

السنة الثانية (فبراير ٢٠٢٤)

المجلة العربية
للبحوث والدراسات

المجلة العربية
للبحوث والدراسات

السنة الثانية: (فبراير، ٢٠٢٤)

أثر الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة

إعداد:

١/ أحمد عيسى الزهراني (Ahmed Essa Alzahrani).

٢/ غالب غيث الشريف (Ghalib ghaith Alsharif).

٣/ حسن عمر أحمد (Hassan Omar Ahmed).

٤/ ذياب عبد الرحمن الزهراني (Theyab Abdulrahman Alzahrani).

مستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده على أداء العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، من خلال معرفة أثر بعد (الإرهاك العاطفي) في أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. والوقوف على أثر بعد (الجانب الإنساني) في أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. ومعرفة أثر بعد (الشعور بالتدني بالإنتاج الشخصي) في أداء العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن بعد فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارات البعد (٣,٥٠) بانحراف معياري قدره (١,٠٢). وأوصت بضرورة الاهتمام بالجوانب الإنسانية والنفسية للعاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة مع تعزيز جوانب الاتصال الجماعي وتدعيم فرق العمل، وذلك منعا للتباعد بين العاملين وما يسببه ذلك من عزلة وإحباط.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي - الأداء الوظيفي - الإحباط- الإرهاك العاطفي - العلاقات الإنسانية.

اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية، ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشكلات الإدارية المهمة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعد مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها (الشعلان، ٢٠١٦).

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وما تفرزه من آثار سلبية سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي أو القومي، لا يمكن إغفالها، وغض الطرف عن التعرف على ماهيتها وعلى مسبباتها حتى يتسنى إيجاد العلاج، وقبل ذلك ترسيخ سبل الوقاية (أبو طه، ٢٠١٠).

الأداء هو النشاط الذي يمكن للموظف من تحقيق المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح، وذلك باستخدام الموارد بطريقة معقولة (الصرايرة، ٢٠١١). وفقاً لتعريف بن عيشي، يعد الأداء درجة تحقيق أو إكمال المهام المتكونة لوظيفة الفرد، ويعكس الطريقة

التي يفي بها بمتطلبات الوظيفة (بن عيشي، ٢٠١٢). في النهاية، يتم تعريف مفهوم الأداء على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد، والتي تشمل القدرات والإدراك للدور أو المهام، وتشير إلى درجة تحقيق وإكمال المهام المتكونة لوظيفة الفرد (بن عيشي، ٢٠١٢). لذا فإن الدراسة الحالية تسعى إلى الكشف عن أثر الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي بالتطبيق على عينة من العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي: ما أثر الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

أهداف البحث:

الهدف العام من الدراسة هو الكشف عن أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده على أداء العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، ويتفرع من هذا الهدف العام؛ الأهداف الفرعية التالية:

١/ معرفة أثر بعد (الإرهاك العاطفي) في أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

٢/ الوقوف على أثر بعد (الجانب الإنساني) في أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

٣/ معرفة أثر بعد (الشعور بالتدني بالإنتاج الشخصي) في أداء العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

الدراسات السابقة:

دراسة (الشعلان، ٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى محاولة التعريف بالاحتراق الوظيفي كظاهرة نفسية إدارية، والتعرف على طبيعتها وأسبابها وأعراضها وآثارها، ومحاولة تحديد مسؤولية التعامل معها في الجانب الفردي والقيادي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي العديد من الأسباب، يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين وضغط العمل وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرار وانعدام التدوير الوظيفي.

دراسة (عمر، ٢٠١٥) تهدف إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري بالمستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة، والتعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في المستشفيات محل الدراسة، وتحديد مدى توافر الأبعاد المختلفة لرأس المال البشري في المستشفيات، والتعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده على رأس المال البشري في المستشفيات محل الدراسة. وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن

العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة يعانون بصفة عامة درجات عالية في الاحتراق الوظيفي تبين أن أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة حصلت أيضا على موافقة كبيرة من قبل المبحوثين، حيث يعد بعد تبلد المشاعر أعلى نسبة موافقة، ويليه تدني الإنجاز الشخصي، ثم بعد الإنهاك الوظيفي.

دراسة (أبو طه، ٢٠١٠) تسعى إلى تناول مفهوم الاحتراق الوظيفي وأثره على فاعلية الأداء وذلك سعيا للتخطيط المستقبلي السليم الذي يساعد في تأمين متطلبات الموظف والمنظمة ومجتمع الأعمال بشكل عام، في ظل عصر يتسم بالسرعة والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والضغط المستمر في العمل، لذا كان لابد من معرفة ماهية مفهوم الاحتراق الوظيفي ونشأته وأسباب ظهوره ومدى تأثيره على الفرد والمجتمع والمنظمة ككل، وعلى هذا الأساس فإن ظاهرة مثل ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وما تفرزه من آثار سلبية سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي أو القومي، لا يمكن إغفالها، وغض الطرف عن التعرف على ماهيتها وعلى مسبباتها حتى يتسنى إيجاد العلاج، وقبل ذلك ترسيخ سبل الوقاية.

