

## تحليل العلاقة بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل وتأثيرهما في الاداء الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية في محافظة واسط

أ.د. شهاب الدين حمد النعيمي

### المستخلص

هدف البحث الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي باعادة:- (الإنهاك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين ) وضغوط العمل باعادة (بيئة العمل المادية ومصادر عبء العمل والمناخ التنظيمي ودور الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه والمناخ التنظيمي ) والاداء الوظيفي باعادة ( الجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهمة ) لدى العاملين في مهنة التمريض في مستشفيات محافظة واسط (مستشفى الكوت للنسائية والاطفال ومستشفى الشهيد فيروز العام ومستشفى النعمانية العام)، تم اختيار عينة عشوائية بحجم (81) ممرض وممرضة من العاملين في المستشفيات الثلاث المبحوثة في محافظة واسط، اهم الاستنتاجات لا توجد علاقات ارتباط بين ضغوط العمل وبين الاحتراق النفسي على المستوى الكلي، غير انها وجدت علاقات ارتباط سلبية مع دور الفرد، والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه مع الاحتراق النفسي وعلاقة ايجابية مع بيئة العمل المادية والاحتراق النفسي، والى وجود علاقة ارتباط ايجابية لضغوط العمل مع الاداء الوظيفي على المستوى الكلي وعلى مستوى العلاقات الفرعية، كما توصل الى ان الاحتراق النفسي يرتبط معنويا وعكسيا مع الاداء الوظيفي.

الكلمات الاساسية: الاحتراق النفسي، ضغوط العمل، الاداء الوظيفي، مهنة التمريض

**Analyze the relationship between burnout and  
work stress and their impact on the job  
performance of nursing professionals An Applied  
Study in Government Hospitals in Wasit  
Governorate**

**Prof. Dr. Shihabuddin Hamad Al-Nuaimi**

**Abstract**

The research aims to identify the nature of the relationship between burnout dimensions ( psychological and physical exhaustion and low personal achievement and the negative trend towards self and others) and work stress dimensions (physical work environment and sources of workload and regulatory environment and the role of the individual and social relations inside and off the job and regulatory environment) and job performance dimensions (voltage, capacity and recognize the role or task) among workers in the nursing profession in hospitals in the province of Wasit (Kut for Women and Children Hospital And Shaheed Fairuz public Hospital and NUMANIYA public Hospital), has been selected a random sample size of 81 nurses working in three surveyed hospitals in Wasit province , the most important conclusions There is no correlation relationship between job stress and the burnout at the macro level, but she found relationships negative correlation with the role of the individual, social relations and off the job with burnout and positive relationship with the physical work environment and psychological combustion, and to the existence of a

positive correlation pressure relationship Working with job performance at the macro level and at the level of sub-relations, also concluded that the combustion of psychological and moral inversely associated with job performance

**Keywords:** Burnout, job stress, job performance, the nursing profession

### المبحث الاول: منهجية البحث

#### 1- : مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال العام ما هي طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في مستشفيات محافظة واسط ،ومن التساؤل انبثقت التساؤلات الفرعية الآتية:-

- ماهي طبيعة ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في مهنة التمريض ؟
- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي للعاملين في هذه المهنة ؟
- هل ان لظاهرة الاحتراق النفسي تأثيرا في مستوى الأداء الوظيفي؟

#### 2- : أهمية البحث ومبررات اختيار الموضوع

الأهمية النظرية:- يتطرق البحث لدراسة العلاقة بين نوعين من الموضوعات الإدارية والمنظمية، اثنان منهما يرتبطان بالسلوك التنظيمي هما ضغوط العمل والاداء الوظيفي، والثالث وهو ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال علم النفس الاجتماعي وعلم النفس المهني لاستكشاف طبيعة العلاقات والتاثيربينهم مجتمعين في بيئة العمل التمريضي

الاهمية التطبيقية: دراسة ضغوط العمل الموجودة في بيئة التمريض العراقية متمثلة بالمستشفيات الثلاث المبحوثة في محافظة واسط، وتأثير هذه الضغوط في كل من

حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي بين العاملين في مهنة التمريض، وكذلك تأثيرها في الأداء الوظيفي للارتقاء بالخدمات الصحية .

### 3-: أهداف البحث واغراضه الأساسية:-

يرمي هذا البحث الى بلوغ الاهداف الآتية:

1- تزويد المعنيين والمهتمين بمعلومات نظرية وعملية تعكس طبيعة ظاهرة الاحتراق النفسي والاسباب المؤدية الى حدوثها في بيئة التمريض في محافظة واسط والاستفادة منها حالياً ومستقبلاً.

2- التعرف على مدى تأثير ضغوطات العمل في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي من جهة وتأثيرها في الأداء الوظيفي من جهة اخرى لدى العاملين في مهنة التمريض.

3 - التعرف على مستوى الأداء ومدى تأثيره بمستوى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في مهنة التمريض.

4 -الكشف عن مدى التباين بين العاملين في مهنة التمريض في ادراكهم لضغوط العمل وذلك تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والاقسام التي يعملون بها.

5 - الكشف عن مدى التباين في تأثير ضغوط العمل في بيئة التمريض بين المستشفيات المبحوثة كونها مختلفة في موقعها الجغرافي وتخصصاتها وعدد الاسرة.

6- وضع التوصيات للمنظمات الصحية العراقية لتفعيل اساليب التكيف مع ضغوط العمل والعمل على تحقيق الاهداف المطلوبة وتقديم رؤية واضحة.

### 4-: فرضيات البحث

استند البحث على الفرضيات الآتية:-

أ- الفرضية الرئيسية الاولى ((ترتبط ضغوط العمل بأبعادها) بيئة العمل المادية، مصادر عبء العمل ودور الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه والمناخ التنظيمي) معنوياً وإيجابياً مع الاحتراق النفسي بإبعادها (الانهك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين))

ب- **الفرضية الرئيسية الثانية** ((ترتبط ضغوط العمل بأبعاده ( بيئة العمل المادية ومصادر عبء العمل ودور الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه والمناخ التنظيمي) معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور)).

ج- **الفرضية الرئيسية الثالثة** ((يرتبط الاحتراق النفسي بأبعاده (الانهك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور))

د- **الفرضية الرئيسية الرابعة** ((هناك تأثير معنوي لضغوط العمل في الاداء الوظيفي))

هـ- **الفرضية الرئيسية الخامسة** (هناك تأثير معنوي للاحتراق النفسي في الاداء الوظيفي)

و- **الفرضية الرئيسية السادسة** ((يزداد تأثير ضغوط العمل في الاداء الوظيفي بتوسط مؤشرات الاحتراق النفسي)).

## 5- مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث بثلاث مستشفيات في محافظة واسط ،مستشفى الكوت للنسائية والاطفال ومستشفى الشهيد فيروز العام ومستشفى النعمانية العام ، شملت عينة الدراسة (81) ممرض وممرضة وتشكل نسبة (25.6) من العاملين في مهنة التمريض في المستشفيات المبحوثة.

## 6- ادوات البحث واساليب جمع المعلومات:-

1. الجانب النظري: اعتمد على ما هو متوافر من المصادر المتخصصة العربية و الاجنبية ، من كتب ، الدوريات ، و شبكة الانترنت، وكذلك على البحوث، الرسائل، و الأطاريح ذات العلاقة بموضوع البحث

2. الجانب العملي: اعتمد على البيانات من خلال الاستبانة، المكونة من ثلاثة محاور المحور الاول ضغوط العمل تكون من(63) فقرة والمحور الثاني الاحتراق النفسي تكون من(18) فقرة والمحور الثالث الاداء الوظيفي تكون من (12) فقرة. تم معالجة البيانات بالبرنامج الاحصائي(SPSS) من خلال الادوات الاحصائية ، الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية، الانحراف المعياري، مستوى الاهمية، معامل الاختلاف، معامل ارتباط سبيرمان (Spearman correlation)، معامل الانحدار البسيط(Simple regression)، تحليل التباين(f)، اختبار تحليل المسار (*Path Analysis*)

#### 7 - ثبات و صدق الاستبانة: -

تم اختبار ثبات الاستبانة باستعمال طريقة التجزئة النصفية ( Split – Half ) في قياس الثبات ، وعند تطبيق هذه الطريقة وجد أن معامل الارتباط للإستبانة بلغ (0.789) ، ويعني أنها ذات ثبات عال ، و باستخراج معامل الصدق ( Alpha Cronbach )، بلغت قيمته ل فقرات الإستبانة الكلية (0.958) ، وهذا يشير على درجة عالية في صدق المقياس وصلاحيته للتطبيق.

