

## أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران

الباحث الرئيسي

علي فهد ال منصور اليامي

إعداد الباحثين

فهد محمد ال منصور

خالد نقتان ال بحري

ناصر حسين اليامي

علي حسن ال مردف

ريفال ناشر ال فهاد

محسن احمد ال رشه

يحيى صالح ال عباس

زهرة علي ال سعد

محمد احمد الخجاف

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران في المملكة العربية السعودية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وقد تمَّ تطبيق الدراسة على عينة تكوَّنت من (361) من العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وقد تمَّ اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصَّلت الدراسة إلى نتائج؛ من أهمها وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، ودرجة تقدير مرتفعة من أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، وتبدُّد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وعلى ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد الطرق والأنظمة التي تحسِّن من مستوى أداء العاملين في المنشآت الصحية، وزيادة الاهتمام بإيلاء تحسين جودة حياة العمل داخل المنشآت الصحية للحفاظ على المستوى المنخفض من الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإثناء المستمر على أداء العاملين الأمر الذي يشجِّعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

## Abstract

### **The impact of job burnout on the performance of health facilities workers in Najran region**

This study aimed to identify the impact of combustion in its dimensions (psychological stress, dull feelings, decreased sense of achievement) on the performance of health facilities workers in the Najran region in the Kingdom of Saudi Arabia. The study was applied to a sample of (361) workers in health facilities in the Najran region, and they were chosen by a simple random method. The results indicated that there is an impact of job burnout with its dimensions (psychological stress, dulled feelings, and decreased sense of achievement) on the performance of workers in health facilities in the Najran region, and in light of the results, the study recommended the need to work on finding ways and systems that improve the level The performance of workers in health facilities, and increased attention to improving the quality of work life within health facilities, to maintain a low level of burnout, and to increase commendation. The continuous performance of employees, which encourages them to make more efforts and increase their productivity.

**تمهيد:**

بدأ القرن الواحد والعشرين بالثورات العلمية المتنوعة في شتى جوانب الحياة منها ما يتعلق بالتكنولوجيا والطب والاتصالات والصناعة، وذلك بعد الأحداث الكثيرة في القرن الماضي ممّا ساهم في تعقيد الحياة وظهور كثير من الاضطرابات، حتى أطلق بعض الباحثين عليها عصر القلق والضغط النفسي والاحترق الوظيفي، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (الشلفو، 2015).

ويعتبر الاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، فلا يوجد مجال من مجالات حياتنا المعاصرة، إلا ونراه يحمل تناقضات اجتماعية وضغوط نفسية، تؤدي بالتأكيد في حال استمرارها إلى النتيجة المأساوية وهي " الاحتراق الوظيفي"، وقد ظهر الاحتراق الوظيفي كمصطلح من المصطلحات التي ظهرت في مجال علم النفس التنظيمي على يد العالم Bradelly في عام 1969، حيث عبر عن الحالة النفسية التي تحدث للأفراد العاملين في المجال الخدمي، وبالرغم من أن Bradelly كان أول من استخدم هذا المصطلح إلا أن Freudenberger هو من نسب إليه تقديم هذا المصطلح في عام 1974. ويسبب الاحتراق الوظيفي الشعور السلبي للموظف نحو احترام الذات، ويترتب على حدوثه في المنظمات مخاطر اقتصادية، تنشأ من ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض جودة الخدمة، وزيادة شكاوى العملاء (عبدالله، 2017).

وتفيد المعلومات بأن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى المعاناة والإنهاك، وهو من المجهودات النفسية التي يتعرض لها الفرد، وينسحب أثر الاحتراق الوظيفي إلى المنظمة ذاتها، على الرغم من أنها قد تكون إحدى مسبباته، وبالتالي التأثير السلبي على الأداء ككل - ليس هذا فحسب؛ بل يسري هذا التأثير إلى الموظفين الذين يعتبرون العصب الرئيس والمغذي للمنظمة (إمام، 2018).

فالعنصر البشري في أي منظمة يعد من أهم المكونات التي تمتلكها؛ كون هذا العنصر هو المسؤول عن الإنتاج، والإبداع، والابتكار، والتجديد، والتنظيم، والتنفيذ، والقيام بأداء المهمات والمسؤوليات والأنشطة التي تتعلق بالمنظمة، وإن لم تهتم المنظمة بهذا العنصر الفعّال فإنها ستفقد بالتأكيد كثيراً من الكفاءة والأداء الوظيفي المتميز وبالتالي ستفقد قدرتها على المنافسة والبقاء، وعليه يمكن القول أن بيئة العمل المعاصرة

تتسم بشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الموظفين أن ينتجوا أكثر، وأن يعملوا أطول، وأن يبرزوا أفضل ما لديهم من طاقات وقدرات وخبرات تجاه الأداء المتميز، الأمر الذي اقتضى أن يعيشوا في بيئة تُملي عليهم شروطها وتفرض عليهم نوعاً من القلق أو الخوف في التأقلم مع جو العمل وضغوطه الملقاه على عاتقهم، وما يصاحب هذه الضغوط من مشاعر مليئة بالإحباط، والصراع النفسي والتردد، وقلة الإنجاز، الأمر الذي يترتب عليه آثاراً سلبية على مستوى أدائهم الوظيفي (حسين، 2020).

فالأداء الوظيفي يقاس بأداء الأفراد العاملين، وما يبذلونه من طاقات وجهود وقدرات لأداء المهام والمسؤوليات الوظيفية المناطة بهم، فضلاً عن رغبتهم في أداء العمل، ووفقاً لذلك فإن تقدم المنظمة وازدهارها وتقدمها في مجال عملها، وتحقيقها لأهدافها ووصولها إلى التميز التنافسي والمؤسسي يرجع إلى ما يبذله أفرادها العاملين من جهود كبيرة في إنجاز وأداء العمل على أفضل وجه، وفي المقابل يتطلب من تلك المنظمة أو تعني بهؤلاء الأفراد العاملين لديها من حيث تركيزها على توفير بيئة عمل بعيدة عن الضغوط التي قد تسبب وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لديهم (بن زهرة وبوخلوة، 2021).

ولأهمية موضوع الاحتراق الوظيفي وأثره على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي في أحد أهم القطاعات الخدمية الحساسة؛ وهي المنشآت الصحية في منطقة نجران.

#### مشكلة الدراسة:

يعاني العديد من الموظفين والعاملين في مختلف مواقعهم الوظيفية في أي منظمة أو منشأة من بعض الضغوط الواقعة عليهم سواء الناتجة من بيئة العمل الداخلية أو من البيئة الخارجية، وتعتبر المنشآت الصحية من المنشآت الخدمية التي يقع على عاتقها مسؤولية كبيرة، وتتلقى العديد من المراجعين والمرضى بأعداد كبيرة وبشكل مستمر؛ نظراً لأنها تخدم أعداداً كبيرة من فئات الشعب المختلفة، وفيها يتم الاحتكاك المباشر بين العاملين والمستفيدين من الخدمة، والتي تتطلب قيامهم بأداء عملهم بشكل سريع وعلى أفضل صورة، الأمر الذي يولد لديهم ضغطاً كبيراً، فضلاً عن أن طبيعة وظيفتهم تتعلق بصحة البشر وحياتهم، وهذا بحد ذاته مدعاة للتعرض لمزيد من الضغوط الناتجة عن مواجهة معاناة المرضى والمراجعين. وبالتالي فإن تراكم هذه الضغوط واستمرارها يسهم في انخفاض محاولات الأداء والإنجاز، ويقود إلى ما يُطلق عليه "الاحتراق الوظيفي الذي

يوفر العديد من المشكلات النفسية، منها: الإحباط، واللامبالاة، والخوف من اتخاذ القرارات والإرهاق، وانخفاض الولاء الوظيفي وغيرها من المشكلات التي تؤدي في نهاية الأمر إلى انخفاض في مستوى الأداء الوظيفي لدى الأفراد الذين تقع على عاتقهم تقديم الخدمة الصحية بروح معنوية عالية.