منهجية البحث:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلال القيام بدراسة استطلاعية على عينة من الموظفين العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

الدراسة الميدانية:

المحور الأول: بعد (الإرهاك العاطفي) على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. للإجابة عن هذا التساؤل يكون من خلال الجدول التالي:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
5	الإحباط والشد النفسي للموظف.	3.81	1.24	1	مرتفع
3	شعور الموظف باستنفاده لكل طاقته.	3.79	1.23	2	مرتفع
4	شعور الموظف بأن مصادره العاطفية مستنزفة.	3.64	1.22	3	مرتفع
6	عدم قدرة الموظف على الاستمرار والعطاء.	3.47	1.31	4	مرتفع
1	شعور الموظف بفقدان الإحساس بالثقة بالذات.	3.37	1.26	5	متوسط

متوسط	6	1.27	3.27	شعوره بفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة.	2
متوسط	7	1.33	3.17	الشعور بالرهبة والفزع حين التفكير بالذهاب إلى العمل كل يوم.	7
مرتفع		1.02	3.50	المتوسط العام للبعد	

يتضح من الجدول السابق أن بعد فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارة البعد (3.50) بانحراف معياري قدره (1.02)، كما جاءت العبارة " شعور الموظف بالإحباط والشدة النفسي" في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (3.81) بانحراف معياري قدره (1.24). وفي المرتبة الأخيرة العبارة " شعور الموظف بالرهبة والفزع حين التفكير بالذهاب إلى العمل كل يوم " بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (3.17) بانحراف معياري قدره (1.33).

المحور الثاني: بعد الجانب الإنساني على أداء العاملين في
مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة:

للإجابة عن هذا التساؤل يكون من خلال الجدول التالي:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	إحساس الموظف نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين المتعامل معهم.	3.31	1.16	1	متوسط
6	الشعور بالاتصاف بالبرود واللامبالاة بكثرة.	3.09	1.31	2	متوسط
7	يلجأ الموظف للراحة والمحادثات والانشغال بالجوال لفترات طويلة أثناء العمل.	3.08	1.36	3	متوسط
5	الشعور بكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل والمستفيدين.	3.05	1.33	4	متوسط
3	شعور الموظف بمعاملة الأفراد كأشياء وليس	2.89	1.44	5	متوسط

				كشـر.	
متوسط	6	1.34	2.87	الشعور بفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع المستفيدين.	2
متوسط	7	1.37	2.79	شعور الموظف باتصافه بالقسوة والتشاؤم.	4
متوسط		1.09	3.01	المتوسط العام للبعد	

يتضح من الجدول السابق أن بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في تعامل الموظفين جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارة البعد (3.01) بانحراف معياري قدره (1.09)، كما جاءت العبارة " إحساس الموظف نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين المتعامل معهم " في المرتبة الأولى بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (3.31) بانحراف معياري قدره (1.16). وفي المرتبة الأخيرة العبارة " شعور الموظف باتصافه بالقسوة والتشاؤم " بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (2.79) بانحراف معياري قدره (1.37).

المحور الثالث: بعد الشعور بالتدني بالإنتاج الشخصي على أداء

العاملين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة:

للإجابة عن هذا التساؤل يكون من خلال الجدول التالي:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
6	شعور الموظف بظهور أعراض التوتر والاكتئاب.	3.42	1.26	1	مرتفع
4	شعور الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل.	3.13	1.27	2	متوسط
3	الشعور بتدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنتاج ، وفاعله مع الآخرين.	3.01	1.29	3	متوسط
1	يميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً.	2.98	1.27	4	متوسط
5	الشعور بالإخفاق الدائم في محاولات تقديم نتائج إيجابية.	2.96	1.25	5	متوسط
2	شعور الموظف بالفشل الدائم.	2.74	1.29	6	متوسط
	المتوسط العام للبعد	3.04	1.08		متوسط

يتضح من الجدول السابق أن بعد فقدان شعور الموظف بالتدني بالإنتاج الشخصي جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارات البعد (3.04) بانحراف معياري قدره (1.08)، كما جاءت العبارة " شعور الموظف بظهور أعراض التوتر والاكتئاب" في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (3.42) بانحراف معياري قدره (1.26). وفي المرتبة الأخيرة العبارة " شعور الموظف بالفشل الدائم " بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (2.74) بانحراف معياري قدره (1.29).

ملخص النتائج:

يتضح أن بعد فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارات البعد (3.50) بانحراف معياري قدره (1.02).

يتضح أن بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في تعامل الموظفين جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارات البعد (3.01) بانحراف معياري قدره (1.09).

يتضح أن بعد فقدان شعور الموظف بالتدني بالإنتاج الشخصي جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة لعبارات البعد (3.04) بانحراف معياري قدره (1.08).

التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بالتوصيات التالية:

١/ على إدارة مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة الاهتمام بمواردها البشرية من حيث حسن الاستقطاب وكفاءة التدريب وعدالة الترقيات ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل إيجاد بيئة تنظيمية صحية تحد من حالات الاحتراق الوظيفي.

٢/ الاهتمام بالجوانب الإنسانية والنفسية للعاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة مع تعزيز جوانب الاتصال الجماعي وتدعيم فرق العمل، وذلك منعا للتباعد بين العاملين وما يسببه ذلك من عزلة وإحباط.

٣/ انتهاج سياسة لتدوير الوظائف حتى لا يمكث الموظف سنوات طويلة في موقعه؛ لكون ذلك يؤدي به إلى الملل والتضجر الذي يقوده إلى الاحتراق الوظيفي مع ضرورة قيام المنظمات بالإعادة المرحلة لتوصيف وظائفها وتعزيز الإثراء الوظيفي لجميع الوظائف.

مصادر:

خالد الصرايرة. (٢٠١١). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام. عمان الأردن: جامعة مؤتة، رسالة ماجستير.

سامي سليم أبو طه. (٢٠١٠). أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء: بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظات غزة. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* ، الصفحات ٥١٩ - ٥٤٨.

شرين أحمد فهمي عمر. (٢٠١٥). تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس* ، الصفحات ٨٩-١١٢.

عمار بن عيشي. (٢٠١٢). اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

فهد أحمد الشعلان. (٢٠١٦). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسئولية الفرد والقيادة. *المجلة العربية للدراسات الأمنية* ، الصفحات ٣-٥٣.