

العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة*

د. خليل جعفر حجاج**

* تاريخ التسليم: ٢٧ / ٥ / ٢٠١٢ م ، تاريخ القبول: ٢٣ / ٦ / ٢٠١٢ م.
** أستاذ مشارك/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية/ جامعة الأزهر/ غزة/ فلسطين.

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة أداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة والبالغ عددهم ٥٢٠ ممرضاً، حيث أُستردت ٣٨٣ استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة أي بنسبة أكثر من ٧٤٪. واستخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات مثل: (معاملات ثبات الفا كرونباخ والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية واختبارات لعينة واحدة ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة ونموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

أظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:

١. أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لبعدهم الإجهاد الوظيفي ومنخفضاً لبعدهم تلبد المشاعر وبعدهم قلة الشعور بالإنجاز.
 ٢. وجود علاقة طردية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
 ٣. وجود علاقة عكسية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
 ٤. وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
 ٥. وجود علاقة عكسية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
 ٦. وجود علاقة عكسية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
 ٧. حصول متغير التعزيز الإيجابي على المرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي فيما احتل وضوح الدور المرتبة الثانية إما متغير المساندة الاجتماعية فقد احتل المرتبة الثالثة من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي.
- قدمت الدراسة توصيات عدة لكل من المسؤولين والعاملين بوزارة الصحة الفلسطينية

Abstract:

This research aims to study the Factors affecting the job burnout among nursing staff at Shifa hospital in Gaza Strip. The researcher used the descriptive analytical methodology, and questionnaire as a tool for collecting the primary data. The study was applied on all nurses at Shifa hospital (520 nurses) in Gaza.

The number of retrieved questionnaires was 383 with 74% response. The researcher used several statistical methods such as (Alpha Cronbach – averages- and percentages- T test- Pearson correlation to measure the relationship between the variables of the study- model of simple and multiple linear regression to test the effect of independent variables on the dependent variable.

The results showed the following:

- 1. The level of job burnout was high for the emotional exhaustion and low for the (depersonalization and lack of personal achievement) .*
- 2. There is a direct positive correlation between workload and job burnout of nursing at Shifa hospital in Gaza.*
- 3. There is a negative relationship between the clarity of role and job burnout of nurses at Shifa hospital in Gaza.*
- 4. There is a negative relationship between physical work environment and job burnout of nurses at Shifa hospital in Gaza.*
- 5. There is a negative relationship between social support and job burnout with nurses at Shifa hospital in Gaza.*
- 6. There is a negative relationship between positive reinforcement and job burnout of nurses at Shifa hospital in Gaza.*
- 7. The variable (positive reinforcement) took first place in its effect on the job burnout and (the clarity of the role) occupied the second place whereas, (social support) variable ranked third in its effect on the job burnout.*

The study provided several recommendations for officials and employees at the Ministry of Health.

مقدمة:

تحظى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالاهتمام والبحث لدى العاملين في المجال الإداري كون هذا الموضوع يؤثر سلباً على السلوك الإنساني، ويعد (Freudenberger, 1974) أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي للإشارة إلى علامات جسدية ومؤثرات سلوكية تصيب العاملين في المهن الإنسانية.

وخلال السنوات الخمس والعشرين الماضية دُرست الضغوط الفردية، وفي الآونة الأخيرة ظهر مفهوم الاحتراق في العمل (Maslach, 2001) وحظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام كثير من الباحثين؛ إذ ركزت بعض الدراسات على قياس ظاهرة الاحتراق الوظيفي، في حين تعرضت دراسات ثانية لأسباب هذه الظاهرة وأعراضها وتأثيراتها السلبية، واهتمت دراسات ثالثة بدراسة العلاقة بين بعض المتغيرات وظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وعادة ما يظهر المحترق نفسياً عدداً من الأعراض كالإعياء والإجهاد ومشكلات النوم والصراع والهزل الجسماني والإحباط والنظرة السلبية للآخرين والتشاؤم وفقدان القدرة على التحمل (القيوتي والخطيب، ٢٠٠٦)

ويرى الباحث أن معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ركزت على الجانب التربوي ومن ثم هناك ندرة في الدراسات التي تناولت الجوانب الإدارية، وبالتحديد في التطبيق على قطاع غزة.

ولعل هذه الدراسة التي نحن بصدها تفيد القائمين على وضع الخطوات للتغلب على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة. حيث إن المرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة يعانون من عبء العمل الزائد، وعدم وضوح الدور، وعدم توافر بيئة عمل مادية مريحة وقلّة المساندة الاجتماعية، وقلّة التعزيز الإيجابي، كل ذلك يجعل هؤلاء المرضين عرضة للاحتراق الوظيفي الذي بدوره يؤثر سلباً على الدافعية والإبداع والتطوير.

مشكلة البحث:

يظهر الاحتراق لدى العاملين في المجال المهني ذي الطابع الإنساني، وبخاصة عند الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأفراد، وقد يظهر لدى الأطباء والمرضى والمعلمين

بالإضافة إلى الاختصاصيين في المجالات الإنسانية والاجتماعية (القيوتي والظفري، ٢٠١٠).

كما بين (Robinson et al, 1991) أن ضغط العمل وقلة المشاركة في العمل وقلة دعم المشرفين تسبب الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية.

ووضح (Constable and Russell, 1986) أن العوامل المحددة للاحتراق الوظيفي عند الممرضات هي عدم الشعور بالاستقلالية، وقلة الوضوح، وقلة الراحة الجسدية، وقلة الابتكار، كما بينت الدراسة أن هناك عوامل أخرى محددة للاحتراق الوظيفي مثل ضغط العمل وقلة دعم المشرفين.

حيث أشار (Wu et al, 2008) إلى أن هناك مستوى عالياً من الاحتراق الوظيفي عند أطباء الجراحة مقارنة بغيرهم من الأطباء، وأن الأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي عند الأطباء هي عبء العمل والبيئة المادية.

ومن الجدير بالقول أن الممرضين من أكثر الفئات تعرضاً للاحتراق الوظيفي نظراً للدور المهم الذين يقومون به في جميع المجتمعات.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث أجريت مقابلات مع أعضاء هيئة التمريض في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، حيث تبين أن الممرضين يعانون من إجهاد وظيفي وهو عبارة عن أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي.

وعلى ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

ما العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى

الشفاء بقطاع غزة؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- تؤثر كل من متغيرات: (عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي) على متغير الاحتراق الوظيفي، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق ما يأتي:

- ◆ التعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- ◆ التعرف إلى مستوى عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- ◆ معرفة العامل الأكثر تأثيراً في المتغيرات المستقلة (عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي) على المتغير التابع الاحتراق الوظيفي.
- ◆ التقدم بمجموعة من التوصيات ذات الفائدة لمتخذي القرار بمستشفى الشفاء في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

- ◆ يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من الموضوعات المهمة والفعالة التي تهتم بها المنظمات في الوقت الحالي.
- ◆ النقص الواضح في مثل هذه الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحث.
- ◆ تعطي هذه الدراسة تقويماً علمياً عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة مما يساهم في الوصول إلى أسلوب مناسب للتقليل من هذه الظاهرة وعلاجها.

عينة الدراسة:

استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة حيث وُزعت الاستبانة على

جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة جميعهم، والبالغ عددهم ٥٢٠ ممرضاً، حيث أُستردت ٣٨٣ استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة أي بنسبة أكثر من ٧٤٪.

منهج الدراسة:

♦ استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث إن هذا المنهج يعد من أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل الدراسة، وقد جُمعت البيانات من خلال الاطلاع على المراجع والدوريات العربية والأجنبية والأبحاث والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

أداة الدراسة:

جمعت البيانات بوساطة استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج، ووزعت الاستبانة يدوياً على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، واستعان الباحث بمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي لتصميم الاسئلة (Maslach,1981).

