوظيفي بين عمال المؤسسة، خاصة فيما يتعلق بمجال الإجهاد الانفعالي لاسيما في الظروف الحرجة كظروف جائحة كورونا كوفيد 19 التي سبق وخلفت اثارا سلبية في نفسية الموظفين والمرضى كذلك.
- ضرورة اهتمام إدارة المؤسسة بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال التوفيق بين أعباء العمل وقدرات ومؤهلات العاملين، والخروج من روتين العمل. وذلك من اجل التخفيف عليهم ورفع انتاجيتهم وعدم شعورهم بالضغط والتوتر.
- استخدام إدارة المؤسسة طرق النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكابهم بعض الأخطاء مما يمنح العاملين ثقة بأنفسهم ورفع مستوى الراحة النفسية لديهم وهذا ما يجعل اقبالهم على عملهم بنفسية راضية.

## 4- آفاق الدراسة

- ان موضوع الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية يبقى مفتوحا للدراسات الأخرى يمكن أن تساهم في إثرائها وبذلك يمكن أن نقترح بعض الدراسات:
- ✓ جودة الحياة الوظيفية، وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص.
  - ✓ أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.
  - ✓ الاحتراق الوظيفي وأثره على اداء الموارد البشرية.
  - ✓ العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

# قائمة المراجع

المقالات:

- احلام خان، ووسيلة جغبلو. (2020). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية. مجلة بحاث اقتصادية وادارية، 14(02)، الصفحات 421-440.
- بنت حمد الدهاب تغريد، والمخلاقي عبد الملك بن طاهر. (سبتمبر، 2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، 40(03)، الصفحات 233-254.
- شراف عقون، ولقمان بوخدوني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة راس المال البشري. الافق للدراسات الاقتصادية، 5(2)، الصفحات 78-94.
- عتيقة حرايرية، وزوينة بوساق. (ديسمبر، 2018). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة هيرودوت(8)، الصفحات 200-235.
- علي مامون عقلان. (2022). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. مجلة جامعة الرازي، 1(5)، الصفحات 178-210.
- علي رزاق جياذ العابدي. (2022). الغرور التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، 14(27)، الصفحات 313-340.
- مامون علي عقلان. (يونيو، 2022). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. مجلة جامعة الرازي للعلوم الادارية والانسانية، 01(05)، الصفحات 178-210.
- الهداب، ت. &، المخلاقي، ع. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي. المجلة العربية للإدارة(3)40، ، pp. 233-254.

الاطروحات والمذكرات:

- احمد ابراهيم عواد علي. (2019). أثر سلوكيات الصمت التنظيمي على الاحتراق الوظيفي (اطروحة دكتوراه). كلية التجارة، جامعة عين الشمس.
- بلهادي مروى. (2021/2020). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الولاء التنظيمي في المؤسسة (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، مُجد خيضر بسكرة.
- خالد بن خليفة، لطفي عاشور، وشرفي معراج. (2022/2021). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.
- خليل اسماعيل ابراهيم ماضي. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين (رسالة دكتوراه). كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، جامعة قناة السويس.
- سرور لعمارة. (2017/2016). تقييم ابعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الاعوان الشبه طبيين (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجد الصديق بن يحي جيجل.
- سليم بن زهرة، وبوخلوه توفيق. (2022/2021). تأثير الاحتراق الوظيفي على اداء العاملين (رسالة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حمة لخضر الوادي.
- سليمان بن علي بن مُجد بن راشد الحاتمي. (2014). الاحتراق النفسي وعلاقته باساليب مواجهة المشكلات لدى العاملين العمانيين (رسالة ماجستير). كلية العلوم والادب قسم التربية والدراسات الانسانية، جامعة نزوى.