#### المبحث الثاني: التأطير النظري

#### اولاً: الاحتراق النفسي Burnout

#### 1- مفهوم الاحتراق النفسي The concept of burnout

حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الاخيرة واصبح موضوع الاحتراق النفسي مدار بحث ونقاش والجدول رقم (1) فيه عرض لمجموعة من التعاريف لهذا المفهوم

## جدول (1) آراء بعض الباحثين حول مفهوم الاحتراق النفسي

ت	اسم الباحث	المصدر	التعريف
1	Herbert Freudenberg 1974	الطحانية: 1995: 8	حالة الانهالك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم.
2	Maslach & Jackson 1981	دردير، 2007: 30	هو احساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين ، انخفاض الانجاز الشخصي . فيما عرف الاجهاد الانفعال هو فقدان طاقة الفرد على العمل ، اما الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين فتعني شعور الفرد انه سلبي وصارم ، واحساسه باختلال الحالة المزاجية ، كما عرف انخفاض الانجاز الشخصي بانه احساس الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى .
3	Hartman & Perlman 1982	Perlman 1982: Hartman & 284	الاستجابة الى الاجهاد الانفعالي الناجم عن الاجهاد النفسي والاداء المنخفض في العمل واسلوب التعامل الجاف .
4	Maslach & Jackson 1984	Maslach, C. & Jackson, S.E., (1984): 133	هو متلازمة الانهالك الانفعالي وتبدل المشاعر وانخفاض الانجاز الشخصي لدى الافراد الذين يعملون مع المجتمع في بعض المهن .
5	الحرثاوي	الحرثاوي: 1991: 1، 3	حاله نفسيه تؤرق الافراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية ، وانسانية ، لآناس كثيرين ، وذلك نتيجة لضغوط العمل والاعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الافراد.
6	ماسلاك (1991)	الزيودي 192: 2007	حاله من الاجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل التي تفوق طاقته وينتج عنها مجموعه من الاعراض النفسية والجسدية والعقلية.
7	العقرباوي، 1994	العقرباوي 11: 1994	حاله نفسيه سلبيه تصيب المديرين نتيجة مجموعه من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها ، وتنعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم ، وممارساته اليومية تجاه العمل ، والافراد الذين يعملون معهم .
8	سدمان وزاجر 1986	دردير ، 2007: 19	نمط سلبي للاستجابة للأحداث ذات الضغوط فضلا عن ادراك ان هناك نقصا في المساندة والتأييد .
9	جاسون، 1996	السمادون، 1995: 171	ارهاق انفعالي وجسمي وسخط على الذات وعلى الآخرين وعلى العمل وفقدان الحماس له وركود وبلادة وانخفاض في مستوى الانتاجية
10	الكلابي ورشيد، 2001	الكلابي ورشيد، 118: 2001	حالة من الانهالك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستعملها الفرد اتجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة، وتتمثل هذه الحالة في احساس الفرد بان مصادره العاطفية مستنزفة، ويميل لتقويم ذاته سلبيا، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل وفقدان اتزانه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الانساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها .
11	القرني، 2004	القرني، 2004: 10	يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الانسان الذي ينخرط في اداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله .
12	طه، 2009	طه، 2009: 339	هو انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالته سواء كانت في العمل ام الاسرة ام الظروف التي يتعرض لها .

يمكن ان نستنتج مما سبق من التعريفات ان ظاهرة الاحتراق النفسي هي حالة انهالك نفسي وجسدي وعقلي نتيجة عدم توازن بين متطلبات العمل وامكانيات العاملين، وانه

يؤدي الى فقدان الفرد لطاقته على اداء مهام وظيفته، وهي ظاهرة تحدث بين الافراد الذين يقدمون خدمات اجتماعية اذ يفشل اولئك بالتكيف لضغوطات اعمالهم نتيجة شعورهم بانهم يقدمون خدمات اكثر مما يتقاضون من اجر مادي او مساندة معنوية من قبل ادارتهم والمجتمع، وتنعكس تلك التأثيرات باستجابات سلوكية او نفسية او جسدية تؤدي بمجملها الى انخفاض الرضا الوظيفي والانتاجية والاداء الوظيفي. كما يجمع اغلب الباحثين على ان ظاهرة الاحتراق النفسي تحدث بين الافراد الذين يتعاملون مع الجمهور، وهذه الصفة ملازمة لمهنة التمريض فضلا عن التعرض لساعات عمل طويلة ولمواقف ذات متطلبات عاطفية، كما تبرز مخاطر بيئة العمل المتمثلة بالتعرض لأنواع مختلفة من الامراض والملوثات، كل ذلك من شأنه ان يجعل العاملين في هذه المهنة مضطرين الى بذل مجهود انفعالي مضاعف. في حين وجد بعض الباحثين ان الاحتراق النفسي يحدث في حالة عدم وجود توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد وترتفع باطراد بزيادة التباين، وهذا من شأنه ان يؤدي بالعاملين في مهنة التمريض الى الاحتراق النفسي لاسيما في حالة ممارستهم لهذه المهنة بدون رغبة او عند حدوث صراع بين قيم الفرد وقيم المهنة .

## 2-: أعراض وتأثيرات الاحتراق النفسي:- Symptoms and effects of

### burnout

ان الابحاث الأولية التي اجريت من قبل(Maslach) والتي هي امتداد لأبحاث Freudenberger منذ مطلع السبعينيات ولغاية بداية الثمانينيات من القرن العشرين كانت تشير الى ان الاحتراق يمكن ان يؤدي الى تدهور في نوعيه الخدمة او الرعاية التي يتم تقديمها من قبل العاملين كما انه يكون عاملا في دوران العمل والتغيب عن العمل وانخفاض الروح المعنوية وعلاوة على ذلك فان الاحتراق يكون مرتبطا بمختلف الاعراض المسجلة ذاتيا، بما في ذلك الاجهاد البدني والارق واستعمال الكحول والادوية فضلا عن المشاكل الزوجية والاسرية، كما تشير التقارير ان اكثر



من مائة من الاعراض والعواقب المحتملة ترتبط مع الاحتراق والتي تتراوح بين القلق الى عدم الحماس. (317 : Greenglass, and Burke, 1988) ، كما اورد (20: Greenberg, 2009) ان من نتائج الاحتراق النفسي ارتفاع معدل ترك العمل وانخفاض الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء وانخفاض مستوى الانتاجية وقد وزع العلامات الاساس للاحتراق على ثلاث مجموعات:-هي الحالة البدنية وتغير السلوك والاداء في العمل وذلك وفق الجدول رقم (2)

الجدول رقم (2) نتائج الاحتراق النفسي وفق (Greenberg)

الحالة العضوية (البدنية)	التغيرات السلوكية	الاداء في العمل
الصداع	تزايد القابلية للإثارة	انخفاض الكفاءة
الارق	تغير الحالة المزاجية	انخفاض القدرة على المبادرة
انخفاض الوزن	تزايد القابلية للإحباط	افتقاد الرغبة في العمل
اضطرابات المعدة	تزايد الشك	تخفيض القدرة على الأداء بفاعلية تحت الضغوط
الارهاق	تزايد عدم الرغبة في تحمل المخاطر	التفكير المتشدد غير المرن
التعب	استعمال المهدنات والكحوليات	

Source: Greenberg, J., and Baron, R.A., (2009), "Behavior in Organizations (9th ed.,) Upper Saddle River, N J: Pearson/ Prentice Hall.

يرى (Halbesleben et al ., 2008:560) ان العاملين في مهنة التمريض مهنيين جديا بتأثير هذه الظاهرة، وكذلك المرضى المتلقين للخدمة، حيث ينتج عن الاحتراق والقلق النفسي آثار سلبية وهي شعور الموظفين بعدم الرضا الوظيفي سواء اتجاه المنظمة او تجاه العمل نفسه كما يؤثر في نظرة الموظفين الى المنظمة من ناحية انه لا يمكن الاعتماد عليها ومن ناحية اخرى ضعف الالتزام الذي يؤثر في ابعاد الموظفين انفسهم عن المنظمة وعدم ارتباطهم بها نفسيا أي ان هناك تأثير وضغوط نفسية تنتج عن الخوف من الاحتراق النفسي، للاحتراق النفسي تأثيرات كثيرة تتلخص بارتفاع مشاعر المقاومة للذهاب الى العمل، الشعور بالتعب والاجهاد بعد

العمل، الاحساس بالفشل والذنب وتأنيب الضمير، الشعور بالسلبية والعزلة والانسحاب، فقدان المشاعر الايجابية اتجاه المتعاملين معه، فقدان التركيز وعدم الانصات العميق لما يقوله الغير، الميل الى تعظيم القوانين واللوائح، الالتزام الصارم بالمستندات والتعليمات، تحاشي المناقشات مع الزملاء في اثناء العمل، الشعور المستمر بالصداع وسوء الهضم، الجمود في التفكير ومقاومة أي تغيير او تطوير او تحديث، بينما تتلخص الاعراض النفسية المرافقة للاحتراق النفسي بالقلق والتوتر ونوبات الغضب واضطراب النوم والاحلام المزعجة ونوبات البكاء والشكوك والوساوس ومشاعر الاكتئاب والحزن والهموم الزائدة مع الاعياء البدني والذهني .