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

عرف (2001) Schaufeli, Leiter, Maslach، الاحتراق الوظيفي بأنه:

استجابة لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية في العمل، ويتمثل في الإجهاد، وتبلد المشاعر وقلة الفعالية.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تحدث (2007) Teven إلى أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد هي:

الإجهاد الوظيفي:

وهو شعور الموظف بالتعب، والعجز والقلق والعصبية، وانخفاض الروح المعنوية ونقص الاهتمام بموضوع العمل، وأن الموظف في هذه الحالة ليس لديه شيء يقدمه وأن ضغوط العمل زائدة عن طاقة الموظف.

تبلد المشاعر:

يقوم الموظف في هذه الحالة بمواقف سلبية اتجاه المتعاملين معه، ويرفض التعامل مع الناس بإنسانية، بل يتعامل معهم كأرقام وأشياء، ويمتاز الموظف المصاب بتبلد المشاعر بالقسوة اتجاه الآخرين، ولا يكون هذا الشعور تجاه الآخرين فقط، بل يشعر الموظف نفسه بأن ليس له قيمة.

نقص الشعور بالإنجاز:

يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وأنه غير مؤهل على التعامل مع الآخرين وأن لديه نقصاً في القدرة على مواجهة عمله.

الاحتراق الوظيفي وبعض المصطلحات ذات الصلة:

الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل:

الضغوط الوظيفية هي سبب من الاسباب الرئيسة بالإضافة إلى عوامل أخرى تشترك في حدوث الاحتراق الوظيفي، كما أن ضغط العمل قد يكون مؤقتاً، ولكن الاحتراق الوظيفي قد يدوم طويلاً.

الاحتراق الوظيفي والقلق:

قد يتكون لدى الفرد قلق منذ صغره، ولكن الاحتراق الوظيفي يحدث عند ممارسة الموظف عمل معين.

الاحتراق الوظيفي والإجهاد الانفعالي:

يعد الإجهاد الانفعالي أحد الأبعاد المكونة للاحتراق الوظيفي.

أسباب الاحتراق الوظيفي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة، وضعف العلاقات المهنية.
- الشعور بالملل إثناء العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- ضعف شخصية الفرد.
- الإجراءات الطويلة في العمل.
- قلة الحوافز المادية والمعنوية (أبو بكر، ٢٠٠٧، ص ٣٣)

أعراض الاحتراق الوظيفي:

◆ أعراض بدنية:

تتمثل الأعراض البدنية في الاحتراق الوظيفي في: الإعياء، والأرق، وارتفاع ضغط

الدم، وكثرة التعرض للصداع، واللجوء للتدخين، والإحساس بالإرهاك طوال اليوم، والإحساس بالتعب بعد العمل.

◆ أعراض نفسية انفعالية:

وتتمثل في: الملل، عدم الثقة بالنفس، والتوتر، وفقدان الحماس، وفقدان الهممة، والاستياء وعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.

◆ أعراض اجتماعية:

وهي أعراض متعلقة بالآخرين وتتمثل في: الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، والانعزال، والانسحاب من الجماعة. (أبو بكر، ٢٠٠٧، ص ٣٣ - ٣٤).

استراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي:

يرى الباحث أن هناك العديد من الطرق يمكن اتباعها للتخفيف من درجة الاحتراق الوظيفي وهي:

- الابتعاد عن الاعمال الإضافية.
- اللياقة البدنية.
- ممارسة الهوايات الترفيهية.
- تغيير الوظائف إذا لزم الأمر.
- اتباع نظام غذائي لمواجهة حالة الإنهاك وفقدان الطاقة.
- طلب المساعدة من المتخصصين.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة بقيعي (٢٠١١):

الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء الانفعالي، ومستوى الاحتراق النفسي، وأنماط الشخصية السائدة لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى العاملين في منطقة إربد التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية. كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء

الانفعالي، وكل من انماط الشخصية والاحتراق النفسي، ومدى اختلاف هذه العلاقة باختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمي. وتكونت عينة الدراسة من (١٢٢) معلماً ومعلمة اختيروا بالطريقة العشوائية من أصل (٢٣١) معلماً ومعلمة يمثلون مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لملاءمة لطبيعة الدراسة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي، وانخفاض مستوى الاحتراق النفسي، وسيادة نمط الشخصية الانبساطية لدى أفراد العينة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي. وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً في العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي تبعاً لمتغيري الجنس والمؤهل، وبين الذكاء الانفعالي وأنماط الشخصية تبعاً لمتغيري الجنس والخبرة.

دراسة أبي مسعود (٢٠١٠)

ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - الأسباب وطرق العلاج:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين بعض المتغيرات الديمغرافية، وبين ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، تكون مجتمع الدراسة من (٨٢١) موظفاً، طبقت الدراسة على (٢٥٨) موظفاً اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق غرض الدراسة، وبينت نتائج الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي ببعديّة (الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (نقص الشعور بالإنجاز الشخصي)، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين انعدام العلاقات الاجتماعية، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية بين قلة التعزيز الإيجابي، وبين الاحتراق الوظيفي.

دراسة القريوتي والظفري (٢٠١٠) :

الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، ومدى اختلاف هذه المستويات بناءً على التخصص والمؤهل الدراسي والحالة الاجتماعية، وقد تكون مجتمع الدراسة من (٢٩٦) معلّمة، وطبقت الدراسة على عينة من (٢٠٠) معلّمة من معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بسلطنة

عمان، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي لتحقيق غرض الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة، وأن مستويات الاحتراق اختلفت باختلاف التخصص (لصالح التخصصات العلمية) والمؤهل الدراسي (لصالح حملة البكالوريوس مقارنة بحملة الدبلوم العالي). في حين لم توجد فروق دالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية للمعلمة. كما دلت النتائج على أن جميع أبعاد الاحتراق لدى المعلمات ترتفع كلما انخفض المستوى الاقتصادي لطلاب المدرسة، في حين لم توجد علاقة لمعظم أبعاد الاحتراق بالخبرة التدريسية والدورات التدريبية.

دراسة الفريحات والربضي (٢٠١٠م) :

مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، واثركل من متغيرات: نوع الروضة، وراتب المعلمة، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وعدد الطلاب في الصف، في مستويات الاحتراق النفسي للمعلمة، تكون مجتمع الدراسة، من جميع معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة في محافظة عجلون والبالغ عددهم (١٢٠) معلمة واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي لتحقيق غرض الدراسة وأشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانين من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأي من المتغيرات الآتية: نوع الروضة (حكومية- خاصة) ، وسنوات الخبرة، المؤهل العلمي للمعلمة، وعدد الطلاب في الصف، في حين أظهرت الدراسة أن هناك فروقاً تعزى إلى متغير الراتب، ولصالح المعلمات اللواتي تقل رواتبهن عن (١٠٠) دينار أردني.