- سماهر مسلم عياد ابو مسعود. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التعليم والتعليم العالي بغزة (رسالة ماجستير). كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية: غزة.
- سمر سعيد البياري. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة (شهادة ماجستير). كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الاسلامية غزة.
- طيبه امان ابودهوم. (2017/2016). الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين (رسالة ماجستير). كلية العلوم التربوية، البيت.
- لنا حسن منصور. (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا، جامعة القدس: القدس-فلسطين.
- مباركة دموش، وشهيناز هاد. (2019/2018). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (مذكرة ماستر). معهد الاداب واللغات الاجنبية قسم العلوم الاجتماعية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب: عين تيموشنت
- مُجد عقاب، وتوفيق يحي. (2022/2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حمة لخضر: الوادي.
- مريّة بهاز، وحنان بلحاج عيسى. (2021/2020). أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة الصحية (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: غرداية.
- مزراق ريحة. (2019/2018). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للمراء العاملة (مذكرة ماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، المسيلة: جامعة مُجد بوضياف.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

- جامعة محمد خيضر بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير السنة الثانية ماستر

تخصص إدارة موارد بشرية (استبيان الدراسة)



تحية طيبة وبعد

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تقوم دراستنا حول "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي": دراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد و طب الأطفال قرقب عمار بن عمروس "بسكرة" وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في ادارة الموارد البشرية ولتحقيق هدف الدراسة أعرض عليكم الاستبانة للإجابة على جميع عباراتها دون استثناء بوضع علامة (X) واحدة فقط أمام الاختيار الذي ترونه يعبر عن رأيكم الشخصي في هذا المجال، لذا فان صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم يهمنا فهو عامل أساسي من عوامل نجاحها.

كما نحيطكم علما أن جميع اجابتم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تفضلوا منا فائق الاحترام والتقدير

تحت اشراف الأستاذة:

موسي سهام

من اعداد الطالبة:

صميذة رميساء

البيانات الشخصية والوظيفية:

1- الجنس:

• ذكر ( )

• انثى ( ) .

2- العمر:

• اقل من 25 سنة ( ) .

• من 25 الى 35 سنة ( ) .

• من 35 الى 40 سنة ( ) .

• أكبر من 40 سنة ( ) .

3- المستوى التعليمي:

• بكالوريا أو أقل ( ) .

• مؤهل تكوين شبه طبي ( )

• شهادة جامعية (ليسانس، ماستر، دكتوراه) ( ) .

• دراسات عليا في الطب ( ) .

4- الخبرة المهنية :

• اقل 5 سنوات ( )

• من 5 الى 10 سنوات ( ) .

• من 10 الى 15 سنة ( ) .

• 15 سنة فاكثر ( ) .

5- المسمى الوظيفي:

• مساعدا/ة ممرض/ة ( ) .

• ممرض/ة ( ) .

• قابل/ة ( ) .

• اداري/ة ( ) .

## الملاحق

محاو الاستبانة

### 1- جودة الحياة الوظيفية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة.

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>I. بعد الاجور والمكافآت</b>						
01	تستفيد من مكافآت مقابل ادائك المتميز في العمل					
02	يحفزك نظام التعويضات في العمل					
03	تعد الأجور عادلة بالنظر الى مهارات العاملين ومجهودهم					
04	يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات السنوية					
05	تكفي الأجور لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم					
06	يتم مشاركتك في صنع القرارات في العمل					
<b>II. التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية</b>						
07	تركز تفكيرك في العمل على طريقة ممارسة مهامك					
08	يلائم نظام ساعات العمل ظروفك الشخصية					
09	تجد وقتا كافيا لقضائه مع عائلتك					
10	تغادر العمل بسهولة عند حدوث ظرف طارئ					
<b>III. الصحة والسلامة المهنية</b>						
21	تلي ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين					
31	تحرص إدارة المستشفى على اتباع العاملين وسلامتهم وامنهم					
41	توجد تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين					
51	تقوم إدارة المؤسسة بإعداد برامج تدريب على الصحة والسلامة المهنية					
61	تستطيع تقديم شكوى في العمل بارتياح					
<b>IV. المسؤولية الاجتماعية</b>						
24	يسود المؤسسة التعاون والترابط					

## الملاحق

					يسود المؤسسة العدالة الاجتماعية (تكافؤ الفرص مثلا).	25
					وجود استقرار اجتماعي في المؤسسة	26
					استجابة إدارة المؤسسة لتوقعات المرضى	27
					الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية	28

### 2- الاحتراق الوظيفي:

فيما يلي مجموعة من الابعاد وكل بعد يليه مجموعة من الفقرات، الرجاء وضع علامة (X) امام الإجابة المتوافقة مع شعورك نحو وظيفتك.