وبناءً على ما سبق، فإن مشكلة الدراسة تتبلور في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران؟ وتتفرع من المشكلة الرئيسية عدّة تساؤلات فرعية.

- 1) ما مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) لدى العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران؟
- 2) ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران؟
- 3) ما أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران؟

#### أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1) التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) لدى العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.
- 2) قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران.
- 3) الكشف عن معرفة الأثر بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

#### أهمية الدراسة :

لدراسة الحالية أهمية عملية وأهمية أكاديمية، وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: الأهمية العملية

تنبع أهمية الدراسة العملية في أنها تبحث في موضوع ذي أهمية بالغة؛ وهو ظاهرة الاحتراق الوظيفي من حيث اقتراح أفكار جديدة تفيد في عملية تحسين كفاءة أداء العاملين في المنشآت الصحية؛ من حيث استحداث طرق وأساليب جديدة في التعامل مع

الأفراد العاملين وتقليل الضغوط المؤثرة على نفسياتهم في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين صحتهم النفسية والسلوكية والتي ينعكس على ارتفاع أدائهم وتحسين مستوى إنتاجيتهم، والذي يصب في نهاية المطاف في مصلحة المنشآت الصحية، والذي يمكنها من مواكبة التغيرات في الظروف البيئية المتقلبة، وأن يمنحها فرص التميز للارتقاء بمستوى أدائها نحو الأفضل.

ثانياً: الأهمية الأكاديمية

تتبع أهمية الدراسة الأكاديمية في أنها جاءت لترتبط بين عدّة من المواضيع الهامة، والتي لا بد من طرحها في البيئة السعودية، وخاصة في المنشآت الصحية التي تعدّ من أهم القطاعات وأكثرها حيوية؛ نظراً لأنها تخدم أعداداً كبيرة من فئات المجتمع السعودي، كما تمثل الدراسة الحالية مادة علمية حديثة في المكتبة العلمية التربوية على المستوى المحلي والعربي، مما يفتح الباب أمام الباحثين؛ لإجراء دراسات أخرى انطلاقاً من نتائج الدراسة الحالية.

منهجية الدراسة:

- منهج الدراسة: تتبّع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.
- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة العاملين من (الأطباء، والأخصائيين غير الأطباء والفنيين والإداريين) والمسؤولين في القطاع الصحي في المنشآت الصحية في منطقة نجران في المملكة العربية السعودية.
- مصادر جمع البيانات: سيتم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المصادر الثانوية، والمصادر الأولية.
- أداة الدراسة تعتمد الدراسة على تصميم الاستبانة مع أفراد عينة الدراسة المعنيين بموضوع الدراسة.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: العام 1443هـ - 2022م.
- الحدود المكانية: المنشآت الصحية في منطقة نجران في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الموضوعية: أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدل المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) كمتغير مستقل على الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

### فرضيات الدراسة :

اعتماداً على أسئلة الدراسة ونموذجها، تم صياغة الفرضيات الرئيسية التالية، التي سيجري اختبارها، واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها، وذلك على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية الأولى :

H01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تلبّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

ونستنبط من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية :

الفرضية الفرعية الأولى :

H01-1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإجهاد النفسي في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

الفرضية الفرعية الثانية :

H01-2 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتلبّد المشاعر في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

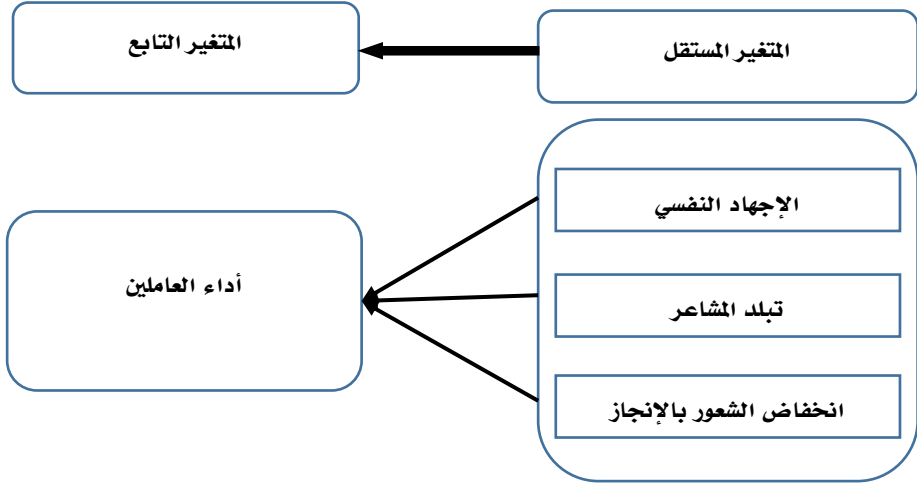
الفرضية الفرعية الثالثة :

H01-3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لانخفاض الشعور بالإنجاز في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

### 3-4 نموذج الدراسة

يوضّح الشكل (1) النموذج الافتراضي للدراسة، ويظهر منه وجود متغير مستقل هو الاحتراق الوظيفي (الإجهاد النفسي، تلبّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) ومتغير تابع أداء العاملين.

الشكل (1): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

### الاحترق الوظيفي:

إن التطور العلمي والتقني الذي يشهده العالم الآن، والذي ينعكس إيجاباً على كثير من جوانب الحياة المختلفة، ساهم في راحة الإنسان، إلا أنه في الوقت نفسه أثقل كاهله بالكثير من المسؤوليات والالتزامات، حتى أصبح لا يستطيع الوقوف أمام هذا التطور أو الحد من امتداده، مما أدى إلى عدم القدرة على مواجهة التحديات، والقيام بالمسؤوليات المنوطة بالوسائل والإمكانات المتاحة، فنتج ما يُسمى بالضغط النفسي (علي، 2019).

وعلى الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحترق الوظيفي، لذلك فالعديد من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (الشعلان، 2016). فالاحترق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية، تؤدي حتماً في حال استمرارها للنتيجة الأسوأ المتمثلة في الاحتراق الوظيفي.

ووصف الاحتراق بأنه متلازمة نفسية؛ بحيث يشعر العاملون بأنهم مستنزفون عاطفياً وسلوبو الشخصية، مع الشعور بانخفاض مستوى إنجازهم الشخصي، وهذا ينطبق

على العاملين في القطاع الصحي الذين يكون لديهم طاقة وعواطف غير كافية لتلبية متطلبات كل من المرضى ومكان العمل، علاوة على احتمالية المعاناة من القلق؛ بسبب عدم اكتمال مهام الرعاية الصحية وعدم القدرة على الوفاء بأعباء العمل المسند إليهم Ahola (et al, 2010).

### مفهوم الاحتراق الوظيفي؛

يعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي (Burnout) من المفاهيم الحديثة نسبياً، التي ظهرت في مجال علم النفس التنظيمي على يد العالم (Beadelly, 1969)، الذي أشار إلى الحالة النفسية التي تحدث للعاملين في المجال الخدمي الذي يتميز بالتعامل والاحتكاك المباشر مع المستفيدين من الخدمات المقدمة، وقد استخدم المحلل النفسي (Freudenberger, 1974) مصطلح الاحتراق النفسي للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، وذلك من خلال دراساته التي ناقش فيها التجارب النفسية، ونتائج خبرته في التعامل ومعالجة العاملين المترددين على عيادته النفسية (الفرجاني، 2021).