### 3- عوامل حدوث الاحتراق النفسي: **Burnout factors**

حددت (Maslach & Laiter) المشار له في( القرني، 2000: 11) ان هناك مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي الى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في المنظمات كالاتي:-

- 1- **ضغط العمل:-** يشعر الموظف بأن لديه اعباء كثيرة مناطة به، وعليه تحقيقها في مدة محدودة ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة .
- 2- **محدودية صلاحيات العمل:-** وذلك يعني عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل .
- 3- **قلة التعزيز الايجابي:-** عندما يبذل الفرد جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية واعمال ابداعية دون مقابل مادي او معنوي .
- 4- **انعدام الاجتماعية:-** وتعني ان الموظف يعيش في عزلة عن زملائه بسبب ظروف العمل كالتعامل مع الاجهزة والمختبرات المغلقة .

- 5- **عدم الانصاف والعدل :-** وتعني احيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون بمقدوره تحملها وعند الاخلال بأدائها يتم محاسبته، او يكون الخلل في الاجهزة وتواضع امكانياتها ومحدودية برامجها .
- 6- **صراع القيم:-** يكون الموظف احيانا امام خيارات صعبة، فقد يكون مطلوباً منه القيام بعمل يتنافى مع قيمه ومبادئه.

اظهرت الدراسات ان العاملين في مهنة التمريض هم الاكثر تعرضاً لمخاطر الاحترق النفسي، وهناك عدة اسباب تكون مسؤولة عن تطور هذه المتلازمة مثل مطالب المرضى والمخاطر المحتملة خلال تقديم الرعاية التمريضية والخوف الدائم من سوء ادارة العمل وعبء العمل الكبير وضغط الوقت من خلال محاوله تقديم رعاية للعديد من المرضى خلال نوبة العمل وعدم الحصول على الاحترام من المجتمع ونفور العاملين في مهنة التمريض من الهيمنة التقليدية للأطباء في نظام الرعاية الصحية والسلوك العدواني والعنف غير المتوقع من المرضى اثناء العمل وعدم وضوح الدور والنقص في عدد العاملين في مهنة التمريض وعدم وجود الدعم في بيئة العمل فضلاً عن نمط الشخصية لأولئك العاملين . (Bakker et al.,2000)

(31 :

### ثانياً: ضغوط العمل work stress

#### 1- مفهوم ضغوط العمل:- the concept of work stress

يستعمل مفهوم ضغط العمل بشكل واسع في الكثير من الادبيات العلمية والمهنية المختلفة مثل الطب والقانون وعلم النفس وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية. وضغوط العمل هي تلك الضغوط التي ترتبط بطبيعة الاعمال والمهام والانشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، لذلك اطلق عليها الضغوط الوظيفية او الضغوط المهنية والتي غالباً ما تستعمل بالتناوب على انها الشئ نفسه. (Dollard,2001:16)

نعرض من خلال الجدول رقم(3)، مفهوم ضغط العمل كما يراه العديد من الباحثين وفقا لوجهة نظرهم ومجالات اهتمامهم

جدول(3)مفهوم ضغوط العمل حسب وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين

ت	اسم الباحث	التعريف
1	Fred Luthans, 1985,195	هو الحالة التي تنشأ عن الصعوبات والمعوقات التي تقف امام الفرد او مطالب يفرض عليه تحملها او فرص يستطيع ان يستغلها
2	عسكر ،1988،66	مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد وردود فعله اثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل له تهديدا
3	الفاعوري ، 1990	هو الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت جهد انفعالي او جسمي فإذا طالت مدة التعرض لهذه المواقف ووجد الفرد انه غير قادر على تقبلها فأنها سوف تؤدي بالنتيجة الى اضطرابات سيكوسوماتية فضلا عن القلق والاكتئاب
4	سيرلافي واخرون 180, 1991,	تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا او عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه .
5	الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية-الولايات المتحدة NIOSH ,1999:99	الاستجابات الانفعالية والجسمية المولمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف او قدراته او طاقاته
6	جرينبرج و بارون ، 2004، 259،	حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص الفرد الشخصية تسبب خللا في الاتزان البدني والنفسي تدفعه الى سلوك غير معتاد ، او هو التناقض بين متطلبات البيئة وقدرات الفرد.
7	Moller ,et al.,2005,30	عملية وضع محفزات البيئة ضغطا لا مبرر له على الانسان مما يؤدي الى تغيرات نفسية وفسولوجية تزيد من خطر الاصابة بالأمراض
8	الراحلة واخرون،2011،173:	هو حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد وتؤثر في تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره، او هو الوقوع تحت تأثير موقف يهدد الفرد، وانه غير قادر على تحمل هذا التهديد، او احس انه لن يستطيع السيطرة على هذا الموقف .

نحن نرى ضغوط العمل على انها(( تأثير ظروف بيئة العمل وتفاعلها مع الخصائص الشخصية للعاملين والتي تحدث تغييرا نفسيا أو جسميا او سلوكيا يؤثر في الغالب سلبا على دافعيتهم وإنتاجيتهم)).

## 2- أهمية دراسة ضغوطات العمل : The importance of studying work stress

stress

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة من جانب الباحثين في مجال الطب وعلم النفس والسلوك التنظيمي بهذه الظاهرة، اذ تمثل ضغوط العمل رد الفعل النفسي

والسيكولوجي والسلوكي للتغيرات والأحداث في البيئة المحيطة بالفرد.(العميان،2002 : 159-161). لقد اظهرت البحوث ان 69%من الموظفين يعدون ان العمل هو المصدر الالهم من مصادر الاجهاد، وان 41% منهم يشعرون بالتوتر خلال يوم العمل، فيما كان 51% منهم اقل انتاجية نتيجة لضغوط العمل، وللأسبب نفسه فأن 52% قد اعدوا النظر في طريقة حياتهم عن طريق البحث عن وظيفة جديدة او ترك الوظيفة الحالية، كما كان متوسط ايام التغيب عن العمل بسبب القلق او التوتر او الاضطرابات المرتبطة بها 25 مرة اكثر من متوسط 6 من الامراض غير المميته، وان ضغوط العمل تكلف الصناعة في الولايات المتحدة الامريكية 300 مليار دولار سنويا وذلك من خلال التغيب عن العمل، ودوران العمل، وانخفاض الانتاجية، والتكاليف الطبية والقانونية والتأمين.

<https://www.apa.org/practice/programs/workplace/phwp-fact-sheet.pdf>

وفقا لدراسة أجريت عام ٢٠٠٧م على قطاع الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية، أكدت على إن هذه الظاهرة تنتمي في القطاع الصحي بين قطاع التمريض رغم التدابير الاحترازية المتخذة للحد منها، كما أكدت الدراسة على تكلفه الظاهرة وأثرها السلبي في الخدمة المقدمة. (NIOSH,2007:32) فان زيادة اعباء العمل ترتبط مع الدرجات العالية من نشوء ضغوطات الصراعات مع المرضى والذي يؤدي الى الاحتراق النفسي المتعلق بالزبون.