دراسة عواد (٢٠١٠) :

الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية، وإلى معرفة أثر بعض المتغيرات المتعلقة بهم على درجة الاحتراق النفسي لديهم، تكونت عينة الدراسة من (٢٣٠) معلماً ومعلمة بما نسبته (٢٥٪) من مجتمع الدراسة، استخدم المنهج الوصفي التحليلي لملاءمة طبيعة الدراسة، وأظهرت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لمعلمي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية كانت متوسطة (٣,١١) على

الدرجة الكلية. كما أظهرت نتائج تحليل التباين الثلاثي عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لكل من متغيري الجنس والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما، وكذلك لتفاعلات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، فيما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة: إذ كلما زادت سنوات الخبرة، كلما قلت درجة الاحتراق النفسي للمعلمين. كما أظهرت نتائج تحليل التباين الثنائي وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدورات التدريبية حيث تزيد درجة الاحتراق النفسي عند من لم يتلقوا دورات تدريبية مقارنة بمن حصلوا عليها، فيما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير التخصص، والتفاعل الثنائي بين التخصص والدورات التدريبية، وأخيراً، أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن بعد الضغوط المهنية قد حصل على المرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي حيث فسر ما نسبته (٠,٨٠٩) من التباين، فيما احتل بعد تدني درجة الرضا الوظيفي على الدرجة الثانية حيث فسر ما نسبته (٠,١٠٢)، أما بعد المساندة الإدارية فقد احتل المرتبة الثالثة، حيث فسر ما نسبته (٠,٠٦٦) في حين أظهرت النتائج أن بعد الاتجاه السلبي نحو التلاميذ ذي الاحتياجات الخاصة كان عديم الأثر.

دراسة القحطاني (٢٠٠٩):

مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مصادر الضغوط النفسية المسببة للاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة والبالغ عددهم (٤٧) مديراً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي منهجاً للدراسة وخلصت نتائج الدراسة إلى:

- يتعرض مدير المدرسة لمجموعة من مصادر الضغوط النفسية المسببة للاحتراق النفسي، جاءت بدرجة كبيرة على بعدي: «العلاقة مع المجتمع المحلي» و«العلاقة مع مالك المدرسة» على التوالي تنازلياً.

- جاءت بقية الأبعاد بدرجة متوسطة وهي مرتبة ترتيباً تنازلياً: العلاقة مع الهيئة التدريسية، والتطوير والنمو المهني، والعلاقة مع الطلاب، وآلية الصراع، والعلاقة مع القادة التربويين، وعدم الرضا الوظيفي لمدير المدرسة، والمشكلات الشخصية لمدير المدرسة، وغموض المهمات.

دراسة الرقاد (٢٠٠٩):

الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشو - كونج فو في الأردن:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشو - كونج فو في الأردن، وأثر درجة التدريب، والخبرة على مستوى الاحتراق النفسي.

وطبقت الدراسة على جميع مدربي رياضة الوشو - كونج فو في الأردن والبالغ عددهم (٦٢) مدرباً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي كمنهج للدراسة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى مدربي الوشو - كونج فو جاءت ضمن مستوى درجة احتراق نفسي متوسط. أما متغير الدرجة التدريبية، والخبرة فإن المدربين الأقل خبرة، ودرجة هم الأكثر شعوراً بالاحتراق النفسي. وأوصى الباحث؛ بضرورة التأكيد على أهمية إعداد المدرب إعداداً بدنياً ونفسياً ومعرفياً، وعقد الدورات التأهيلية والتدريبية للوقاية من ظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب.

دراسة جابر (٢٠٠٧) :

دراسة تقييمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى شيوع ظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب الفلسطيني. ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة عشوائية من مدربي كرة السلة، وكرة اليد، وكرة الطائرة والبالغ عددهم (٦٠) مدرباً؛ أي ما نسبته (٦٠٪) من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمة طبيعة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة المتعلقة بالشعور بزيادة الضغوط عليك لكي تفوز في المنافسات» قد احتلت المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة التي تنص على: «لديك إحباط متزايد يرتبط بمسئولياتك» في المرتبة الثانية، وجاءت الفقرة التي تنص على تدور في ذهنك أفكار عما إذا كانت مهنة التدريب مناسبة لك» في المرتبة الثالثة والأخيرة.

دراسة القريوتي والخطيب (٢٠٠٦م) :

الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، باختلاف فئة الطالب وجنس المعلم ودخله الشهري وحالته الاجتماعية وتخصصه. اشتملت عينة الدراسة على (٤٤٧) معلماً ومعلمة، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لجنس المعلم وحالته الاجتماعية. في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مستوى الدخل، ولصالح ذوي الدخل المنخفض والمتوسط مقارنة بذوي الدخل المرتفع، كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لمتغير تخصص المعلم، ولصالح المتخصصين في مجال الدراسات الإسلامية واللغات والبرمجة مقارنة بغيرهم من ذوي التخصصات الأخرى. كما

أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لمتغير فئة الطالب (عادي أو من ذوي الاحتياجات الخاصة)، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لصالح معلمي الطلبة المعوقين بصرياً والموهوبين مقارنة بمعلمي الطلاب العاديين، ولصالح معلمي الطلبة المعوقين بصرياً مقارنة بمعلمي الطلاب المعوقين سمعياً، وحركياً وذوي الإعاقات المتعددة، ولصالح معلمي الطلبة المعوقين سمعياً مقارنة بمعلمي الطلبة المعوقين عقلياً، ولصالح معلمي الطلبة الموهوبين مقارنة بمعلمي الطلبة ذوي الإعاقات المتنوعة.

دراسة الأحمد (٢٠٠١م) :

الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وشملت عينة الدراسة (٦٥٤) موظفاً وموظفة يعملون في القطاع الحكومي والخاص وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة، وخلصت نتائج الدراسة إلى:

- أن العينة تعاني أكثر من الإنهاك العاطفي بما نسبته ٤٨٪.
- أن للإناث النصيب الأكبر من الاحتراق الوظيفي مقارنة بالذكور.
- أن الموظفين الأطول خبرة والأكبر سناً أقل احتراقاً من غيرهم.
- كما بينت الدراسة أن من أسباب الاحتراق الوظيفي: ضغط العمل وقلة التعزيز الايجابي ووانعدام العلاقات الاجتماعية.

دراسة النفيعي (٢٠٠٠م) :

الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة وتحديد العوامل المسببة له والتميز بين الذين يعانون من ارتفاع وانخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية. وشملت عينة الدراسة (٣٧٦) موظفاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائجها أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وأن العوامل الديموغرافية والإدارية التي تميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي هي العمر ممثلاً في الذين أعمارهم من ٢٠، إلى أقل من ٢٩ سنة، والخبرة الوظيفية ممثلة في

الذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات، والمستوى التعليمي ممثلاً في الشهادة الجامعية، والمرتبة الوظيفية ممثلة في الذين يشغلون المرتبة السادسة والسابعة، والحالة الاجتماعية ممثلة في المتزوجين. كما أوضحت نتائج الدراسة أيضاً أن أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي، تمثلت في ستة مصادر وهي: مصادر تنظيمية، ومتطلبات الوظيفية، وخصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية، والدعم الاجتماعي، والتوقعات الشخصية.

الدراسات الأجنبية:

♦ دراسة (Hui, hu and cheng, 2010) :

مستوى الاحتراق النفسي والضغوط الوظيفية لدى مشرفي الفنادق في تايون: تناقش هذه الدراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى مشرفي الفنادق في تايون، وطُبقت الدراسة على عينة مختارة من المشرفين في إحدى الفنادق الكبيرة في تايون، واسترجعت (٢٩٨) استبانة تمثل (٧٤٪) من عدد المشرفين، وأظهرت نتائج الدراسة أن الضغوط الوظيفية لمشرفي الفنادق في تايون ناتجة عن مهمّات وعبء الوظيفة علاوة على ذلك فإن وضع استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل ممكن أن تقلل من الضغوط الوظيفية. كما بينت النتائج أن تطبيق استراتيجيات التغلب على الضغوط الوظيفية يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي.