وقد عرّفت ماسلاك الذي أورده (عبد الله، 2020) الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد والضغط العصبي، واستنزاف الطاقة الانفعالية، والتجرّد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال الوظيفي، والتي قد تحدث عند الأشخاص الذين يؤدّون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الأفراد.

وأشار (Whitehead, 2001) إلى مفهوم الاحتراق الوظيفي بأنه مصطلح يشمل الإجهاد النفسي نتيجة الاستجابة المزمنة للضغوط، مترافقاً ذلك مع الشعور بتدني الأداء والاكْتئاب في التعامل مع الآخرين.

وعرّفته (العنزي، 2018) بأنه "حالة من الإجهاد الانفعالي، يحدث نتيجة تعرّض الفرد العامل وبشكل مستمر لضغوط العمل المرتفعة، بحيث تؤدّي إلى نقص في الكفاءة الشخصية للفرد، وضعف الاهتمام بالبُعد الإنساني، وأكثر من يتعرّض لهذه الحالة العاملون في المهن الخدمية التي تتطلب التعامل مع الآخرين؛ مثل الصحة والتدريس".

وأضاف المسعودي (2016) بأن الاحتراق الوظيفي هو "حالة عاطفية نفسية، سماتها التعب وفقدان الاهتمام والإحباط الذي يتداخل مع العمل الوظيفي، ويكون نتيجة التعرُّض للضغوطات لفترات زمنية طويلة".

من خلال ما سبق، ومع تعدد التعريفات للاحتراق الوظيفي، فإن الباحث يرى أنه حالة نفسية عاطفية سيئة، تصيب العاملين الذين يتعاملون مع الأشخاص بشكل مباشر في أماكن عملهم، تنتج عن عدم تلبية تطلعاتهم ورغباتهم الوظيفية، ويرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، ما ينعكس على تدني مستوى أدائهم وإنجازهم، الذي يؤثر سلباً على طريقة تعاملهم مع الآخرين؛ سواء أكانوا زملاءهم في العمل، أو المراجعين متلقي الخدمة.

#### العوامل والأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي:

تتعدد أسباب الاحتراق الوظيفي وتتنوع؛ فمنها ما يتعلق بالفرد نفسه، ومنها ما يتعلق بالمستويات التنظيمية في المؤسسة، ومنها ما يتعلق بالمستويات الاجتماعية، فنقص الوقت ونقص التوقعات المثالية، وزيادة المهام الإدارية مع غياب التقدير والاعتراف، بالإضافة إلى عبء العمل ونقص الدعم الاجتماعي والإداري، كل ذلك يؤدي إلى الاحتراق وظيفياً لدى الأفراد (مصطفى ورشيد، 2016). وينتج الاحتراق الوظيفي بالاختلاف بين طبيعة الوظيفة التي يشعرها الفرد وبين طبيعة الشخصية، فزيادة الاختلاف بينهما تزيد من حدة الاحتراق الوظيفي، كما أن توجهات الفرد نحو العمل وطبيعته تلعب دوراً مهماً في وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي أو عدمها، فعامل الرضا الوظيفي، والكفايات الوظيفية، والفلسفة الإدارية، والعوامل الاجتماعية، والظروف الاقتصادية داخل بيئة العمل يعد من المسببات الرئيسية لظاهرة الاحتراق الوظيفي، فإذا ما كانت سلبية ومُجحفة بحق الفرد العامل داخل المؤسسة، يمكن أن تكون إحدى أهم المكونات لتوجهات الفرد نحو العمل ككل (Maslach, 2001).

وهناك ثلاثة عوامل أو أسباب، اتفقت عليها معظم الدراسات للاحتراق الوظيفي:

أولاً: العوامل المتعلقة بالبُعد الفردي

حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر تعرُّضاً للاحتراق الوظيفي عن غيره من العاملين، هو الأكثر انتماءً والتزاماً بعمله وإخلاصاً له، ويفسر ذلك أن الفرد يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه (الشعلان، 2016).

## ثانياً: العوامل المتعلقة بالبُعد الاجتماعي

يجد العاملون الأكثر التزاماً وانتماءً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة، ما يدفعهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، ومن ثمَّ يحدث لديهم حالة من عدم التوازن، تجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي، كما أنَّ تصوُّر المجتمع حول ما تقدّمه المؤسسات من تسهيلات لمقدّم الخدمة وما يقاسيه من ظروف، وقلة ما توفّره له من إمكانيات من جهة أخرى، وكذلك توقُّعات المجتمع حول قدرته وإمكانياته الشخصية والمهنية قد تتجاوز حدود الواقع في بعض الأحيان، ممَّا يخلق فجوة كبيرة في بعض الأحيان بين ما هو متوقَّع وبين ما هو واقع فعلاً، ممَّا يتسبَّب في زيادة احتمال التعرُّض للاحتراق الوظيفي (ذياب، 2018).

## ثالثاً: العوامل المتعلقة بالبُعد المهني

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبُعد الأهم الذي يحدّد العامل فيها انتماءه لعمله والتزامه بأهدافه، فإنَّ بيئة العمل تُسهم إلى حدٍّ كبير في مستوى ما يتعرَّض له الفرد من ضغوط، الأمر الذي يزيد من احتمالات فشله في تحقيق أهدافه على مستوى العمل، وما يرتبط به من إشباع لاحتياجاته الشخصية، ممَّا يقوده إلى حالة معنوية متدنية، وإلى شعور بعدم الرضا عن عمله وإنجازاته، فيصبح عرضة للاحتراق الوظيفي (Wu, Hu, & Zheng, 2019).

وفي هذا الصدد، تذكر (Maslach, 2015) مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي أيضاً؛ ومنها:

1. تضارب الأدوار في الحياة، وازدياد حجم العمل.
2. كثرة المهام التي يصعب إنجازها، إلى جانب أعمال الفرد الأساسية.
3. قلة التعزيز الإيجابي للفرد؛ سواء المادي أو المعنوي.
4. عدم القدرة على مشاركة الفرد في الحياة الاجتماعية بشكل كافٍ.
5. صراع القيم؛ حيث تتطلب الأعمال القيام بأمور قد لا تتوافق مع قيم الفرد ومبادئه.
6. عدم الإنصاف في توزيع العمل والمهام، وتحميل الفرد مسؤوليات تفوق قدرته على التحمُّل.
7. سوء بيئة العمل، ورداءة التجهيزات فيها.

## مراحل الاحتراق الوظيفي:

يعدُّ الاحتراق الوظيفي من الظواهر المرحلية التي لا تظهر أعراضها الأساسية مرة واحدة، ولكنها تظهر بشكل تدريجي حسب شدة الاحتراق، حيث تمر هذه الظاهرة بثلاث مراحل هي (الزيوت، 2018).