### 3- ابعاد ضغوط العمل Dimensions of work pressure

تعددت النماذج او الاطر الفكرية لدراسة ضغوط العمل، تبعا لحقل الاختصاص وهي عديدة كالتخصصات النفسية، الاجتماعية، التنظيمية، الادارية، الطبية وغيرها، وسنحاول الالمام بمجموعة من هذه النماذج واعتماد المتغيرات التي تلائم بيئة التمريض في العراق . **أنموذج كينيكي و كرايتر:-** اعتمادا في تطوير أنموذجها

على الأنموذج الذي طوره جون وزملاؤه في عام 1979 ، وهو يوضح مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة، المنظمة) والضغوط الخارجية (الايضاح الاقتصادية، الاسرية ، نوعية الحياة، وغيرها)، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر في ادراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يناقش ادارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة (حمود واخرون، 2009، 287)، **أنموذج جبسون وزملائه** يشير هذا الانموذج الى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية، ديموغرافية) على ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها (حريم ، 2004، 286) ، **أنموذج روبنز في فهم الضغوط ونتائجها**:- جاء هذا الانموذج لتوضيح اسباب الضغط واثاره في العاملين كل على حده ، وحددها الى عوامل البيئة الخارجية، العوامل المنظمة، العوامل الشخصية، الاختلافات الفردية، وان نتائج الضغوطات تظهر على شكل الاعراض الجسمية الظاهرية، الاعراض النفسية، الاعراض السلوكية، (Robbins 2007) ، وبالنظر لكون اغلب النماذج تتبنى العوامل الفردية والبيئية والتنظيمية كعناصر محددة لضغوط العمل ،سنعتمد على مجموعة من الابعاد التي تتفق مع بيئة التمريض والتي استعملها اغلب الباحثين او التي نتجت من الدراسات المسحية لتحديد مصادر الضغوط في بيئة التمريض وهي :-

- 1- **البيئة المادية في العمل** وتشمل :- الاضاءة، التهوية، الحرارة، الرطوبة، الضوضاء، مكان العمل غير المريح وغير الآمن .
- 2- **مصادر متعلقة بعبء العمل**:- وتشمل عبء العمل الكمي، عبء العمل الكيفي.
- 3- **دور الفرد في العمل**:- ويشمل غموض الدور، صراع الدور
- 4- **زيادة المسؤولية في العمل** :-وهي نوعان، المسؤولية نحو الافراد(التعرض لمواقف الاحتضار والموت)، والمسؤولية تجاه الاشياء.

5 - مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية في العمل كالزملاء، الادارة، المرضى،

وعوائل المرضى.

6- المناخ التنظيمي:- الهيكل التنظيمي، العمل الجماعي، الحوافز، نمط الاتصال،

التكنولوجيا، العمل الجماعي، مشاركة العاملين في صنع القرارات، نمط

القيادة.

7- مصادر اخرى:- النظرة الاجتماعية للمهنة.

### ثالثا: الاداء الوظيفي

#### 1- مفهوم الأداء the concepof performance

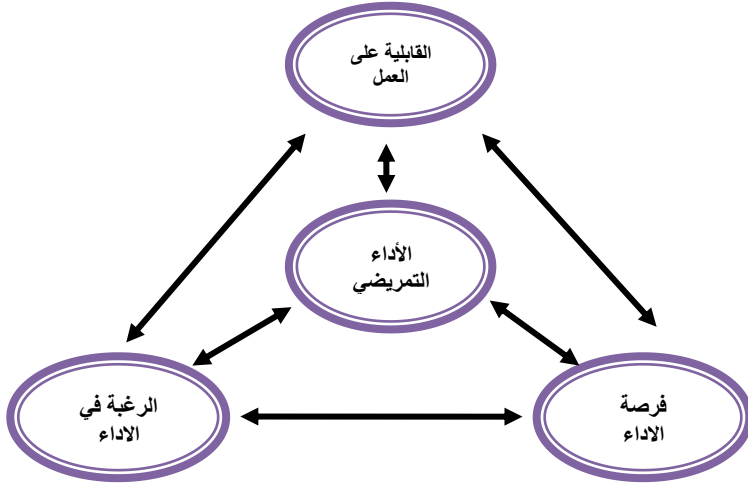
هو انجاز مهمة معينة تقاس بمجموعة من مقاييس الدقة والكمال والكلفة والسرعة، وبموجب عقد العمل فان الأداء يعد الوفاء بكل التزامات والمسؤوليات الواجبة في العقد (Business dictionary 2014 : online) ان الأداء التمريضي هو السلوك الذي يختاره الممرض او الممرضة في عمله ليفي بالمراد منه او لتحقيق الاهداف الشخصية، فهو يعكس بالتالي النتائج التي سيحققها في عمله . (البرزنجي، 1999: 39) لذلك يعد بحد ذاته مقياسا لقدرة الفرد على ادائه لعمله في الحاضر وما يتوقع منه ان يؤديه في المستقبل، وان تعبير الأداء التمريضي هو تعبير عن انتاجية الكادر التمريضي على مستوى المستشفى من خلال قيامه بالأنشطة والمهام الطبية والصحية المتكاملة والمختلفة التي يتكون منها عمله

#### 2- ابعاد الاداء التمريضي Dimensions of nursing performance

ان سلوك العاملين في مهنة التمريض يتحدد بمجموعة من الابعاد تعد هي الابعاد المكونة للأداء التمريضي يوضحها الشكل رقم (1) ، ولكي يتحقق الأداء التمريضي العالي فانه لا بد ان تتحقق المعادلة الاتية :-

الأداء التمريضي = (القابلية x الرغبة x الفرصة ) فعندما يعمل العاملون في مهنة التمريض في مستشفى ما، فان سلوكهم يتمثل بمجموعة تصرفات وانشطة

تصدر عنهم نتيجة لعلاقه ديناميكية وتفاعل بينهم وبين البيئة المحيطة بها ، وذلك ما نطلق عليه الأداء الوظيفي. ( الشماع ، 1991: 253)



شكل رقم ( 1 ) ابعاد ومكونات الأداء التمريضي

المصدر: بتصرف عن ( الشماع، خليل ، مبادئ الادارة ، ط٢ ، 1999، ص: 253)

فالأبعاد الثلاثة للأداء التمريضي هي ( الشماع ، 1999: 252)

- القابلية على الاداء :- تتمثل بالطاقة المتطورة او المعرفة الفعلية او المهارة المتطورة في عمل العاملين بمهنة التمريض، وليس القدرة الكامنة او المستترة لديهم، وتتوقف على عوامل عديدة من تمتع بالذكاء والصحة العامة والتعليم والتدريب والخبرة، واستعداد شخصي وقدرات ذاتية موروثة.
- الرغبة في الاداء :- وتتمثل هذه بالقوة التي تحرك الفرد وتثيره لأجل انجاز المهمات الموكلة به على الوجه الافضل عن طريق تلبية حاجاته ورغباته المادية والمعنوية، والتي يمكن تحسينها بالتحفيز من خلال توفير ظروف عمل طبيعية مناسبة واشباع حاجاته المختلفة وبناء فرق عمل وجماعات اداء .



- فرصة الأداء: وهي اتاحة الفرصة المناسبة للعاملين بمهنة التمريض للأداء الجيد، وذلك يتطلب قيام المدير بتحليل مجموعة العوامل المؤثرة في أداء الكادر التمريضي مثل التكنولوجيا المستعملة ومنظومة التخطيط، واتخاذ القرارات، وكيفية تخويل الصلاحية .

### المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

#### أولاً: تحليل فرضيات الارتباط

أ- الفرضية الرئيسية الاولى والتي مفادها ((ترتبط ضغوط العمل بأبعادها) بيئة العمل المادية، مصادر عبء العمل ودور الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه والمناخ التنظيمي) معنوياً وإيجابياً مع الاحتراق النفسي بإبعادها (الإنهاك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين))، الجدول (7) ، يؤكد الى عدم وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وبين الاحتراق النفسي، بلغت قيمة معامل الارتباط (-.17)، و القيمة المعنوية (0.10)، وبهذه النتيجة يمكن التوصل الى عدم تحقيق فرضية الارتباط الرئيسية الاولى بين المتغير التفسيري ضغوط العمل وبين المتغير الوسيط الاحتراق النفسي،

اما بخصوص الفرضيات الفرعية فقد ظهر الاتي :

- 1- يشير الجدول (7) الى علاقة ضغوط العمل مع ابعاد الاحتراق النفسي، فقد اكد الى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (ضغوط العمل) وبين الإنهاك النفسي والجسدي، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (-.11)، وقد بلغت القيمة المعنوية (0.31)، وكذلك الى عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين ضغوط العمل وبين (تدني الانجاز الشخصي)، بلغت قيم معامل الارتباط (+.11) ضمن القيمة المعنوية (0.31)، وقد ظهر وجود علاقة ارتباط معنوية

وايجابية بين (ضغوط العمل) وبين (الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين)، بلغت قيم معامل الارتباط ( $0.39^{**}$ )، ضمن القيمة المعنوية ( $0.001$ ).  
 2- اشارت الفرضية الفرعية الاولى التي مفادها (ترتبط بيئة العمل المادية معنوياً وايجابياً مع الاحتراق النفسي بابعادها (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) ،

جدول (7) علاقات الارتباط بين المتغير التفسيري ضغوط العمل وأبعادها وبين المتغير الوسيط الاحتراق النفسي وأبعادها									
الاحتراق النفسي		الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين		تدني الانجاز الشخصي		الانهك النفسي والجسدي		المتغيرات المدروسة	
(Z)		z3		z2		z1			
SIG	R	SIG	R	SIG	R	SIG	R		
.10	-.17	.001	.39**	.31	.11	.31	-.11	ضغوط العمل	X
.01	.27*	.17	.15	.006	.30**	.29	.12	بيئة العمل المادية	X1
.72	-.04	.13	-.17	.14	.16	.31	-.11	مصائد عبء العمل	X2
.001	-.37**	.07	-.20	.04	-.22*	.001	-.37**	دور الفرد	X3
.000	-.50**	.02	-.26*	.06	-.20	.000	-.51**	العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه	X4
.45	-.08	.68	-.04	.07	.19	.26	-.13	المنهاك التنظيمي	X5