دراسة (Pankai, 2010) :

الاحتراق الوظيفي لمصممي برامج الحاسوب في الهند:

تفحص هذه الدراسة مستوى الاحتراق الوظيفي لمصممي برامج الحاسوب في الهند. تكونت عينة الدراسة من (٣٧٢) مصمماً لبرامج الحاسوب، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن مصممي برامج الحاسوب في الهند الأكثر تعرضاً لعدم الوضوح في أدوارهم الوظيفية، أو يتعرضون لضغوط في جداول أعمالهم، أو الذين يتعرضون لانتقالات غير منظمه في أماكن عملهم هم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

كما بينت النتائج أن مصممي برامج الحاسوب في الهند الذين لا يتلقون الدعم المعنوي من زملاء العمل، ويعانون من مشكلات تنسيق وتضارب بين مصالح العمل والحياة الأسرية هم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

دراسة (Lambert, Hogan and Altheimer, 2010) :

العلاقة بين ضيق الوقت والتعب والتوتر وتضارب مصالح العمل مع الحياة الأسرية وبين الاحتراق الوظيفي لموظفي إصلاحية ميدوسترن الخاصة:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين ضيق الوقت والتعب والتوتر وتضارب مصالح العمل مع الحياة الأسرية، وبين الاحتراق الوظيفي لموظفي إصلاحية ميدوسترن بالولايات المتحدة الأمريكية. وفي تحليل للاستبانة التي وُزعت على (١٦٠) عاملاً في منشأة ميدوسترن الخاصة بالفتيان المذنبين، أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين النزاع الناشئ عن التعب، وتضارب مصالح العمل مع الحياة الأسرية، وبين الاحتراق الوظيفي، ولم تبين النتائج أن هناك علاقة بين ضيق الوقت والاحتراق الوظيفي.

دراسة (Wu et al, 2008) :

العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والضغوط المهنية بين الأطباء في الصين:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والضغوط المهنية بين الأطباء في المقاطعات المختلفة في الصين، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (٥٤٣) طبيباً. استخدم مقياس سلاك لقياس الاحتراق الوظيفي وكانت النتائج كالآتي:

- درجة الاحتراق الوظيفي كانت عالية عند أطباء الجراحة مقارنة بغيرهم من الأطباء.
- درجة الإجهاد كانت عالية بالنسبة للفئة العمرية بين ٤٠ - ٣٠ بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى.
- توجد علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية، وجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- أن الأسباب الرئيسية للإجهاد الوظيفي للأطباء هي عبء العمل والمسئولية والبيئة المادية، وعدم اهتمام بعض الأطباء بأنفسهم.

دراسة (Young , 2005) :

العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والاحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية تكساس الأمريكية:
تفحص هذه الدراسة العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والاحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية

- تكساس الأمريكية، تكونت عينة الدراسة من (١٠٠٧) ممرضات وأظهرت النتائج ما يأتي:
- لا يوجد فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بين الممرضات اللاتي يعملن في قسم المواليد الجدد، وبين الممرضات اللاتي يعملن في العناية المركزة للمواليد.
 - يوجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي على بعد الإنهاك العاطفي، وبين النشاط الجسماني المكثف.
 - لا توجد علاقة بين النشاط الجسماني، وبين كل من تبدد الشخصية والانجاز الشخصي.

دراسة (Bakker, Demerouit and Euwema, 2005) :

العلاقة بين موارد ومتطلبات العمل وبين الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي:

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين موارد العمل ومتطلباته، وبين الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وكانت متطلبات العمل هي (عبء العمل الزائد والمتطلبات العاطفية والاستقلالية في العمل وقلة التغذية الراجعة وزعت الاستبانات على (١٠١٢) موظف في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين متغيرات الدراسة الآتية «عبء العمل والمتطلبات العاطفية وقلة الاستقلالية وقلة التغذية العكسية» وبين الاحتراق الوظيفي المتمثل في الإجهاد والتشاؤم.

ولم تظهر أي علاقة بين المتغيرات السابقة والاحتراق الوظيفي المتمثل في الكفاءة.

دراسة (Schaufeli and Bakker, 2004) :

العلاقة بين متطلبات الوظيفة ومواردها ومستوى الاحتراق الوظيفي:

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين متطلبات الوظيفة ومواردها ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينات متعددة لبعض المؤسسات في نيوزلندا، تكونت عينة الدراسة من (١٦٩٨) موظفاً في مجال التأمين والصحة والعناية المنزلية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يتحقق من متطلبات الوظيفة ونقص الموارد.

كما بينت نتائج الدراسة أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بالمشكلات الصحية إضافة إلى أنه مرتبط بالنية في ترك العمل. كذلك بينت نتائج الدراسة أن الاحتراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين متطلبات الوظيفة والمشكلات الصحية. كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين متطلبات الوظيفة والإجهاد العاطفي.

دراسة (Janssen, Schaufelie and Houkes, 1999) :

العلاقة بين متطلبات العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الممرضين في ألمانيا:

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين متطلبات العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الممرضين في ألمانيا، تكونت عينة الدراسة من (١٥٦) ممرضة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة بين كل من (عبء العمل الزائد وقلة الدعم الاجتماعي وقلة الانجاز وتبدد الشخصية) ، وبين الاحتراق الوظيفي المتمثل بالإجهاد العاطفي.

دراسة (Carayon and zijlstra, 1999) :

العلاقة بين كل من الرقابة وضغوط العمل وبين الإجهاد الوظيفي في عينتين من العاملين في مختلف الوظائف الأمريكية والهولندية:

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين كل من الرقابة وضغوط العمل وبين الإجهاد الوظيفي في عينتين من العاملين في مختلف الوظائف الأمريكية والهولندية، وُزعت الاستبانة على عينة من (٢٧٣) عنصراً في مختلف الوظائف الأمريكية، كما وُزعت استبانة أخرى على عينة مكونة من (٩٥٨) عنصراً في مختلف الوظائف والهولندية وبينت النتائج أن هناك علاقة بين الرقابة على المهمات وتخفيف ضغوط العمل، وأن هناك علاقة بين الرقابة الشديدة على اتخاذ القرار، وبين ارتفاع الضغوط الوظيفية.

كما بينت الدراسة أن ضغط العمل كان يتوسط العلاقة بين الرقابة الوظيفية والإجهاد أثناء العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

♦ تبين من الدراسات السابقة أنه لم يُطبق هذا الموضوع من قبل على الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

♦ استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء الفرضيات وأداة الدراسة وتكوين خلفية عامة للبحث.

♦ لاحظ الباحث أن هناك تنوعاً في أماكن تطبيق الدراسات الأجنبية في حين اقتصرَت الدراسات العربية على التطبيق في قطاع التعليم والصحة، ومن الأمثلة على التطبيقات في الدراسات الأجنبية: (الفنادق وشركات الحاسوب ومجال الصحة ومجال التعليم).

♦ بشكل عام تعد الدراسات العربية محدودة في هذا المجال، وهذا ما ما يؤكد أهمية هذه الدراسة الحالية.

الجانب العملي للدراسة:

الأدوات الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث خلال تحليله للنتائج واختباره لفرضيات الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية وذلك على النحو الآتي:

- معاملات ثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقاييس الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
- اختبارات لعينة واحدة وذلك لاختبار وجود فروق بين متوسطات الاستجابات ووسطها الافتراضي.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الصدق والثبات:

حسب الباحث ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية من خلال تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من ٣٠ ممرضا، وذلك بهدف حساب الصدق والثبات للمقياس على النحو الآتي:

أولاً- العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي:

أ. ثبات المقياس:

حُسب ثبات المقياس بطريقتين:

١. طريقة التجزئة النصفية:

حيث قُسمت عبارات الاستبانة إلى قسمين، يضم الأول العبارات ذات الأرقام الفردية، ويضم الآخر العبارات ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم حُسب معامل ارتباط بيرسون بين مجموع درجات المجموعتين. وبعد ذلك عدّل الباحث درجات الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون.

تبين أن معاملات الثبات قبل التعديل قد تراوحت بين ٠,٥٣٠ و ٠,٨٨٥، وتراوحت بعد تعديلها باستخدام معادلة سبيرمان براون، بين ٠,٦٩٣ و ٠,٩٣٨ وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير لتمتع المقياس بالثبات.