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>I. الانهك الوظيفي</b>						
26	اشعر بالارهاق في نهاية دوام عملي					
27	اشعر اني استنزفت عمليا وبدنيا وعاطفيا					
28	يزداد الضغط الذي اتعرض له كلما زاد العمل					
29	اشعر بالإحباط الوظيفي					
30	اشعر بالضغط جراء التعامل بشكل مباشر مع الناس					
31	اشعر بالاكئاب بسبب التجارب الصادمة المؤذية التي تعرض لها المرضى					
32	اشعر بالضيق والاستياء بسبب وقائع حدثت بشكل مفاجئ مع المرضى					
<b>II. تدني الإنجاز الشخصي</b>						
33	اشعر اني من خلال عملي لا اؤثر إيجابيا في حياة الآخرين					
34	لا اشعر بالراحة والسعادة والنشاط اثناء ممارستي لوظيفتي					
35	اشعر اني لم احقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي					
36	انخفاض انتاجيتي في العمل بسبب عدم النوم بشكل كافي نتيجة التجارب الصادمة والمؤذية التي اصابت أحد المرضى					
37	عملي كمقدم للرعاية الصحية يشعري بالإرهاق					
38	عملي كمقدم للرعاية الصحية لا يشعري بالتوتر حول الكثير من الاشياء					
39	لا أتذكر بعض الأشياء المهمة من عملي اثناء تعاملي مع ضحايا الازمات النفسية والصدمات العاطفية.					
40	اشعر اني لا أستطيع تحقيق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي					
<b>III. فقدان العنصر الإنساني او الشخصي في العمل</b>						
41	اشعر اني اعامل بعض فئات المتعاملين بجمود وجفاء					
42	أصبحت شخصا قاسي مع الآخرين بسبب وظيفتي					

## الملاحق

					اشعر بالقلق من ان يسبب لي هذا العمل قسوة وتبلدا في مشاعري	43
					تولد الأعباء الوظيفية التوتر بيني وبين المسؤولين في العمل	44
					اشعر ان كثرة الإرهاق النفسي والبدني جعلني شخصا غير قادر على مشاركة زملائي في انجاز أعمالهم	45
					لا تسبب ضغوط العمل المشاكل مع زملائي	46
					اشعر ان بعض المرضى أحيانا يلومونني على تقصيري جفائي وعلى بعض المشاكل التي تواجههم (كتقصير في تقديم الرعاية مثلا، سوء المعاملة في الإدارة).	47

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 16-04-2023

إلى السيد: مدير المؤسسة  
الإستشفائية المتخصصة في طب  
النساء و التوليد و طب الأطفال  
قرقب عمار بن عمروس - بسكرة



جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير  
عمادة الكلية  
الرقم: 469 / ك.ق.ت.ت / 2023

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالب :

1 - صميذة رملساء

المسجل بالسنة : ثانية ماستر تخصص : إدارة موارد بشرية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة بـ :

" أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي "

تحت إشراف : د/ موسى سهام

في الأخير تقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

عميد الكلية



نائب العميد للدواءات والنساء  
بإلحاق  
د. غريسي وهيب  
بالعمادة  
الإقتصادية، التجارية و  
الإدارية

تأشيرة المؤسسة المستقبلة



مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء، التوليد و طب الأطفال وجراحة الأطفال - بسكرة  
غضاب فساروق

جامعة بسكرة  
ص.ب 145 ق.ر- بسكرة



## تصريح شرفي

### خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه،: رميساء صميده.....

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 207582933 الصادرة بتاريخ: 2022/03/15

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير..... قسم: علوم التسيير.....

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: أثر جودة الحياة على الإحتراق الوظيفي دراسة حالة بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في  
طب النساء والتوليد وطب الأطفال قرقب عمار بن عمروس - بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة  
الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد  
للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2023/06/06

إمضاء المعني بالأمر