\*\* علاقة الارتباط بمستوى معنوية ( $0.001$ )

n=81

\* علاقة الارتباط بمستوى معنوية ( $0.005$ )

يوضح الجدول (7) علاقات الارتباط التي افترضتها فرضية الارتباط الفرعية الاولى، إذ يؤكد على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين (بيئة العمل المادية) وبين الاحتراق النفسي، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.27^{*}$ )، ضمن القيمة المعنوية ( $0.014$ )، بحدود ثقة ( $0.95$ ). اما بخصوص علاقة (بيئة العمل المادية) مع ابعاد (الاحتراق النفسي) فقد اكد الجدول (7) الى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (بيئة العمل المادية) وبين كل من (الانهك النفسي والجسدي

و الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين)، بلغت قيم معامل الارتباط (٠.12 ، ٠.15) على التوالي، وقد بلغت القيمة المعنوية (٠.29 ، ٠.17) على التوالي، في حين ظهر وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية بين (بيئة العمل المادية) وبين (تدني الانجاز الشخصي)، بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*٠.30) وقد بلغت القيمة المعنوية (٠.006)، بحدود ثقة (0.99).

3- اشارت الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها (ترتبط مصادر عبء العمل معنوياً وإيجابياً مع المتغير المستجيب للاحتراق النفسي وابعاده الفرعية (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين))، يوضح جدول (7)، الى عدم وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين (مصادر عبء العمل) وبين الاحتراق النفسي، بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.04)، إذ بلغت القيمة المعنوية (0.72). اما بخصوص علاقة (مصادر عبء العمل) مع ابعاد (الاحتراق النفسي) فقد اكد الجدول (7) الى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (مصادر عبء العمل) وبين كل من (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين)، بلغت قيم معامل الارتباط (-0.11 ، 0.16 ، -0.17) على التوالي، وقد بلغت القيمة المعنوية (0.31) ، 0.14 ، 0.13) على التوالي.

4- اشارت الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها (يرتبط دور الفرد معنوياً وإيجابياً مع المتغير المستجيب للاحتراق النفسي وابعاده الفرعية (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين))، يوضح الجدول (7) الى وجود علاقة ارتباط سلبية ومعنوية بين (دور الفرد) وبين الاحتراق النفسي، بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*-0.37)، إذ بلغت القيمة المعنوية (0.001)، بحدود ثقة (0.99). اما بخصوص علاقة دور الفرد مع ابعاد الاحتراق النفسي فقد اكد الجدول (7) الى حدوث ارتباط سلبي معنوي بين المتغير الرئيس

(دور الفرد) وبين كل من الانهك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*-.37 ، \*-.22) على التوالي، وقد بلغت القيمة المعنوية (0.001 ، 0.04) على التوالي، بحدود ثقة بلغت (0.99) و(0.95) على التوالي، في حين لم تظهر علاقة ارتباط معنوية بين دور الفرد وبين الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (-.20) ضمن القيمة المعنوية (0.07).

5- اشارت الفرضية الفرعية الرابعة التي مفادها ( ترتبط العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه معنوياً وايجابياً مع المتغير المستجيب للاحتراق النفسي وابعاده الفرعية (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين)). الجدول (7) يؤكد الى وجود علاقة ارتباط سلبية ومعنوية بين (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) وبين الاحتراق النفسي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*-.50)، إذ بلغت القيمة المعنوية (0.000)، وبحدود ثقة (0.99). اما بخصوص علاقة (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) مع ابعاد (الاحتراق النفسي) فقد اكد الجدول (7) الى حدوث ارتباط سلبي معنوي بين المتغير الرئيس (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) وبين كل من (الانهك النفسي والجسدي و الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين)، بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*-.51 ، \*-.26) على التوالي، وقد بلغت القيمة المعنوية (0.000 ، 0.02) على التوالي، ومستوى ثقة (0.99) و (0.95) على التوالي، في حين لم تظهر وجود علاقة ارتباط معنوية بين (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) وبين (تدني الانجاز الشخصي)، بلغت قيمة معامل الارتباط (-.20) و بلغت القيمة المعنوية (0.06).

6- اشارت الفرضية الفرعية الخامسة التي مفادها (يرتبط المناخ التنظيمي معنوياً وايجابياً مع المتغير المستجيب للاحتراق النفسي وابعاده الفرعية (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات

والاخرين))، الجدول (7) يظهر الى عدم وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين (المناخ التنظيمي) وبين الاحتراق النفسي، بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.08)، و القيمة المعنوية (0.45). اما بخصوص علاقة (المناخ التنظيمي) مع ابعاد (الاحتراق النفسي) فقد اكد الجدول (7) الى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (المناخ التنظيمي) وبين كل من (الانهك النفسي والجسدي، تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والاخرين)، بلغت قيم معامل الارتباط (-0.13)، (0.19، -0.04) على التوالي، و القيمة المعنوية (0.26، 0.07، 0.68) على التوالي.

ب - فرضية الارتباط الرئيسة الثانية. والتي مفادها ((ترتبط ضغوط العمل بأبعادها ( بيئة العمل المادية ومصادر عبء العمل ودور الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه والمناخ التنظيمي) معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور)). يشير الجدول (8) الى علاقات الارتباط التي افترضتها فرضية الارتباط الرئيسة الثانية، إذ يؤكد الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين ضغوط العمل وبين الاداء الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*0.29)، ضمن القيمة المعنوية (0.008)، وبهذه النتيجة يمكن التوصل الى تحقيق فرضية الارتباط الرئيسة الثانية بين المتغير التفسيري ضغوط العمل وبين المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي، اما بخصوص الفرضيات الفرعية:

1- يشير الجدول (8) الى حدوث ارتباط معنوي ايجابي بين المتغير الرئيس (ضغوط العمل) وبين (الجهد والقدرات)، بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*0.36)، (\*\*0.32) على التوالي، ضمن القيمة المعنوية (0.001، 0.004)، بحدود ثقة

(0.99)، وكذلك الى عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين ضغوط العمل وبين ادراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (.19)، و القيمة المعنوية (.08).

جدول (8) علاقات الارتباط بين المتغير التفسيري ضغوط العمل وأبعادها وبين

المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي وأبعادها

الاداء الوظيفي		ادراك الدور		القدرات		الجهد		المتغيرات المدروسة	
(y)		y3		y2		y1			
Sig	R	Sig	R	Sig	R	Sig	R		
.008	.29**	.08	.19	.004	.32**	.001	.36**	ضغوط العمل	X
.57	.06	.63	-.05	.52	.07	.03	.24*	بيئة العمل المادية	X1
.17	.15	.31	.11	.10	.18	.07	.19	مصادر عبء العمل	X2
.92	-.010	.21	.14	.74	.03	.42	-.09	دور الفرد	X3
.03	.23*	.22	.13	.007	.29**	.06	.20	العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه	X4
.02	.25*	.25	.12	.03	.24*	.002	.34**	المناخ التنظيمي	X5

\*\*علاقة الارتباط بمستوى معنوية ٠,٠١

n =81

\*علاقة الارتباط بمستوى معنوية ٠,٠٥

2- اشارت الفرضية الفرعية الاولى التي مفادها (يرتبط بيئة العمل المادية معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور)، يشير الجدول (8) الى عدم وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين (بيئة العمل المادية) وبين الاداء الوظيفي، أذ بلغت قيمة معامل الارتباط (.06)، و القيمة المعنوية (.57). اما بخصوص علاقة (بيئة العمل المادية) مع ابعاد (الاداء الوظيفي) فقد اكد الجدول (8) الى حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (بيئة العمل المادية) وبين (الجهد)، بلغت قيم معامل الارتباط (.24\*)، ضمن القيمة المعنوية (.03)، وبمستوى الثقة

(0.95)، في حين لم تظهر وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية بين (بيئة العمل المادية) وبين (القدرات وإدراك الدور)، بلغت قيم معامل الارتباط (0.07، -0.05) على التوالي، وقد بلغت القيمة المعنوية (0.52، 0.63) على التوالي

3- أشارت الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها (ترتبط مصادر عبء العمل معنوياً وإيجابياً مع المتغير المستجيب الأداء الوظيفي بأبعاده (الجهد، القدرات، إدراك الدور))، الجدول (8) يظهر عدم وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين (مصادر عبء العمل) وبين الأداء الوظيفي، بلغت قيمة معامل الارتباط (0.15)، و القيمة المعنوية (0.17). أما بخصوص علاقة (مصادر عبء العمل) مع ابعاد (الأداء الوظيفي) فقد أكد الجدول (8) إلى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (مصادر عبء العمل) وبين كل من (الجهد، القدرات، إدراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.19، 0.18، 0.11) على التوالي، ضمن القيمة المعنوية (0.07، 0.10، 0.31) على التوالي.