٢. طريقة معامل ألفا كرونباخ:

حُسبت معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن معاملات ألفا قد تراوحت بين ٠,٧٣٤ و ٠,٨٧٠، مما يدل على تمتع الاستبانة بالثبات.

ثانياً- صدق الاستبانة:

أ. الصدق الداخلي: حُسب الصدق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث تظهر النتائج أن جميع معاملات الارتباط بين درجة العبارات والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي قد تراوحت بين ٠,٤٧٥ و ٠,٨٨٩، وجميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، وهذا يشير لتمتع الاستبانة بالصدق الداخلي.

أ. صدق الاتساق الداخلي:

حُسب صدق الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

تبين النتائج أوارده أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة قد تراوحت بين ٠,٤١٥ و ٠,٨٥٣، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وهذا يؤكد تمتع الاستبانة بصدق الاتساق الداخلي.

ثانياً. مقياس الاحتراق الوظيفي:

ثبات المقياس:

حُسب ثبات المقياس بطريقتين:

♦ طريقة التجزئة النصفية:

حيث قُسمت عبارات الاستبانة إلى قسمين، يضم الأول العبارات ذات الأرقام الفردية ويضم الآخر العبارات ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم حُسب معامل ارتباط بيرسون بين مجموع درجات المجموعتين. ومن ثم عدل الباحث درجات الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون.

أن معاملات الثبات قبل التعديل قد تراوحت بين ٠,٤٦٦ و ٠,٩٠٦، في حين تراوحت بعد التعديل بين ٠,٦٣٦ و ٠,٩٥١، وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير لمتنع المقياس بالثبات.

♦ طريقة ألفا كرونباخ:

حُسبت معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن معاملات ألفا قد تراوحت بين ٠,٦٩٢ و ٠,٨٩٦، مما يدل على تمتع الاستبانة بالثبات.

ثانياً- صدق الاستبانة:

الصدق الداخلي:

حُسب الصدق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون لدرجة كل عبارة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة.

تظهر النتائج أن جميع معاملات الارتباط بين درجة العبارات والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليه هذه العبارة قد تراوحت بين ٠,٧٤٩ و ٠,٩٠٣، وهي دالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وهذا يشير لمتنع الاستبانة بالصدق الداخلي.

صدق الاتساق الداخلي:

حُسب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

تبين النتائج أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة قد تراوحت بين ٠,٦٦٩ و ٠,٨٥٩، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وهذا يؤكد تمتع الاستبانة بصدق الاتساق الداخلي.

النتائج:

• أولاً- المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية للعوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي:

للتعرف إلى مدى توافر العوامل المؤثرة على الاحتراق لدى أفراد العينة فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للاستجابة عن عبارات كل مجال وكذلك قيمة اختبار χ^2 لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة والمتوسط الافتراضي للاستجابة، والذي يمثل القيمة (٣) كما هو مبين في الجدول (١).

الجدول (١)

المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية للعوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي

م	البعد	المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب	الانحراف المعياري	ت
١	عبء العمل	١٧,٠٧	٨٨,٥	١	٣,٧١	**٢٦,٧٥٦
٢	وضوح الدور	١٣,٦٩	٦٨,٤	٣	٢,٩٢٨	**١١,٣٢٥
٣	بيئة العمل المادية	١٠,٩٠	٤٣,٦	٤	٣,٥٩٢	**٢٢,٣٣٠
٤	المساندة الاجتماعية	١٤,٢٣	٧١,١	٢	٣,٠٦	**١٤,٢٥٧
٥	التعزيز الايجابي	١٢,٧١	٤٢,٣	٥	٤,٢٣	**٢٤,٤٣١
	الدرجة الكلية	٧٩,٥٣	٦٦,٢٧		١١,٣٤٥	**١٢,٩٨٩

تظهر النتائج المبينة في الجدول (١) أن بعد عبء العمل قد جاء في الترتيب الأول بين باقي أبعاد العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي، وذلك بمتوسط ١٧,٠٧ ووزن نسبي ٨٨,٥٪ مما يشير إلى ارتفاع مستوى عبء العمل، في حين جاء بعد التعزيز الايجابي في المرتبة الأخيرة بمتوسط ١٢,٧١ ووزن نسبي ٤٢,٣٪، مما يشير إلى انخفاض مستوى التعزيز الإيجابي. أما متوسط الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ متوسطها ٧٩,٥٣ ووزن نسبي ٦٦,٢٧٪، مما يشير إلى ارتفاع الدرجة الكلية للعوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي.

• ثانياً- المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق الوظيفي:

للتعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للاستجابة على عبارات كل مجال، وكذلك قيمة اختبار t لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة والمتوسط الافتراضي للاستجابة، والذي يمثل القيمة (٣) كما هو مبين في الجدول (٢).

الجدول (٢)

المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق الوظيفي

م	البعد	المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب	الانحراف المعياري	ت
١	الإجهاد الوظيفي	١٤,٥٥	٧٢,٧	١	٣,٥٠٧	**١٤,٢٧٨
٢	تبلد المشاعر	٩,٠٨	٤٥,٤	٣	٣,٦٤١	**١٥,٦٥٩
٣	قلة الشعور بالانجاز	٩,٦٧	٤٨,٣	٢	٢,٨٩	**١٥,٧٢٣
	الدرجة الكلية	٣٣,٣٠	٥٥,٥		٧,٤٩	**٦,٩٩١

تظهر النتائج المبينة في الجدول (٢) ان بعد الإجهاد الوظيفي قد احتل المرتبة الأولى بين أبعاد المقياس بمتوسط ١٤,٥٥ ووزن نسبي ٧٢,٧٪، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي، إما متغير تبدل المشاعر فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٩,٠٨ ووزن نسبي ٤٥,٤٪، مما يشير لانخفاض مستوى الشعور بتبدل المشاعر. بالنسبة للمتوسط الكلي للمقياس فقد بلغ ٣٣,٣ بوزن نسبي ٥٥,٥٪ مما يشير إلى مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي.

الفرضيات:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

لاختبار هذه الفرضية فقد قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين متغير عبء العمل ومجالات مقياس الاحتراق الوظيفي، حيث تظهر النتائج المبينة في الجدول (٣) وجود علاقة طردية ضعيفة بين عبء العمل الإجهاد الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٢٢٧، في حين ظهرت علاقة عكسية بين عبء العمل والشعور بالإنجاز حيث بلغ معامل الارتباط -٠,١٤٠، وكانت علاقة طردية وغير دالة إحصائياً مع مجال تبدل المشاعر، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٠٩١، أما بالنسبة لعلاقة عبء العمل بالاحتراق الوظيفي فقد أظهرت النتائج وجود علاقة طردية، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٢٠٤.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٣)

معاملات الارتباط بين عبء العمل وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	٠,٢٢٧	٠,٠٠٠
تبدل المشاعر	٠,٠٩١	٠,٠٧٧
الشعور بالإنجاز	-٠,١٤٠	٠,٠٠٦
الدرجة الكلية	٠,٢٠٤	٠,٠٠٠

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

يبين الجدول رقم (٤) معاملات الارتباط بين متغير وضوح الدور، وكل من الإجهاد الوظيفي وتبلد المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين -٠,١٩٥ و -٠,٣٥٧، وهي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، وتشير إلى وجود علاقة عكسية بينها، أما بالنسبة للعلاقة بين وضوح الدور والشعور بالإنجاز فقد أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٣٨٤، وهو دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٤)

معاملات الارتباط بين متغير وضوح الدور وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
الإجهاد الوظيفي	- ٠,١٩٥	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	- ٠,٢٤١	٠,٠٠٠
الشعور بالإنجاز	٠,٣٨٤	٠,٠٠٠
الدرجة الكلية	- ٠,٣٥٧	٠,٠٠٠