1. المرحلة الأولى: تكون في شعور الفرد بالاختلال وعدم التوازن بين ما يتوفر لديه من موارد، وبين ما يحمل من أعمال ومسؤوليات ويلقى عليه من مطالب، بحيث إنَّ الموارد التي لديه لا تكفي لمواجهة المسؤوليات والمطالب.
  2. المرحلة الثانية: تتطوّر معاناة الفرد؛ بسبب الإجهاد والتوتر كردّة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل.
  3. المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة يحدث تغيير في سلوكيات واتجاهات الفرد؛ كالميل إلى معاملة المراجعين بطريقة آلية، وعدم الاهتمام بالعمل، والانشغال بالحاجات الفردية.
- أداء العاملين:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص؛ وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة، ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدّمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية، وتسعى المنظمات اليوم بشتى أنواعها إلى تعظيم الإنتاجية، ورفع مستوى أداء العاملين إلى أقصى المستويات؛ وذلك لضمان بقائها واستمرارها في مزاولة نشاطاتها. ولعل من أبرز ما توليه المنظمات اليوم أكبر درجات الأهمية: الأداء وكيفية تحسينه، والحفاظ عليه، حيث يعتبر أداء العاملين أداة المنظمات العملية لتحقيق أهدافها والوسيلة الفعالة لإنجاز الغايات والرسالة التنظيمية فيها (أبو عساف، 2017).

كما أضاف لعصب (2017) أنَّ الأداء يعدُّ من المواضيع التي تحتل أهمية كبيرة بالنسبة لمنظمات الأعمال، بكافة أشكالها، حيث إنَّ عملية تقييم الأداء للمنظمة تتم من خلال إعداد برامج محدّدة وواضحة، تبيّن درجة التقدّم والتطوّر لتلك المنظمات من خلال اتباع الوسائل والأساليب المختلفة المبنية على نظام مؤسسي، تتمكّن من خلاله الوقوف على

تقدير واضح لوضع المؤسسة من حيث زيادة الإنتاجية وتوسُّعها، والقدرة على تحقيق التميُّز التنافسي، وتحقيق مكانة متقدمة عن المؤسسات الأخرى.

### مفهوم أداء العاملين:

يعرّف الأداء بأنه " المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها؛ أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المؤسسات (سيد، 2019).

في حين يعرّف أداء العاملين على أنه كمية ونوعية المهام التي ينجزها الفرد أو المجموعة في مكان العمل، ويعرّف الأداء بأنه محصلة النتائج لوظيفة ما أو عمل ما أو نشاط ما (بوقليع، 2011).

كما وعرّف (الرشدي، 2014) الأداء بأنه النتيجة النهائية لنشاط ما، فهو المحصلة النهائية للنشاط الذي يقوم به الفرد أو المجموعة في مكان العمل، ويعدُّ الأداء من أهم الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها.

كما عرّفه (البلوي، 2011) بأنه ما يتمكّن الفرد من تحقيقه أنياً من سلوك محدد، وما يستطيع الملاحظ أن يسجله بأكبر قدر من الوضوح والدقة.

في حين عرّفه حامد (2017) بأنه قيام العاملين والموظفين في تلك المنظمات بتنفيذ أعمالهم وواجباتهم المكلفين بها، وذلك من خلال ما يتوافر لديهم فهم وإدراك واستيعاب لمهامهم واختصاصاتهم واحاطتهم بالتوقعات التي قد تحدث مستقبلاً أثناء عملهم.

وأماً عن تعريف إبراهيم (2021)، فهو يشير إلى أن أداء الموظفين هو درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة لوظيفة الفرد، ويعكس الكيفية التي يحقق بها أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث الخلط ما بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، بينما يقاس الأداء على أساس النتائج التي حقّقها الفرد.

وفي تعريف سعادة (2018) فإن أداء العاملين يقصد به النتائج التي يحققها العامل من القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات، ووفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب، هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكوّن منها عمله خلال فترة محددة.

## عرض نقدي للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث:

### الدراسات العربية:

دراسة (2021) بعنوان: تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية في تقرت الجزائر، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ نظراً لملائمته لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من كافة العاملين في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية في تقرت الجزائر، أمّا عينة الدراسة، فقد بلغ قوامها (51) عامل، وتمّ توزيع الاستبانات لجمع البيانات من أفراد الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ هناك أثراً عكسياً بين المتغيرين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي) وأداء العاملين، فكلما انخفضت درجات الاحتراق الوظيفي لدى مجمل العاملين، كلما ارتفع الأداء الوظيفي لديهم.

دراسة حسين (2020) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان، وتمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي؛ لملاءمته مع طبيعة أهداف الدراسة، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان، أمّا عينة الدراسة، فقد بلغت (384) طبيب وممرض في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد الدراسة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أنّ هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الخاصة من وجهة نظرهم، كما أنّ هناك مستوى متوسط من أداء العاملين في المستشفيات الخاصة من وجهة نظرهم، كما أشارت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء للعاملين.

دراسة شوشة (2020) بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة بمحافظة القليوبية

هدف هذه الدراسة إلى بناء الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وجودة الأداء الوظيفي لمعلم السباحة في محافظة القليوبية في مصر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بخطواته وإجراءاته باستخدام الأسلوب المسحي؛ نظرًا لملائمته لإجراءات البحث. واشتمل مجتمع الدراسة على معلمي السباحة، والمسجلين بالاتحاد المصري للسباحة بالقليوبية. وتمَّ اختيار عينة الدراسة من (150) معلمي السباحة من مجتمع البحث في ضوء أهداف البحث وفروضه، وتوصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدة معلمي السباحة، ووجود ارتباط عكسي بين الاحتراق النفسي لمعلمي السباحة وجودة الأداء الوظيفي.

دراسة إمام (2018) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية. ولتحقيق هدف الدراسة؛ قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى، وتمَّ توزيع 390 استمارة، وتمَّ الاعتماد على تحليل 364 استمارة صالحة للتحليل. وقد تمَّ استخدام برنامج 25 spss v. في تحليل بيانات الدراسة. توصّلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركات السياحة، كما توصّلت الدراسة أيضًا إلى أن أبعاد الاحتراق الوظيفي لها أثر على الأداء، حيث حصلت الاحتراق الوظيفي على درجة متوسطة من إجابات أفراد العينة على أداة الدراسة.

دراسة دغيم (2017) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام بالقاهرة عن طريق دراسة الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقياس كلٍّ منهما، فقد استخدم الباحث مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (بعد الإجهاد الانفعالي، بعد عدم الإنسانية، بعد الإنجاز الشخصي)، ومقياس بورتر لقياس الالتزام التنظيمي، تمَّ اختيار عينة بطريقة عشوائية من الأفراد العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة بلغ حجمها 340 مفردة تمَّ تطبيق البحث

عليهم بنظام الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي، وفقاً للاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي.

دراسة معروف (2017). الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين: دراسة ميدانية بمستشفى محمد لوضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت في الجزائر، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستبانة لجمع البيانات من أفراد الدراسة، حيث طبقاً للدراسة على عينة بلغ قوامها (90) طبيب جراح وطبيب جراحة، يعملون في المؤسسات الاستشفائية والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين في تلك العيادات والمستشفيات، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء تُعزى لتغير الأقدمية في المهنة ونوع الجراحة، والجنس.

#### الدراسات الأجنبية

Lizano (2015). Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis.

هدفت هذه الدراسة إلى تفضُّص العلاقة بين تأثير الاحتراق الوظيفي على صحة ورفاهية العاملين في قطاع الخدمات البشرية في أسبانيا، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم توزيع (541) استبانة على عينة مكونة من الموظفين في قطاع الخدمات البشرية في أسبانيا، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج؛ مفادها أن الاحتراق الوظيفي يؤثر على رفاهية العاملين، وعلى أدائهم في محصلة الأمر، حيث أن الاحتراق الوظيفي كلما ارتفع أثر ذلك على صحة الموظفين النفسية، الأمر الذي ينعكس على مستوى رفاهيتهم وأدائهم بشكل سلبي والعكس صحيح.