4- أشارت الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها ( يرتبط دور الفرد معنوياً وإيجابياً مع المتغير المستجيب الأداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وإدراك الدور) الجدول (8) يظهر عدم وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين (دور الفرد) وبين الأداء الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.010)، و القيمة المعنوية (0.92). أما بخصوص علاقة (دور الفرد) مع ابعاد (الأداء الوظيفي) فقد أكد الجدول (8) إلى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (دور الفرد) وبين كل من (الجهد، القدرات، إدراك الدور)، بلغت قيم معامل الارتباط (-0.09، 0.03، 0.14) على التوالي، ضمن القيمة المعنوية (0.42، 0.74، 0.21) على التوالي.

5- اشارت الفرضية الفرعية الرابعة الى وجود علاقة ارتباط معنوية وايجابية بين (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور)، الجدول (8) يظهر حدوث ارتباط معنوي ايجابي بين المتغير الرئيس (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) وبين الاداء الوظيفي، بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*0.23)، ضمن القيمة المعنوية (0.03)، عند حدود ثقة (0.99). اما بخصوص علاقة (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) مع ابعاد (الاداء الوظيفي) فقد اكد الجدول (8) الى عدم حدوث ارتباط معنوي وايجابي بين المتغير (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) وبين كل من (الجهد و ادراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.20، 0.13). على التوالي، ضمن القيمة المعنوية (0.06، 0.22). على التوالي، في حين ظهر وجود علاقة ارتباط معنوية بين (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه) وبين (القدرات)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*0.29) ضمن القيمة المعنوية (0.007)، عند مستوى الثقة (0.99).

6- اشارت الفرضية الفرعية السادسة التي مفادها (ترتبط المناخ التنظيمي معنوياً وايجابياً مع المتغير المستجيب الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور)، الجدول (8) يظهر وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين المناخ التنظيمي وبين الاداء الوظيفي، ضمن قيمة معامل الارتباط (\*0.25)، إذ بلغت القيمة المعنوية (0.02)، عند مستوى الثقة، (0.95)، اما بخصوص الفرضيات الفرعية فقد ظهر ارتباط معنوي ايجابي بين المتغير الرئيس (المناخ التنظيمي) وبين (الجهد والقدرات)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*0.34، \*\*0.24) على التوالي، ضمن القيمة المعنوية (0.002، 0.03)، عند مستوى الثقة (0.99)، ويشير كذلك الى عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين المناخ التنظيمي وبين (ادراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.12)، إذ بلغت القيمة المعنوية (0.25).



ج - فرضية الارتباط الرئيسية الثالثة والتي مفادها ((يرتبط الاحتراق النفسي بأبعاده (الانهك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد والقدرات وادراك الدور))، يشير الجدول (9) الى وجود علاقة ارتباط عكسية ومعنوية بين الاحتراق النفسي وبين الاداء الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط ( $-0.29^{**}$ )، و القيمة المعنوية (0.008)، عند مستوى ثقة (0.99)، وبهذه النتيجة يمكن التوصل الى عدم تحقيق فرضية الارتباط الرئيسية الثالثة بين المتغير الوسيط الاحتراق النفسي وبين المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي. لذا ترفض الفرضية الرئيسية الثالثة التي مفادها (يرتبط الاحتراق النفسي معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي) وتقبل الفرضية البديلة (يرتبط الاحتراق النفسي معنوياً وعكسياً مع الاداء الوظيفي).

اما بخصوص الابعاد الفرعية فقد ظهر الاتي :

1- يشير الجدول (9) الى حدوث ارتباط معنوي سلبي بين المتغير الرئيس (الاحتراق النفسي) وبين (القدرات وادراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط ( $-0.29^{**}$ )، و القيمة المعنوية (0.011، 0.008)، عند مستوى ثقة ( $0.28^{**}$ ) على التوالي، وقد بلغت القيمة المعنوية (0.011، 0.008)، عند مستوى ثقة (0.99) و(0.95) على التوالي، ويشير كذلك الى عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين الاحتراق النفسي وبين (الجهد)، بلغت قيم معامل الارتباط ( $-0.146$ )، و القيمة المعنوية (0.19).

2- اشارت الفرضية الفرعية الاولى التي مفادها (يرتبط الانهك النفسي والجسدي معنوياً وإيجابياً مع الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد، القدرات، ادراك الدور)، الجدول (9) يظهر علاقة ارتباط عكسية ومعنوية بين (الانهك النفسي والجسدي)

\*\* علاقة الارتباط بمستوى معنوية ٠,٠١ قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٣

جدول (٩) علاقات الارتباط بين المتغير الوسيط الاحتراق النفسي وأبعاده وبين المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي وأبعاده									
الاداء الوظيفي		ادراك الدور		القدرات		الجهد		المتغيرات المدروسة	
(y)		y3		y2		y1			
Sig	r	Sig	R	Sig	R	Sig	R		
.008	-.29**	.011	-.28*	.008	-.29**	.192	-.146		Z
.001	-.36**	.009	-.28**	.000	-.43**	.06	-.20		z1
.28	-.12	.21	-.14	.527	-.07	.99	.001		z2
.57	-.06	.35	-.10	.93	.009	.43	-.08		z3

n=81

\* علاقة الارتباط بمستوى معنوية ٠,٠٥ قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٦

وبين الاداء الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*-0.36)، إذ بلغت القيمة المعنوية (0.001)، عند مستوى الثقة (0.99). اما بخصوص علاقة (الانهك النفسي والجسدي) مع ابعاد (الاداء الوظيفي) اكد الجدول (9) الى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (الانهك النفسي والجسدي) وبين (الجهد)، بلغت قيم معامل الارتباط (-0.20)، و القيمة المعنوية (0.06)، فيما اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية بين (الانهك النفسي والجسدي) وبين كل من (القدرات وادراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (\*\*-0.43، \*\* -0.28) على التوالي القيمة المعنوية (0.009، 0.000)، عند مستوى الثقة (0.99).

3- اشارت الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها (يرتبط تدني الانجاز الشخصي معنوياً وإيجابياً مع المتغير المستجيب الاداء الوظيفي بأبعاده (الجهد، القدرات، ادراك الدور))، يشير الجدول (9) الى علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين (تدني

**الانجاز الشخصي**) وبين الاداء الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.12)، و بلغت القيمة المعنوية (0.28). اما بخصوص علاقة (تدني الانجاز الشخصي) مع ابعاد (الاداء الوظيفي) فقد اكد الجدول (9) عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (تدني الانجاز الشخصي) وبين (**الجهد والقدرات وادراك الدور**)، بلغت قيم معامل الارتباط (0.001، -0.07، -0.14) والقيمة المعنوية (0.99، 0.52، 0.21). 4- اشارت الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها: يرتبط الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين معنوياً وإيجابياً مع المتغير المستجيب الاداء الوظيفي بإبعادها (الجهد والقدرات وادراك الدور). يشير الجدول (9) الى علاقات الارتباط التي افترضتها فرضية الارتباط الفرعية الثالثة عن عدم وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين (الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) وبين الاداء الوظيفي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.06)، و بلغت القيمة المعنوية (0.57). اما بخصوص علاقة الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين مع ابعاد الاداء الوظيفي فقد اكد الجدول (9) الى عدم حدوث ارتباط معنوي بين المتغير الرئيس (الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) وبين (الجهد والقدرات وادراك الدور)، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (-0.08، 0.009، -0.10)، ضمن القيم المعنوية (0.43، 0.93، 0.35). على التوالي

#### ثانياً: اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية

**1 - فرضية التأثير الرئيسية الرابعة** مفادها (**هناك تأثير معنوي لضغوط العمل في الاداء الوظيفي**). جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار البسيط، جدول (10)، تظهر معنوية الأنموذج على وفق اختبار (f) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (6.22)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (4.4) بمستوى معنوية (0.05)، وبحدود ثقة (95%)، هذا يدل على أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين. كما ان قيمة معامل التحديد

(R<sup>2</sup>) بمقداره (0.32)، والذي يعني أن ما مقداره (0.32)، من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي هو تباين مُفسّر بفعل (ضغوط العمل) الذي دخل الأنموذج، وأن (0.68) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار اما المعنوية بمقدار (0.000) وهو تأكيد الى وجود تأثير عالٍ لـ (ضغوط العمل) في (الاداء الوظيفي). وبهذه النتيجة تتحقق فرضية التأثير الرئيسية الرابعة والتي مفادها (هناك تأثير معنوي لضغوط العمل في الاداء الوظيفي).