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

تظهر النتائج المبينة في الجدول (٥) معاملات الارتباط بين متغير بيئة العمل المادية ومجالات الاحتراق الوظيفي، حيث يتضح أن هناك علاقة عكسية، وذات دلالة إحصائية مع متغير الإجهاد الوظيفي ومع المقياس ككل، لكن لا توجد دلالة إحصائية للعلاقة بين بيئة العمل المادية، وكل من مجالي تبلد المشاعر والشعور بالإنجاز.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٥)

معاملات الارتباط بين متغير بيئة العمل المادية وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	٠,٢٢٠ -	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	٠,٠٣٣	٠,٠١٤
الشعور بالإنجاز	٠,٠٥٧ -	٠,٢٦٤
الدرجة الكلية	٠,١٠٩ -	٠,٠٣٣

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

تظهر النتائج المبينة في الجدول (٦) أن هناك علاقة عكسية ضعيفة ودالة إحصائية بين متغير المساندة الاجتماعية وكل من تبلد المشاعر والمقياس ككل، في حين ظهرت علاقة طردية بين المساندة الاجتماعية والشعور بالإنجاز، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٣٦٧، في حين لم تكن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية مع الإجهاد الوظيفي.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٦)

معاملات الارتباط بين متغير المساندة الاجتماعية وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	٠,٠٤٥ -	٠,٣٨٢
تبلد المشاعر	٠,١٧٦ -	٠,٠٠١
الشعور بالإنجاز	٠,٣٧٦	٠,٠٠٠
الدرجة الكلية	٠,٢٥١ -	٠,٠٠٠

٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

تظهر معاملات الارتباط المبينة في الجدول (٧) وجود علاقة عكسية بين التعزيز الإيجابي وكل من الإجهاد الوظيفي وتبلد المشاعر، وكذلك الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي في حين كانت العلاقة طردية مع الشعور بالإنجاز.

وبناءً على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٧)

معاملات الارتباط بين متغير التعزيز الإيجابي وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	- ٠,٢٩٨	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	- ٠,١٦٣	٠,٠٠١
الشعور بالإنجاز	٠,٣٦٥	٠,٠٠٠
الدرجة الكلية	- ٠,٣٦٠	٠,٠٠٠

٦. تؤثر كل من المتغيرات (عبء العمل - وضوح الدور - بيئة العمل المادية - المساندة الاجتماعية - التعزيز الإيجابي) على متغير الاحتراق الوظيفي وذلك عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq ٠,٠٥)$.

ولاختبار هذا الفرض فقد بنى الباحث نموذج الانحدار مع أخذ متغير الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، حيث يبين الجدول (٨) النتائج الخاصة بنموذج الانحدار.

الجدول (٨)

المعالم والإحصاءات الخاصة بالمتغيرات الداخلة في نموذج الانحدار

النموذج	المتغيرات	المعالم المقدر	t	المعنوية	F	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
١	ثابت الانحدار	٥٣,٥١٢	٢٦,٧١٣	٠,٠٠٠	٥٦,٦٣٨	٠,١٢٩	٠,١٢٧
	التعزيز الإيجابي	- ٠,٦٣٧	٧,٥٢٦	٠,٠٠٠			
٢	ثابت الانحدار	٥٥,٤٢٨	٢٧,٨١٥	٠,٠٠٠	٤٠,٨٥٠	٠,١٧٧	٠,١٧٣
	التعزيز الإيجابي	- ٠,٤٤٣	٤,٧٩٨	٠,٠٠٠			
	وضوح الدور	- ٠,٦٢٥	٤,٦٨٥	٠,٠٠٠			
٣	ثابت الانحدار	٥٦,٦٠٣	٢٧,٨١٢	٠,٠٠٠	٢٩,٦٥٤	٠,١٩٠	٠,١٨٤
	التعزيز الإيجابي	- ٠,٣٨٩	٤,١٣٢	٠,٠٠٠			
	وضوح الدور	- ٠,٥٧٧	٤,٣١٠	٠,٠٠٠			
	المساندة الاجتماعية	- ٠,٢٩٩	٢,٤٨١	٠,٠١٤			

ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (٨) يمكننا استنتاج الآتي:

- في الخطوة الأولى أضيف متغير التعزيز الإيجابي للنموذج، حيث كان هو المتغير الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة $t=26,713$ وهي معنوية عند مستوى أقل من $0,05$.

- في الخطوة الثانية لبناء النموذج أضيف متغير وضوح الدور، حيث كان الآتي من حيث تأثيره على المتغير التابع وبلغت قيمته $t=4,798$ في حين حافظ متغير التعزيز الإيجابي على معنويته بعد المتغير الجديد للنموذج.

- في الخطوة الثالثة لبناء النموذج أضيف متغير المساندة الاجتماعية، حيث بلغت قيمته $t=2,481$ في حين حافظ المتغيران السابقان على معنويتيهما.

- باقي المتغيرات رفضت من النموذج حيث لم تحمل أية إضافة جديدة للنموذج عدا ما أضافته المتغيرات الداخلة في النموذج.

- معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$y = 56.603 - 0.577 X_2 - 0.299 X_4 - 0.389 X_5 + e_i$$

وضوح الدور بمقدار وحدة واحدة (مع ثبات باقي المتغيرات)، فإن الاحتراق الوظيفي سيتناقص بمقدار $0,577$ وحدة، كذلك الأمر، فإنه كلما ازدادت المساندة الاجتماعية بمقدار وحدة واحدة، فإن الاحتراق الوظيفي سيتناقص بمقدار $0,299$ وحدة، وكلما ازداد التعزيز الإيجابي بمقدار وحدة واحدة، فإن الاحتراق الوظيفي سيتناقص بمقدار $0,389$ وحدة.

- بلغت قيمة إحصاء F في النموذج النهائي، $29,654$ وهي قيمة مرتفعة تشير إلى جودة نموذج الانحدار.

- بلغت قيمة معامل التحديد المعدل للنموذج الأول $0,127$ ، ثم ارتفعت في النموذج الثاني إلى $0,173$ ، وارتفعت في النموذج النهائي إلى $0,184$ وهي تشير إلى أن المتغيرات الداخلة في النموذج تفسر نحو $18,4\%$ من التباين الكلي لمتغير الاحتراق الوظيفي، في حين يعود $81,6\%$ من التباين لمتغيرات وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

مناقشة النتائج:

أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً على بعد الإجهاد الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى زيادة الأعباء الوظيفية المنوطة بالمرضى، وزيادة عدد المرضى في كل قسم ومحدودية

الإمكانات المادية والبشرية وقلة الحوافز المادية والمعنوية، حيث كل ذلك أدى إلى الإجهاد والتوتر والإرهاق عند الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (WU ef al 2008) التي أشارت إلى أن درجة الاحتراق الوظيفي كانت مرتفعة على بعد الإجهاد الوظيفي للفئة العمرية ٤٠ - ٣٠ بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى بالنسبة لأطباء الجراحة في الصين، كما اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (العلي، ٢٠٠٣) التي أشارت إلى أن هناك مستوى عالياً من الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الوظيفي عند معلم المرحلة الثانوية في محافظة جنين و نابلس. واتفقت أيضاً مع دراسة (الفريحات والربضي، ٢٠١٠) التي أظهرت أن معلمات رياض الأطفال الحكومية في محافظة عجلون يعانين من احتراق نفسي بدرجة عالية على بعد الإجهاد الوظيفي واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (بقيعي، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات الصفوف الثلاثة الأولى في منطقة إربد التعليمية كان متوسطاً في بعد الإجهاد الانفعالي، واختلفت أيضاً مع (دراسة أبو مسعود، ٢٠١٠). التي أشارت إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعد الإجهاد الانفعالي واختلفت أيضاً مع دراسة (الظفري والقيوتي، ٢٠١٠) اللتين أشارتا إلى أن معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم يشعرون بمستوى احتراق نفسي منخفض في بعد الإجهاد الوظيفي، ويعزو الباحث هذه الاختلافات إلى اختلاف ظروف العمل من منطقة إلى أخرى، حيث إن بعض العاملين يشعرون بمستوى منخفض من الاحتراق، وذلك نتيجة لقلة الأعباء الوظيفية المنوطة بهم وتوافر الإمكانات المادية والبشرية والمعنوية لهؤلاء العاملين.

أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً على بعد تبدل المشاعر للممرضين العاملين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة؛ أي أن هناك شعوراً منخفضاً لدى أفراد العينة بتبدل المشاعر، ويسوّغ الباحث هذه النتيجة بأنه رغم أعباء العمل الكثيرة للممرضين فإنهم يهتمون بمشكلات المرضى ويتعاملون معهم برفق ورحمة. وهذا أمر طبيعي في مهنة إنسانية مثل مهنة التمريض واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بقيعي، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن الاحتراق النفسي لدى معلمين ومعلمات الصفوف الثلاثة الأولى في منطقة إربد التعليمية كان منخفضاً على بعد تبدل المشاعر واتفقت أيضاً مع دراسة (الظفري والقيوتي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض على بعد تبدل المشاعر لمعلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عُمان واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعد تبدل المشاعر

واختلفت أيضاً مع دراسة (العلي، ٢٠٠٣) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي جاء بدرجة متوسطة على بعد تبدل الشعور لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظة جنين ونابلس. واختلفت أيضاً مع دراسة (الفريحات والربضي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانين من احتراق نفسي بدرجة كبيرة على بعد تبدل المشاعر، ويعزو الباحث هذا الاختلاف إلى اختلاف عينة الدراسة وظروف عملها حيث إن بعضهم يعاني من تبدل المشاعر بدرجة عالية نتيجة لزيادة الأعباء الوظيفية وقلة الإمكانيات المادية والبشرية.

كما أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز، ويبرر الباحث هذه النتيجة بأن الواجبات الملقاة على الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة لا تثنيهم عن العطاء والإنجاز والتعامل بفعالية وحيوية مع مشكلات المرضى وحلها. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو السعود، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة واتفقت أيضاً مع دراسة (بقيعي، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات الصفوف الثلاثة الأولى في منطقة إربد التعليمية كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز. كما اتفقت أيضاً مع دراسة (الظفري والقريوتي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي منخفض على بعد نقص الشعور بالإنجاز لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطة عُمان، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الفريحات والربضي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز لدى معلمات الأطفال في محافظة عجلون. ويعزو الباحث هذا الاختلاف إلى طبيعة العمل الذي تقوم به معلمة رياض الأطفال حيث إن لديها مسؤوليات تحول دون قيامها بإنجاز أعمالها على الشكل المطلوب، فالفئة العمرية في مرحلة رياض الأطفال تتطلب لغة تخاطب وطرق تدريس وتصميم بيئة تعليم معين تحول دون إنجاز الأعمال المطلوبة من معلمات رياض الأطفال على أكمل وجه.

مناقشة فرضيات الدراسة:

♦ مناقشة الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء في قطاع غزة.

وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما زادت المهمات والمسؤوليات والأعباء وساعات الدوام الملقاة على عاتق الممرض في مستشفى الشفاء

بقطاع غزة، كلما أدى ذلك إلى الزيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (WU et al, 2008) التي أشارت إلى أن الأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي هي: عبء العمل وقلة الاهتمام بالبيئة المادية لدى الأطباء في مقاطعات الصين المختلفة، كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Bakrer, Demerouti and Euwema, 2008) التي أشارت إلى أن هناك علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي، كما اتفقت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (Janssen, Schaufelie and Houkes, 1999) التي أشارت إلى أن هناك علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي المتمثل بالإجهاد العاطفي.

◆ مناقشة الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية، حيث إنه كلما كان هناك وضوح في الأهداف والمهام والمسؤوليات والسلطات وأنظمة الاتصال وإجراءات وقوانين العمل، كلما أدى ذلك إلى تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (القحطاني، ٢٠٠٩) التي أشارت إلى أن مديري المدارس الثانوية لمدينة جدة يتعرضون لمجموعة من الضغوط النفسية الناتجة عن غموض المهام والمسببة للاحتراق الوظيفي.

◆ مناقشة الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة. وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض من فرضيات الدراسة، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كان مكان العمل مريحاً وهادئاً وتتوافر فيه الإمكانات المادية والأجهزة والمعدات اللازمة، كلما قل الاحتراق الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك أيضاً بأنه كلما توافرت الأدوات والمعدات والأثاث اللازم والتهوية والإضاءة والتقنيات الحديثة، وملاءمة مكان العمل، كلما قل الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Wn et al, 2008) التي أشار فيها إلى أن من الأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي عند الأطباء في الصين: البيئة المادية.

◆ مناقشة الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض،

ويمكن تفسير ذلك بأن التعاون والثقة وروح العمل التطوعي بين العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل تقلل من الاحتراق الوظيفي عند الممرضين العاملين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، ويمكن تفسير ذلك أيضا أن علاقات المودة والاحترام المتبادلة والتفاهم مع زملاء العمل تقلل من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Pankai, 2010) التي أشار فيها إلى أن مصممي برامج الحاسوب في الهند الذي لا يتلقون الدعم المعنوي من زملائهم في العمل هم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، كما اتفقت أيضا مع دراسة (Janssen, Schaufelie and Houkes, 1999) التي أشارت إلى وجود علاقة بين الدعم الاجتماعي وبين الاحتراق الوظيفي المتمثل بالإجهاد العاطفي. كما اتفقت أيضا مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠) التي بينت أن العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل تقلل من درجة الاحتراق الوظيفي، كما اتفقت أيضا مع دراسة (القحطاني، ٢٠٠٩) التي أشارت إلى أن العلاقة السيئة مع أعضاء هيئة الإدارة التدريسية تسبب الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة، كما اتفقت أيضا مع دراسة (الأحمد، ٢٠٠١) التي أشار فيها إلى أن من أسباب الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الحكوميين انعدام الاجتماعية.

◆ مناقشة الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة:

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة. وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما شعر الممرضون بأن الراتب والترقيات والعلوات تتناسب مع ظروف المعيشة أدى ذلك إلى تقليل الاحتراق الوظيفي لديهم. كما يمكن تفسير هذه النتيجة أيضا بأنه كلما كان هناك احترام وتقدير لجهود الممرضين وعملهم من قبل المسؤولين، كلما أدى ذلك إلى تقليل درجة الاحتراق الوظيفي واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ابو مسعود، ٢٠٠٦) التي أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين التعزيز الإيجابي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، واتفقت هذه النتيجة أيضا مع دراسة (الأحمد، ٢٠٠١) التي أشارت إلى أن من أسباب الاحتراق الوظيفي عند موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض قلة التعزيز الإيجابي.

◆ مناقشة الفرضية السادسة من فرضيات الدراسة:

والتي تنص على تأثير كل من متغيرات: (عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي) على متغير الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة وذلك عند دلالة إحصائية $\geq 0,05$.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية السادسة من فرضيات الدراسة أن متغير التعزيز الإيجابي حصل على المرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي فيما احتل متغير وضوح الدور المرتبة الثانية، أما متغير المساندة الاجتماعية فقد احتل المرتبة الثالثة من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الراتب والترقيات والعلاوات هي من الأمور المهمة التي يجب أن تتناسب مع مستويات المعيشة في المجتمع، كما أن الاحترام والتقدير أيضا يعد اليوم من الأمور المهمة جدا في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين. وبالآتي يعد التعزيز المعنوي والمادي من أكثر الأمور تأثيراً على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وهذا أمر منطقي وطبيعي. واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (عواد، ٢٠١٠) حيث أظهرت تحليل الانحدار المتعدد أن الرضا عن التعزيز المادي والمعنوي جاء في المرتبة الثانية، أما بعد المساندة الاجتماعية، فقد احتل المرتبة الثالثة في التأثير على الاحتراق الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية الحكومية الناتجة عن دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية.