Chonga , Vincent & Monroe , Gary (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: A structural equation modeling approach.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن محدّدات الاحتراق الوظيفي، وآثاره على الرغبة في ترك العمل لدى المحاسبين المبتدئين، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح

الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وقد تشكلت عينة الدراسة من 368 مفردة من المحاسبين المبتدئين في أستراليا. وقد كشفت الدراسة عن أن غموض الدور، وصراع الدور، والصراع المرتبط بالعمل من أهم محددات الاحتراق الوظيفي، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة طردية دالة بين الاحتراق الوظيفي والرغبة في ترك العمل. وأخيراً توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يرتبط سلبياً بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

### الفجوة البحثية :

لدى استطلاع الدراسات السابقة ومراجعتها يتبين أن البعض منها تناولت متغيرات الدراسة الحالية (الاحتراق الوظيفي) و(أداء العاملين) ومشابهة لها، فعلى سبيل المثال تناولت دراسة إمام (2018) أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وكذلك دراسة حسين (2020) والتي تناولت أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن؛ فضلاً عن دراسة (2021) والتي تناولت تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية في الجزائر، وكذلك دراسة (Yavas, Babakus, & Karatepe, 2013) والتي تناولت الاحتراق الوظيفي وأداء موظفي الخطوط الأمامية في العديد من البنوك في جميع أنحاء جمهورية شمال قبرص التركية. في حين اختلف البعض من الدراسات في تناول متغيرات الدراسة، فعلى سبيل المثال ربطت دراسة شوشة (2020) بين الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة بمحافظة القليوبية في مصر. وكذلك دراسة دغيم (2017) والتي ربطت بين الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام في مصر، وكذلك دراسة (Chonga, Vincent & Monroe Gary, 2015) والتي تناولت محددات الاحتراق الوظيفي وآثاره على الرغبة في ترك العمل لدى المحاسبين المبتدئين في إسبانيا، وهو ما يشير إلى الفجوة البحثية في الدراسة، بالمقارنة مع الدراسات السابقة العربية والأجنبية، ومن الممكن تلخيص تلك الفجوة في عنونها ومتغيراتها ومجتمعها (أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين)، وكذلك في عينتها، حيث يتم إجراء الدراسة الحالية في المنشآت الصحية في منطقة نجران في المملكة العربية السعودية.

### منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتبر أحد أكثر المناهج العلمية استخداماً في الدراسات الإنسانية والإدارية، وهو المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في وصف متغيرات الدراسة (الاحتراق الوظيفي، وأداء العاملين) من خلال الجانب النظري، بالإضافة إلى وصفها من خلال إجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، ومعرفة مستوى الاحتراق الوظيفي، ومستوى أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران. أما المنهج التحليلي، فقد تم استخدامه بهدف معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

### مجتمع الدراسة وعينتها :

تم تطبيق الدراسة في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في تلك المنشآت، ولصعوبة حصر أعدادهم، تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية البسيطة حيث تم توزيع (400) استبانة إلكترونيًا على العاملين، وتم الاستجابة من قبل (363)، وبعد تدقيق الإجابات، تم استبعاد (2) ردود غير صالحة لإجراء التحليل الإحصائي، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة لإجراء التحليل الإحصائي (361) استبانة شكّلت ما نسبته (90.1%) من مجموع الاستبانات الموزعة، والجدول التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية :

الجدول (1) : توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	259	71.7
	أنثى	102	28.3
	المجموع	361	100.0
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	26	7.2
	30 - أقل من 40 سنة	102	28.3
	40 - أقل من 50 سنة	134	37.1
	50 سنة فأكثر	99	27.4
	المجموع	361	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فأقل	58	16.1
	بكالوريوس	211	58.4
	دبلوم عالي	22	6.1
	ماجستير	52	14.4

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
	دكتوراه	18	5.0
	المجموع	361	100.0
الخبرة	أقل من 5 سنوات	47	13.0
	5 - أقل من 10 سنوات	91	25.2
	10 - أقل من 15 سنة	120	33.2
	15 سنة فأكثر	103	28.5
	المجموع	361	100.0

يُلاحظ من الجدول (1) أن الذكور من أفراد عينة الدراسة هم الأعلى تكراراً، حيث بلغ عددهم (259) فرداً بنسبة مئوية (71.7%)، بينما بلغ عدد الإناث (102) بنسبة مئوية (28.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

كما ويُلاحظ من الجدول (1) فيما يخص الفئة العمرية أن أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم (من 40 - أقل من 50 سنة) هم الأعلى تكراراً حيث بلغ عددهم (134) فرداً بنسبة مئوية (37.1%)، بينما كان أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم (أقل من 30 سنة) الأقل تكراراً حيث بلغ عددهم (26) فرداً شكّلوا ما نسبته (7.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

ويشير الجدول أن أفراد عينة الدراسة الذين يحملون درجة (بكالوريوس) هم الأعلى تكراراً حيث بلغ عددهم (211) فرداً بنسبة مئوية (58.4%)، بينما كان من يحملون درجة (دكتوراه) الأقل تكراراً حيث بلغ عددهم (18) شكّلوا ما نسبته (5%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

أما بالنسبة لعدد سنوات الخبرة، فقد كان أفراد عينة الدراسة الذين خبرتهم (10 - أقل من 15 سنة) الأعلى تكراراً، حيث بلغ عددهم (120) أفراد، بنسبة مئوية (33.2%)، بينما كان الأفراد ممن خبرتهم (أقل من 5 سنوات) الأقل تكراراً، حيث بلغ عددهم (47) شكّلوا ما نسبته (13%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

#### مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

1. مصادر ثانوية: تم الاعتماد على مسح الإنتاج العلمي، ومطالعة الأدب السابق حول موضوع الدراسة ومتغيراتها، وذلك بالرجوع إلى الكتب، والأبحاث المحكمة المنشورة

والدوريات، والأطروحات والرسائل الجامعية، ومواقع الإنترنت الرسمية، فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، وبناء الجانب النظري منها.

2. مصادر أولية: وهي تلك البيانات التي قام الباحث بجمعها من خلال تطوير أداة الدراسة المتمثلة في استبانة خاصة، وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة (العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران) بغرض الحصول على آرائهم حول أبعاد الدراسة.

#### أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة في تطوير استبيان لجمع البيانات، حيث تكوّن الاستبيان من جزئين رئيسيين، وهما:

الجزء الأول: يتعلق هذا الجزء بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتضمن (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرة).

الجزء الثاني: يتكوّن هذا الجزء من عدة فقرات لقياس متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

1- المتغير المستقل: تكون من (12) فقرة لقياس متغير الاحتراق الوظيفي موزعة على أبعاده (الإجهاد النفسي (4) فقرات، تبدل المشاعر (4) فقرات، انخفاض الشعور بالإنجاز (4) فقرات).

2- المتغير التابع (أداء العاملين): تكون من (10) فقرات لقياس المتغير أداء العاملين. تصحيح الأداة:

تم استخدام تدرج ليكرت الخماسي لقياس تقديرات أفراد العينة على فقرات الاستبانة: (أوافق بشدة)، (أوافق)، (محايد)، (لا أوافق)، (لا أوافق بشدة).

ولأهداف الدراسة، تم اعتماد ثلاثة مستويات متوسطات إجاباتهم وهي: المستوى المنخفض، المستوى المتوسط، المستوى المرتفع.

وعليه تم إعطاء أوزان لإجابات عينة الدراسة؛ لقياس المستوى، وذلك على النحو التالي: (أوافق بشدة (5)، أوافق (4)، محايد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق بشدة (1)).

وتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وعلى كل مجال من مجالاتها؛ فقد تم احتساب المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للأوزان)}}{\text{عدد المستويات المطلوبة}} = \frac{5-1}{3} = 1.333$$

واستناداً لذلك، تم اعتماد المعيار التالي:

- المستوى المنخفض = 1-2.33.

- المستوى المتوسط = 2.34-3.66.

- المستوى المرتفع = 3.67-5.

3-5-2 صدق وثبات الأداة؛

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة، تمّ القيام بعدة إجراءات وهي:  
أولاً: الصدق الظاهري للأداة

بعد أن قام الباحث بإعداد أداة الدراسة، تمّ عرضها على (3) من أساتذة الجامعات من أصحاب الخبرة والاختصاص في إدارة الأعمال -الموضحة أسماؤهم في الملحق (2)-؛ بهدف الوقوف على ملاءمة أداة الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، والتأكد من صلاحيتها لقياس ما يجب أن تقيسه، وانتماء الفقرات للبُعد الذي تنتمي إليه، والتأكد من وضوح فقراتها وصحة مفرداتها لغوياً، واقتراح أيّ تعديلات وإضافات يرون أنها مناسبة، ومن الممكن أن تثرى الدراسة، وقد تمّ الأخذ بملاحظاتهم حول أداة الدراسة، كما تمّ العمل على تعديل وحذف وإضافة الفقرات إلى أن وصلت الأداة إلى شكلها النهائي - الموضح في الملحق رقم (1) من الدراسة-.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة

يبين هذا الاختبار مصداقية الأداة المستعملة في الدراسة، وبذلك يكون لها الصلاحية والصحة في الاختبار، حيث تمّ استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) إذ يقيس مدى التناسق في إجابات المستجوبين على كل الفقرات الموجودة في الأداة، ويتراوح قيمة المعامل ألفا ما بين (0 و1)، ويدل ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات، ويكون قيمته مقبولة عند (70%) وما فوق (Sekaran & Bougie, 2016). والجدول الآتي يوضّح نتائج الاختبار.

الجدول (2): قيم الثبات بطريقة "كرونباخ ألفا" لإيجاد معامل الاتساق الداخلي

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	الإجهاد النفسي	4	0.840
2	تبلد المشاعر	4	0.754
3	انخفاض الشعور بالإنجاز	4	0.830
الاحتراق الوظيفي ككل			0.853
أداء العاملين ككل			0.890

يظهر من الجدول (2) أن معاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات وأبعاد الدراسة تراوحت بين (0.754-0.890)، وجميعها أكبر من (0.70)، مما يدل على صلاحية الأداة لتحقيق أهداف الدراسة.

### 3-6 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبانة الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS-Statistical Package for Social Science)، حيث تم معالجتها وفق الاختبارات التي تحقق غرض الدراسة، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل كرونباخ ألفا: للتحقق من ثبات استبانة الدراسة واتساقها الداخلي.
- التكرارات والنسب المئوية: لإجابات عينة الدراسة المتعلقة بالبيانات الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى إجابات عينة الدراسة على فقرات أبعاد الدراسة؛ ولقياس التشتت استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي.
- اختبار الانحدار البسيط والمتعدد: لاختبار فرضيات الدراسة.

### النتائج:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات أداة الدراسة لوصف إجابات أفراد عينة الدراسة عليها، وفيما يلي عرض النتائج: أولاً: المتغير المستقل (الاحترق الوظيفي)

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لأبعاد المتغير المستقل

### "الاحترق الوظيفي"

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	الإجهاد النفسي	2.90	0.71	2	متوسطة
2	تبلد المشاعر	2.94	0.89	1	متوسطة
3	انخفاض الشعور بالإنجاز	2.86	0.82	3	متوسطة
	الاحترق الوظيفي ككل	2.90	-----		متوسطة

يشير الجدول (3) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المتغير المستقل (الاحترق الوظيفي)، ويظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لأبعاد المتغير "الاحترق الوظيفي" في المنشآت الصحية بمنطقة نجران بلغ (2.90) وبدرجة تقدير

متوسطة. وتراوح المتوسطات الحسابية للأبعاد بين (2.86-2.94)، وكان البعد "تبئد المشاعر" بالمرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.94) بانحراف معياري (0.89) وبدرجة تقدير متوسطة، ثم تلاه بُعد "الإجهاد النفسي" وبمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (0.71) وبدرجة تقدير متوسطة، في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد "انخفاض الشعور بالإنجاز" بمتوسط حسابي (2.86) بانحراف معياري (0.82) وبدرجة تقدير متوسطة.

ثانياً: المتغير التابع: أداء العاملين

تمَّ إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات المتغير التابع "أداء العاملين" في المنشآت الصحية بمنطقة نجران، وفيما يلي عرض النتائج:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير الوسيط "أداء العاملين"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	يبدل العاملین مزيداً من الجهد في أداء العمل.	3.60	1.06	8	متوسطة
2	يتميز العاملین بالإبداع والابتكار في أداء العمل.	3.56	1.06	9	مرتفعة
3	يلتزم العاملین بتنفيذ القرارات المقررة من قبل المنشآت الصحية في أداء مهامهم.	3.73	1.09	3	مرتفعة
4	يتمتع العاملین بالحماس الكافي لأداء العمل على أكمل وجه.	3.65	1.05	7	متوسطة
5	يشارك العاملین في كافة البرامج التدريبية التي تسهم في تطوير ورفع مستوى أدائهم نحو الأفضل.	3.66	1.07	6	متوسطة
6	يتحمل العاملین مسؤولية دقة وسلامة وإنجاز العمل.	3.84	1.12	2	مرتفعة
7	يلتزم العاملین بالقوانين والأنظمة والتعليمات المحددة من قبل المنشأة الصحية عند القيام بأداء مهامهم ووظائفهم.	3.72	1.10	4	مرتفعة
8	يؤدي العاملین مهامهم المطلوبة منهم في الوقت المحدد وبالسعة القصوى.	3.71	1.04	5	مرتفعة
9	يستخدم العاملین الأفكار المبدعة في أداء مهامهم المحددة لهم من قبل المنشأة.	3.54	1.15	10	متوسطة
10	يتمتع العاملین بالمرونة اللازمة مع ظروف العمل.	3.88	1.04	1	مرتفعة
	أداء العاملين ككل	3.69	0.76	---	مرتفعة

يشير الجدول (7) إلى أن المتوسط العام لفقرات المتغير التابع "أداء العاملين" في المنشآت الصحية بمنطقة نجران بلغ (3.69) وبدرجة تقدير مرتفعة، وتراوح المتوسطات الحسابية لفقرات المتغير "أداء العاملين" بين (3.54-3.88)، وكانت الفقرة

(10) والتي تنص "يتمتع العاملون بالمرونة اللازمة مع ظروف العمل" بأعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.88) وانحراف معياري (1.04) وبدرجة تقدير مرتفعة، ثم تلاها الفقرة (6) والتي تنص "يتحمل العاملون مسؤولية دقة وسلامة وإنجاز العمل" بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة (9) والتي تنص "يستخدم العاملون الأفكار المبدعة في أداء مهامهم المحددة لهم من قبل المنشأة" بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.15) وبدرجة تقدير متوسطة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبدُّد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

ولاختبار الفرضية، تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن وجود أثر للاحتراق الوظيفي (الإجهاد النفسي، وتبدُّد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وفيما يلي عرض النتائج:

الجدول (8): نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للفرضية

الرئيسية الأولى

ANOVA					ملخص النموذج		
دلالة F	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	R2 المعدل	R2 معامل التحديد	R معامل الارتباط
.000	32.127	14.860	3	44.580	.206	.213	.461
		.463	357	165.128			
			360	209.708			

♦ دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر من الجدول (8) صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد لتفسير الظاهرة نظراً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (32.127) أعلى من قيمتها الجدولية والتي تبلغ (1.94) بمستوى دلالة (0.000)، ويظهر من الجدول أن معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (0.461) وهي علاقة متوسطة، كما ويظهر من الجدول أن أبعاد

المتغير الاحتراق الوظيفي (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) استطاعت أن تفسر ما نسبته (21.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران. والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الجدول (9): نتائج معاملات الانحدار المتعدد (Coefficients) للفرضية الرئيسية الأولى

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		البعد
		Beta	Std. Error	B	
.000	34.697		.144	4.998	الثابت
∗.004	-2.877	-.154	.040	-.116	الإجهاد النفسي
∗.046	-2.001	-.106	.045	-.091	تبلد المشاعر
∗.000	-5.875	-.314	.040	-.236	انخفاض الشعور بالإنجاز

∗ دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر من الجدول (9) أن جميع أبعاد المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) لها أثر سلبي دال إحصائياً بشكل منفرد على المتغير التابع أداء العاملين حيث أن قيم t جميعها أكبر من قيمتها الجدولية 1.96 بمقدار أثر (-0.116) للإجهاد النفسي، (-0.091) تبلد المشاعر، (-0.236) انخفاض الشعور بالإنجاز، عند مستويات دلالة (0.004، 0.046، 0.000) جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$\text{أداء العاملين} = -4.998 - X1(0.116) - X2(0.091) - X3(0.236)$$

أي أن زيادة وحدة واحدة في (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) يؤدي إلى نقصان بمقدار (11.6%) و(9.1%) و(23.6%) وحدة في أداء العاملين.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة حيث أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

الفرضية الفرعية الأولى:

H01-1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإجهاد

النفسي في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

ولاختبار الفرضية، تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط ( Simple Regression ) للكشف عن وجود أثر للإجهاد النفسي في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران. عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وفيما يلي عرض النتائج:

الجدول (10): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية

الفرعية الأولى

R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	Beta	t	دلالة t	F	دلالة F
معامل الارتباط	معامل التحديد	المعدل			المحسوبة		
.324	.105	.102	-.324	-6.489	*.000	42.104	*.000

❖ دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر من الجدول (10) صلاحية نموذج اختبار الانحدار البسيط لتفسير الظاهرة نظراً لارتفاع قيمة F المحسوبة والتي بلغت (42.104) عن قيمتها الجدولية والتي تبلغ (3.84) بمستوى دلالة (0.000)، ويظهر من الجدول أن معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل الإجهاد النفسي والتابع أداء العاملين (0.324) وهي تشير إلى علاقة متوسطة، كما ويظهر من الجدول أن المتغير المستقل استطاع أن يفسر ما نسبته (10.5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران، وأن الأثر سلبى للإجهاد النفسي حيث بلغ (-0.324)، وبالنظر إلى قيمة t المحسوبة والتي بلغت (-6.489) أعلى من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.000) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإجهاد النفسي في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبؤد المشاعر في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

ولاختبار الفرضية، تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط ( Simple Regression ) للكشف عن وجود أثر لتبؤد المشاعر في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران، عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وفيما يلي عرض النتائج:

الجدول (11): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية

الفرعية الثانية

معامل الارتباط	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	Beta	t	دلالة t	F	دلالة F
معامل الارتباط	معامل التحديد	المعدل			المحسوبة		
.291	.085	.082	-.291	-5.760	*.000	33.179	*.000

❖ دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر من الجدول (11) صلاحية نموذج اختبار الانحدار البسيط لتفسير الظاهرة نظراً لارتفاع قيمة F المحسوبة والتي بلغت (33.179) عن قيمتها الجدولية، والتي تبلغ (3.84) بمستوى دلالة (0.000)، ويظهر من الجدول أن معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل تبليد المشاعر والتابع أداء العاملين (0.291) وهي تشير إلى علاقة متوسطة، كما ويظهر من الجدول أن المتغير المستقل استطاع أن يفسر ما نسبته (8.5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران، وأن الأثر سلبى لتبليد المشاعر، حيث بلغ (-0.291)، وبالنظر إلى قيمة t المحسوبة والتي بلغت (-5.760) أعلى من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.000) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبليد المشاعر في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لانخفاض

الشعور بالإنجاز في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

ولاختبار الفرضية، تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple

Regression) للكشف عن وجود لانخفاض الشعور بالإنجاز في أداء العاملين في المنشآت

الصحية بمنطقة نجران. عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وفيما يلي عرض النتائج:

الجدول (12): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية

الفرعية الثالثة

معامل الارتباط	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	Beta	t	دلالة t	F	دلالة F
معامل الارتباط	معامل التحديد	المعدل			المحسوبة		
.419	.176	.173	-.419	-8.742	*.000	76.425	*.000

❖ دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر من الجدول (12) صلاحية نموذج اختبار الانحدار البسيط لتفسير الظاهرة نظراً لارتفاع قيمة F المحسوبة والتي بلغت (76.425) عن قيمتها الجدولية والتي تبلغ (3.84) بمستوى دلالة (0.000)، ويظهر من الجدول أن معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل انخفاض الشعور بالإنجاز والتابع أداء العاملين (0.419) وهي تشير إلى علاقة متوسطة، كما ويظهر من الجدول أن المتغير المستقل استطاع أن يفسر ما نسبته (17.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران، وأن الأثر سلبي لانخفاض الشعور بالإنجاز حيث بلغ (-0.419)، وبالنظر إلى قيمة t المحسوبة والتي بلغت (-8.742) أعلى من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.000) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة حيث إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لانخفاض الشعور بالإنجاز في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

#### مناقشة النتائج

توصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي في المنشآت الصحية في منطقة نجران، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لأبعاد المتغير "الاحتراق الوظيفي" في المنشآت الصحية بلغ (2.90) وبدرجة تقدير متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية للأبعاد بين (2.94-2.86)، وتبين أن أكثر الأبعاد تواجداً في المنشآت الصحية هو بعد "تبلد المشاعر" والذي احتل المرتبة الأولى بمستوى مرتفع، ثم تلاه بعد "الإجهاد النفسي" في المرتبة الثانية، ثم تلاه في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد "انخفاض الشعور بالإنجاز" وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما جاءت به نتيجة دراسة (معروف، 2017)، والتي أشارت إلى وجود مستوى متوسط للاحتراق الوظيفي، ودراسة (شوشة، 2020)، والتي أشارت إلى وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي.

وفي مجال "تبلد المشاعر" تبين أن هناك تأثيراً نفسياً على مشاعر العاملين؛ نتيجة إلقاء اللوم عليهم من قبل الآخرين" بأعلى تقدير في هذا المجال في المنشآت الصحية في منطقة نجران، بينما تبين أنه يتواجد لدى العاملين شعور بعدم الاهتمام بما يحدث مع الآخرين من مشاكل " بأقل أهمية في هذا المجال في المنشآت الصحية في منطقة نجران وبدرجة تقدير متوسطة.