جدول (10) تحليل تأثير المتغير ضغوط العمل وأبعاده في المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي				
المتغير التفسيري وأبعاده	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (P) مستوى المعنوية	المتغير الاستجابي
X	0.32	6.22	0.015	ضغوط العمل
X1	0.09	.715	0.400	بيئة العمل المادية
X2	0.02	1.43	0.234	مصادر عبء العمل
X3	0.000	0.005	0.944	دور الفرد
X4	0.24	4.79	0.032	العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه
X5	0.37	6.8	0.011	المناخ التنظيمي
	قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة (0.1) = (8.3)			
	قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة (0.5) = (4.4)			
				n=81

اما بخصوص الفرضيات الفرعية جرى اختبار هذه الفرضيات الفرعية من خلال تحليل الانحدار البسيط، جدول (10) يظهر أن قيمة (f) المحسوبة لـ (بيئة العمل المادية، مصادر عبء العمل، دور الفرد) بلغت (715، 1.43، 0.005) على التوالي، وكانت هذه القيم أصغر من قيمتها الجدولية (4.4) بمستوى معنوية (0.05)، وبحود ثقة (0.95)، وهذا يعني عدم وجود تأثير

للأبعاد (بيئة العمل المادية، مصادر عبء العمل، دور الفرد) في المتغير الاداء الوظيفي. في حين ظهر أن قيمة (f) المحسوبة لـ (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه ، المناخ التنظيمي) بلغت قيمتها (4.79، 6.8) على التوالي، وكانت هذه القيم أكبر من قيمتها الجدولية (4.4) بمستوى معنوية (0.05)، وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يعني وجود تأثير للأبعاد (العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه ، المناخ التنظيمي) في المتغير الاداء الوظيفي. أشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والذي كان مقداره (0.09) بالنسبة بيئة العمل المادية ( $X_1$ ) ، وهذا يعني أن ما مقداره (0.09) من التباين الحاصل الاداء الوظيفي (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير بيئة العمل المادية ( $X_1$ ) الذي دخل الأنموذج وهذه قيمة ضئيلة جداً، وأن (0.91) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. وهناك قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والذي مقداره (0.02) بالنسبة لمصادر عبء العمل ( $X_2$ )، وهذا يعني أن ما مقداره (0.02) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير مصادر عبء العمل الذي دخل الأنموذج، وأن (0.98) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. وايضا هناك قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والذي مقداره (0.000) بالنسبة لدور الفرد ( $X_3$ ) وهذا يعني أنه لا يوجد تباين حاصل في الاداء الوظيفي (Y) من قبل متغير (دور الفرد). وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والذي مقداره (0.24) بالنسبة الى العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه ( $X_4$ )، وهذا يعني أن ما مقداره (0.24) من التباين الحاصل في الاداء

الوظيفي (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه الذي دخل الأنموذج، وأن (0.76) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. واخيرا تشير قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والذي مقداره (0.37) بالنسبة الى **المناخ التنظيمي** (X5)، وهذا يعني أن ما مقداره (0.37) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير المناخ التنظيمي الذي دخل الأنموذج، وأن (0.63) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار، نستدل من الفرضيات الفرعية الخمسة، ان الفرضيات الثلاثة الفرعية الاولى لم تتحقق والتي مفادها (هناك تأثير معنوي لبيئة العمل المادية و مصادر عبء العمل و دور الفرد في الاداء الوظيفي)، **وقد تحققت الفرضيات الفرعية الرابعة والخامسة** والتي مفادها (هناك تأثير معنوي للعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه، والمناخ التنظيمي في الاداء الوظيفي)

2- فرضية التأثير الرئيسية الخامسة ومفادها (هناك تأثير معنوي للاحتراق النفسي في الاداء الوظيفي)، وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية وكما يأتي :

أ- هناك تأثير معنوي للإنهاك النفسي والجسدي في الاداء الوظيفي.

ب- هناك تأثير معنوي لتدني الانجاز الشخصي في الاداء الوظيفي.

ج- هناك تأثير معنوي الى الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين في الاداء الوظيفي.

جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار البسيط، في ضوء جدول (11)، تظهر معنوية الأنموذج على وفق اختبار (f) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (6.78)، وهذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية (4.4) بمستوى معنوية (0.05)، وبحدود ثقة (95%)، وهذا يعني وجود تأثير لـ (للاحتراق النفسي) في المتغير المستجيب (الاداء الوظيفي). ان معامل التحديد ( $R^2$ )، بمقداره (0.37)، والذي يعني أن ما مقداره (0.37)، من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي هو تباين مُفسّر بفعل (الاحتراق النفسي) الذي دخل الأنموذج، وأن (0.63) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. كما ان المعنوية مقدارها (0.016)، وهو تأكيد الى وجود تأثير عالٍ لـ (للاحتراق النفسي) في (الاداء الوظيفي). وبهذه النتيجة تتحقق فرضية التأثير الرئيسة مفادها (هناك تأثير معنوي للاحتراق النفسي في الاداء الوظيفي).

جدول(11) تحليل تأثير المتغير الاحتراق النفسي وأبعاده في المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي					
المتغير التفسيري وأبعاده	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (P) مستوى المعنوية	المتغير الاستجابي	
Z	0.37	6.78	0.016	الاداء الوظيفي (Y)	
z1	0.42	11.8	0.001		الاتهاك النفسي والجسدي
z2	0.009	0.73	0.39		تدني الانجاز الشخصي
z3	0.001	0.07	0.79		الاتجاه السلبي نحو الذات والاخرين
	قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة =0.01 8.3 قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة = 0.05 4.4			n =81	

أما بخصوص الفرضيات الفرعية جرى اختبار هذه الفرضيات الفرعية من خلال تحليل الانحدار البسيط، جدول (11) يظهر أن قيمة (f) المحسوبة لـ (الانهك النفسي والجسدي) بلغت قيمتها (11.8) ، وكانت هذه القيم أكبر من قيمتها الجدولية (8.3) بمستوى معنوية (0.01)، وبحدود ثقة (0.99)، وهذا يعني وجود تأثير لبعدها (الانهك النفسي والجسدي) في المتغير الاداء الوظيفي، بينما لا يوجد تأثير لتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين في هذا البعد، أن قيمة (f) المحسوبة لـ (تدني الانجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) بلغت قيمتها (7.3، 0.07) ، وكانت هذه القيم أصغر من قيمتها الجدولية (4.4) بمستوى معنوية (0.05)، وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يعني عدم وجود تأثير للأبعاد (تدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين) في المتغير الاداء الوظيفي، أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بمقداره (0.42) بالنسبة الى الانهك النفسي والجسدي ( $Z1$ ) ، وهذا يعني أن ما مقداره (0.42) من التباين الحاصل الاداء الوظيفي (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير الانهك النفسي والجسدي الذي دخل النموذج وهذه قيمة ضئيلة جداً، وأن (0.58) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل النموذج الانحدار. ان معامل التحديد ( $R^2$ ) بمقداره (0.009) بالنسبة الى تدني الانجاز الشخصي ( $Z2$ )، وهذا يعني أن ما مقداره (0.009) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير تدني الانجاز الشخصي الذي دخل النموذج وهي قيمة ضئيلة جداً، وأن (0.99) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل



أ نموذج الانحدار، كما ان معامل التحديد ( $R^2$ ) بمقداره (0.001) بالنسبة الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين ( $Z3$ )، وهذا يعني أنه لا يوجد تباين حاصل في الاداء الوظيفي ( $Y$ ) من قبل متغير (الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين)، نستدل أن الفرضية الفرعية الاولى قد تحققت والتي مفادها (هناك تأثير معنوي للإرهاك النفسي والجسدي في الاداء الوظيفي)

3- الفرضية السادسة والتي مفادها (يزداد تأثير ضغوط العمل في الاداء الوظيفي بتوسط مؤشرات الاحتراق النفسي). استخدم تحليل المسار (*Path Analysis*) الذي يوصف بأنه احد الأساليب الإحصائية المناسبة للكشف عن هكذا علاقات، ويشير الجدول (12) الى تفصيل اتجاهات التأثير المباشر وغير المباشر والكلي، تعكس اتجاهات وقيم مسارات تأثير ضغوط العمل ( $X$ ) بالأداء الوظيفي إذ حقق تأثيراً مباشراً بلغت (0.23)، أما التأثير غير المباشر لضغوط العمل عبر أبعاد الاحتراق النفسي وهي الانهك النفسي والجسدي ( $Z1$ ) في الاداء الوظيفي بلغ قيمة مقدارها (0.076)، بينما تراجع التأثير غير المباشر لضغوط العمل عبر تدني الانجاز الشخصي ( $Z2$ ) في الاداء الوظيفي بلغ قيمة مقدارها (-0.009)، وسجل التأثير غير المباشر لضغوط العمل عبر الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين ( $Z3$ ) في الاداء الوظيفي بلغ قيمة مقدارها (0.002).