توصيات الدراسة:

أولاً- التوصيات للمسؤولين في وزارة الصحة الفلسطينية:

١. زيادة الاهتمام بالتعزيز المادي والمعنوي للمرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، حيث بينت نتائج الدراسة أن هذا البعد من أكثر العوامل تأثيراً على الاحتراق الوظيفي.
٢. أظهرت النتائج أن الممرضين يعانون من عبء عمل مرتفع يؤثر بشكل مباشر على الاحتراق الوظيفي لديهم، وبالآتي يوصي الباحث بتخفيض ساعات الدوام للعاملين في مهنة التمريض مع تعيين كادر بشري يخفف من عبء العمل وإعطاء إجازات مدفوعة الراتب للعاملين في هذا المجال.
٣. أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي، وبالآتي يوصي الباحث بتحسين ظروف العمل من حيث الراحة وتوفير الأجهزة والإمكانات والمساحات اللازمة لتخفيف مستوى الاحتراق الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة.
٤. أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً على بعد الإجهاد الوظيفي، وبالآتي يوصي الباحث بعمل دورات تدريبية للمرضين تساعدهم على تبني استراتيجيات لتخفيف مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.

٥. أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين وضوح الدور والاحترق الوظيفي، لذا يوصي الباحث بتوزيع المهّمات بوضوح وعدالة على الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة..

٦. التشجيع على عمل مزيد من الدراسات للتعرف إلى عوامل أخرى تؤثر على الاحترق الوظيفي.

ثانياً. توصيات للمسؤولين بالسلطة الوطنية الفلسطينية:

١. العمل على زيادة الأموال المخصصة لوزارة الصحة الفلسطينية حتى يتسنى لها القيام بالأعمال المكلفة بها على أكمل وجه.

٢. أخذ نتائج البحوث العملية بعين الاعتبار لتطوير الأداء وتحسينه في وزارة الصحة الفلسطينية.

ثالثاً. توصيات للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة:

١. بينت الدراسة أن هناك مستوى مرتفعاً من الإجهاد الوظيفي، وبالتالي يوصي الباحث الممرضين بعدم العمل لساعات إضافية وعدم العمل بأكثر من مكان.

٢. يوصي الباحث الممرضين بالاهتمام بالأنشطة الرياضية والترفيهية التي من شأنها أن تجدد الطاقة والنشاط والحيوية، وتخفف من درجة الاحترق الوظيفي.

٣. تنظيم مكان العمل وترتيبه وترتيب الأجهزة والوسائل.

٤. الاطلاع والمشاركة في الدورات التدريبية التي تساعد في تخفيف درجة الاحترق الوظيفي.

المصادر والمراجع:

أولاً. المراجع العربية:

١. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد. (٢٠١٠). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة.
٢. أبو بكر، نشوى كرم عمار (٢٠٠٧) الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، جمهورية مصر العربية.
٣. الأحمد، فاطمة محمد. (٢٠٠١). ظاهرة الاحتراق الوظيفي عند موظفي القطاع الحكومي والخاص، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة الملك سعود.
٤. بقيعي، نافز. (٢٠١١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مجلد ٢٥، عدد ١، ص ٤٩ - ٧٩.
٥. جابر، رمزي رسمي. (٢٠٠٧). دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب، مجلة جامعة الأقصى، مجلد ١١، عدد ١، ص ١٢٩.
٦. الرقاد، رائد. (٢٠٠٩). الاحتراق النفسي لدى مدرب رياضة الوشو - كونج فو في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مجلد ٢٣، عدد ٢، ص ٥.
٧. عواد، يوسف نياب. (٢٠١٠). الاحتراق النفسي لمعلم المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مجلد ٢٤، عدد ٩، ص ٢٤٩٥ - ٢٥٢٦.
٨. الفريحات، عمار. الربضي، وائل. (٢٠١٠). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، مجلد ٢٤، عدد ٥، ص ١٥٥٩ - ١٥٨٦.
٩. القحطاني، يحيى بن سعيد بن عبد الله. (٢٠٠٩). مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة - المملكة العربية السعودية.

١٠. القريوتي، إبراهيم أمين. الخطيب، فريد مصطفى. (٢٠٠٦). الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٢٣، ص ١٣١.

١١. القريوتي، إبراهيم؛ الظفري، سعيد. (٢٠١٠). الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد ٦، عدد ٣، ص ١٧٥ - ١٩٠.

١٢. النععي، ضيف - الله عبد الله. (٢٠٠٠). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة الاقتصاد والإدارة، مجلد ١٤، عدد ١، ص ٥٥ - ٨٨.

ثانياً المراجع الأجنبية:

1. Bakker, Arnold B. ; Demerouti, Evangelia; Euwema, Martin C. (2005) . Job Resoces buffer the impact of job demands on burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 10, Issue 2, p 170- 180.
2. Carayon, Pascale,; Zijlstra, Fred. (1999) . Relationship between job control, work pressure and strain: Studies in the USA and in The Netherlands, *Work & Stress*, Vol 13, Issue 1, p 32- 48..
3. Freudenberger, Herbert j. (1974) . Staff burnout, *Journal of Social Issues*, Vol. 30, Issue 1, p 159- 165.
4. Hui, Hsin. Hu, Sunny. Cheng, Chien- Wei. (2010) . Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol 21, Issue 8, p 1337.
5. Janssen, Peter P. M. ; Schaufelieo, Wilmar B. ; Houkes, Inge. (1999) . Work- related and individual determinants of the three burnout dimensions, *Work & Stress*, Vol 13, Issue 1, p 74- 86.
6. Lambet, Eric; Hogan, Nancy, L. ; Altheimer, Irshad. (2010) . The Association Between Work- Family Conflict and ob Burnout Among Correctional Staff: A Preliminary Study, *American Journal of Criminal Justice: AJCJ*, Vol 35. Issue 1/2, p 19- 37.
7. Maslach, Christina; Jackcon, Susan E. (1981) . The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, Vol 2, Issue 2, p 99- 113.
8. Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B. ; Leiter, Michael P. (2001) . Job Burnout, *Annual Reviews*, p 397- 422.

9. Pankaj, Singh. (2010) . *Antecedents and consequences of job burnout among Indian software developers, Indian Institute of Technology, Kharagpur.*
10. Schaufeli, Wilmar B. ; Bakker, Arnold B. (2004) . *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, Journal of Organizational Behavior, Vol 25, Issue 3, p 293-315.*
11. Wu, Siying; Zhu, Wei; Li, Huangyuan; Wang, Zhiming; Wang, Mianzhen. (2008) . *Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China, Stress and Health, Vol 24, Issue 2, p143.*
12. Maslach, Christin ,. Schaufeli, B. Wilmar and Leiter, P. Michael. February (2001) *JOB BURNOUT, Annual Review of Psychology , Vol. 52: 397- 422*
13. Teven, Jason J. (2007) . “ *Teacher Temperament: Correlates with Teacher Caring, Burnout, and Organizational Outcomes* “. *Communication Education, Vol. 56, No. 3, July 2007, pp. 382_400*
14. Young Carol, R. (2005) . *The relationship of physical activity to job stress and burnout in neonatal nurses in Texas. dissertation abstract, Capella University.*