وأماً في مجال " انخفاض الشعور بالإنجاز" والذي حصل على المرتبة الأخيرة ضمن إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تقدير الاحتراق الوظيفي، فقد حصلت الفقرة التي تنص على "أشعر أن لي تأثيراً سلبياً في حياة الآخرين من خلال عملي" على المرتبة الأولى، وهذا من أكثر ما يشعر به العاملين هذا المجال في المنشآت الصحية في منطقة نجران، ثم تلاها الفقرة التي تنص على "تصنيفي الوظيفي في المنشأة الصحية غير مناسب مع خبراتي ومؤهلاتي" في المرتبة الثانية، بينما كان شعور العاملين بأن المهام التي يحققونها بالعمل غير جديرة بالتقدير في هذا العمل" في المرتبة الأخيرة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة تقدير مرتفعة من أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ل فقرات المتغير "أداء العاملين" بين (3.54-3.88)، وكانت الفقرة التي تنص على "يتمتع العاملون بالمرور اللازمة مع ظروف العمل" بأعلى متوسط حسابي، وبدرجة تقدير مرتفعة، ثم تلاها الفقرة التي تنص على "يتحمل العاملون مسؤولية دقة وسلامة وإنجاز العمل"، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "يستخدم العاملون الأفكار المبدعة في أداء مهامهم المحددة لهم من قبل المنشأة، وبدرجة تقدير متوسطة.

أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) وأداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران في المملكة العربية السعودية. وهذا ما يفسر وجود أثر بين هذه المتغيرات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما جاءت به نتيجة دراسة ( Yavas, Babakus, & Karatepe, 2013)، والتي أشارت إلى وجود أثر بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين، وكذلك دراسة (إمام، 2018)، والتي أشارت إلى أن أبعاد الاحتراق الوظيفي لها أثر على الأداء. وفيما يلي توضيح للنتائج المتعلقة بأثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران وهي كالآتي: -

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإجهاد النفسي في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبلد المشاعر في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.
- أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لانخفاض الشعور بالإنجاز في أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران.

## الختامة :

هدف هذا البحث في مضمونه إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران في المملكة العربية السعودية، حيث ويساهم البحث الحالي في توجيه المسؤولين والإداريين في القطاع الصحي في منطقة نجران إلى تحسين مستوى أداء العاملين، وذلك من خلال اهتمامهم بالعاملين تحسين وتصويب أوضاعهم وظروفهم، والتي بدورها تولد الشعور لديهم بالإنجاز نحو أداء عملهم وينعكس ذلك على أداء المنشأة الصحية ككل، حيث أن موضوع الاحتراق الوظيفي يحظى بأهمية كبيرة لدى العديد من المؤسسات والمنظمات؛ وذلك باعتباره إحدى المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه العاملين فيها، وكذلك تعد مؤشراً علي مرور تلك المؤسسات بأزمة يمكن أن تؤدي إلى التقليل من كفاءتها وفعاليتها وانخفاض أدائها؛ وذلك لآثارها السلبية علي أداء العاملين فيها، حيث كلما زاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مكان عملهم، كلما زاد شعورهم بالنقص في الإنجاز والأداء الشخصي، وذلك نظراً لما يحدثه الاحتراق من آثار نفسية وجسدية على الفرد العامل، مما يسبب انعكاسات سلبية في سلوكه واتجاهاته وأدائه للعمل.

## التوصيات :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بالآتي:

- 1) زيادة اهتمام وحرص المنشآت الصحية في منطقة نجران بتحسين ظروف العاملين لديها.
- 2) العمل على إيجاد الطرق والأنظمة التي تحسّن من مستوى أداء العاملين في المنشآت الصحية.
- 3) زيادة الاهتمام بإبلاء تحسين جودة حياة العمل داخل المنشآت الصحية؛ للحفاظ على المستوي المنخفض من الاحتراق الوظيفي.
- 4) تحقيق العدالة والمساواة داخل شركات المنشآت الصحية؛ نظراً لتأثيرها على شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي.
- 5) زيادة الإثناء المستمر على أداء العاملين، الأمر الذي يشجّعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.
- 6) السعي إلى تطبيق مبدأ الإدارة بالمشاركة، وإشراك العاملين في المنشآت الصحية في اتخاذ كافة القرارات التي تؤثر عليه، وبناء علاقات إنسانية قوية بين العاملين بعضهم البعض، وبينهم وبين الإدارة.

## قائمة المراجع والمصادر

### أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، دفع الله (2021). أثر الدوافع على أداء العاملين بالمنظمات: دراسة حالة شركة تبوك الدوائية المحدودة-السودان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- أبو عساف، مؤيد (2017). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية من منظور استراتيجي: بالتطبيق على شركة الاتصالات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- إمام، محمود (2018). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، 3(2)، 333-350.
- البلوي، نايف (2011). أثر على أثر التنشئة الوالدية وأنماط الشخصية على اتخاذ القرار المهني لدى طلبة كلية التربية في منطقة تبوك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، مؤتة، الكرك.
- بن زهرة، سليم وبوخلوة، توفيق (2021). تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهى د حمة لخضر بالوادي، الجزائر.
- حامد، عثمان (2017). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة بالسودان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- حسين، عبدالله (2020). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- دغيم، جيهان (2017). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 3(11)، 1-34.
- ذياب، حسان (2018). مستوى الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم للواء الرصيفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

- الرشيدي، محمد (2014). أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين " دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الزيوت، زياد (2018). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن. سعادة، خليل (2018). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين؛ دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- الشعلان، فهد (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، 65(32)، 3-45.
- الشلفو، عبد الرؤوف (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 6(11)، 235-271.
- شوشة، نادية (2020). الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة بمحافظة القليوبية، مجلة التربية البدنية وعلوم الرياضة، 6(26)، 1-21.
- عبدالله، محمد (2017). المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى الأطباء؛ بحث ميداني بمستشفى بني سويف العام، مجلة كلية الآداب، 3(77)، 77-152.
- عبدالله، معاذ (2020). أثر الأنشطة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي؛ دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسراء الخاصة، عمان، الأردن.
- العنزي، مشاعل (2018). أثر بيئة العمل الداخلي في الاحتراق الوظيفي لدى المرضى العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بالكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت المرق، الأردن.
- الفرجاني، فاطمة (2021). الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، مجلة آفاق اقتصادية، 13(22)، 57-79.

- لعصب، عبد الهادي (2017). أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين ورضاهم الوظيفي" حالة مديرية الأشغال العمومية - ولاية أدرار، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- المسعودي، الاء (2016). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- مصطفى، حلي ورشيد، خلفان (2016). الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء دراسة ميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو، مجلة مجتمع تربوية عمل، 1(2)، 47-58.
- معروف، خديجة (2017). الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين: دراسة ميدانية بمستشفى محمد لوضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- يعقوب، رحاب (2017). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في القطاع المصرفي السوداني: بالتطبيق على مصرف السلام من 2010 إلى 2015، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Ahola, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., & Shirom, A. (2010). Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: a 10-year prospective register-linkage study. **Journal of psychosomatic research**, 69(1), 51-57.
- Chonga , Vincent K. & Monroe , Gary S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: A structural equation modeling approach", **Accounting and Finance**, 55 (1).141-254.
- Lizano, E. L. (2015). Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis. **Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance**, 39(3), 167-181.

- Maslach, C. (2015). Job burnout. **Wiley Encyclopedia of Management**, 22(15), 1-2.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. **Annual review of psychology**, 52(1), 397-422.
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: the moderating role of career calling. **International journal of environmental research and public health**, 16(13), 2394.
- Yavas, U., Babakus, E., & Karatepe, O. M. (2013). The impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances?. **International Journal of Bank Marketing**.1 (31), 214-312.