جدول (12) وصف اتجاهات التأثير للمتغير التفسيري لضغوط العمل، عبر أبعاد متغير الاحتراق النفسي في الاداء الوظيفي	
اتجاهات التأثير المباشر لـ X	غير
تأثير ضغوط العمل (X) عبر الانهك النفسي والجسدي في الاداء الوظيفي ( $Z1$ )	0.076
تأثير ضغوط العمل (X) عبر تدني الانجاز الشخصي في الاداء الوظيفي ( $Z2$ )	-
	0.009

تأثير ضغوط العمل (X) عبر الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين في الأداء الوظيفي (Z3) - 0.002		
$R^2=0.18$ 0.065	التأثير الكلي لـX=0.29	المباشر لـX = 0.23

نستدل من القيم أنفة الذكر الى ان التأثير الكلي لضغوط العمل عبر أبعاد الاحتراق النفسي كان بمقدارها (0.29) ، وبلغ معامل التحديد قيمة مقدارها ( $R^2=0.18$ )، والذي يعبر عن قيمة التأثير لضغوط العمل في متغير الاداء الوظيفي ، وان (0.82) لعوامل أخرى لم تدخل الأنموذج.

### ثالثا: الاستنتاجات والتوصيات

#### أ- الاستنتاجات

1- لا توجد علاقات ارتباط بين ضغوط العمل وبين الاحتراق النفسي على المستوى الكلي، غير انها وجدت علاقات ارتباط سلبية مع دور الفرد، والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه مع الاحتراق النفسي، وايجابية مع بيئة العمل المادية والاحتراق النفسي، وهذا يؤثر على ان مستوى الضغوط لدى العينة المبحوثة لا يزال ضمن الحدود المقبولة التي لا تصل الى مستوى الاحتراق النفسي.

2- وجود علاقة ارتباط ايجابية لضغوط العمل مع الأداء الوظيفي على المستوى الكلي وعلى مستوى العلاقات الفرعية، وهذا استنتاج منطقي ومتجانس مع الاستنتاج الاول في ان ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة لا تزال ضمن الحدود التي يمكن عدها حافزا للأداء.

3- ان الاحتراق النفسي يرتبط معنوياً وعكسياً مع الأداء الوظيفي، اذ تبين ان الأداء العالي الموجود لدى عينة البحث يشير بالضرورة الى عدم وجود تأثير للاحتراق النفسي.

4- تؤكد الاستنتاجات الثلاثة سابقة الذكر ان ضغوط العمل بدرجاتها المقبولة تحفز على الأداء وان معدلاتها المتطرفة تؤدي لأعراض الاحتراق النفسي الذي بدوره يثبط الأداء.

ب- التوصيات

1- ضرورة الاهتمام بالجوانب الشخصية للعاملين في مهنة التمريض وتوفير المتطلبات التي تقلل من مستويات ضغط العمل الذي ربما يتطور الى ظاهرة الاحتراق النفسي .

2- تنمية مهارات العاملين في مهنة التمريض واشراكهم في الدورات التدريبية لتعزيز الأداء الوظيفي

## ثبت المراجع

### المراجع العربية

- 1 - البرزنجي , اميره محمد حسين جابر , (1999), اثر المناخ التنظيمي في الاداء التمريضي , دراسة ميدانية في مستشفى اليرموك التعليمي، بحث دبلوم عالي في ادارة المستشفيات , جامعة بغداد،العراق
- 2- جريندبرج جيرالد، وبارون روبرت ( 2004 ) ، تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي وبسيوني إسماعيل، " إدارة السلوك في المنظمات " ، دار المريخ للنشر، الرياض.
- 3- حرتاوي، هند ، ( 1991 ) ، " مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن "رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد-الأردن.
- 4 - حريم، حسين(2004)، السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 5- دردير ، نشوة كرم عمار، 2007" الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ و ب و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم ، ج.م.ع.

- 6- الزيودي ، محمد حمزة(2007) ، " مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات " مجلة جامعة دمشق ، المجلد 23 ، العدد 2
- 7- السمدوني ، السيد ابراهيم ،(1995) ، الانهك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية ، مجلة التربية المعاصرة ، العدد 36
- 8- سيزلاقي اندرو ، والاس مارك ، ( 1991 ) ، تعريب ومراجعة: احمد جعفر وعبد الوهاب علي، " السلوك التنظيمي والاداء،معهد الادارة العامة،الرياض
- 9- الشماع، خليل محمد حسن ، ( 1999 )، مبادئ الادارة مع التركيز على ادارة الاعمال ، دار الكتب للطباعة والنشر،جامعة الموصل،العراق
- 10- الطحaine ،زياد لطفي (1995)،مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات،مجلة دراسات العلوم التربوية،الجامعة الاردنية ،مجلد23، العدد1
- 11- طه،فرج عبد القادر(2009)، علم النفس الصناعي والاداري، ط1، مكتبة الانجلو المصرية،القاهرة.
- 12- عسكر،سمير (1988) ،متغيرات ضغوط العمل ،مجلة الادارة العامة ،المجلد 28،العدد (60)
- 13- العقرباوي ، محمد سليمان ( 1994 ) ، " مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانويةالحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى " رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية،الاردن
- 14- العميان،محمود ( 2005 )، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط3، دار وائل للنشر، عمان،الاردن.
- 15- الفاعوري ، فايزة ،(1990) الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الاردن ،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية ، الاردن
- 16- الفريجات،خضير كاظم،اللوزي،موسى سلامة،الشهابي،انعام(2009)،السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة ط1،اثرء للنشر والتوزيع،عمان،الاردن

17- القرني ، علي بن شويل (2000) ، " الإحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية " ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، مجلد13.

18- الكلابي ، سعد ، و رشيد ، مازن ، 2001 ، " الإحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على

الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية" ، مجلة جامعة الملك سعود ، م 13 ، العلوم الإدارية

### المراجع الاجنبية

19- Bakker AB, Killmer CH, Siegriest J, Schaufeli WB.(2000) Effort-reward imbalance and burnout among

nurses.JournalofAdvancedNursing.;31:884-891.Editorial

20- website.( 2010). Business dictionary

21- Dollard, Maureen,(2001): Work Stress: Theory and Interventions, University of South Australia. NOHSC Symposium on the OHS Implications of Stress

22- Fred Luthans,(1985) Organizational Behavior, 5th ed, Mc Graw-Hill Book Co,p. 194

23- Freudenberger J. (1974) Staff Burnout. Journal of Social issues.;30:159- 165

24- Greenberg, J., and Baron, R.A., (2009), "Behavior in Organizations (qth ed.,) Upper Saddle River, N J: Pearson/ Prentice Hall

25- Greenglass, E., Pantony, K.L. and Burke, R.J. (1988) A gender-role perspective on rote conflict,work stress and soeial support..Journal of Social Behaviarand Personetlity,3,317-

- 26- Halbesleben JRB, BJ Wakefield, DS Wakefield, LB Cooper Western,(2008) Nurse Burnout and Patient Safety Outcomes Nurse Safety Perception Versus Reporting Behavior Journal of Nursing Research 30 (5), 560-577
- 27- Maslach , C. & Jackson, S.E., (1984), Burnout in organizational settings, InApplied Social Psychology Annual, 5, pp 133-153
- 28- Moller J, Theorell T, de Faire U, et al. (2005) Work related stressful life events and the risk of myocardial infarction. Case-control and case-crossover analyses within the Stockholm heart epidemiology programme (SHEEP)J Epidemiol Community Health
- 29- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).( 1999). Stress at Work Centers for Disease Control and Prevention U. S.Department of Health and Human Services. Publication no.99-101, 26
- 30- National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH(2009). Work organization and stress related disorders [Internet]. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention; 2009 [updated 2009 July 1; cited 2011 Aug]. Available from:  
<http://www.cdc.gov/niosh/programs/workorg/risks.html>
- 30- NIOSH, (2008). Exposure to Stress Occupational Hazards in Hospitals, DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES Centers for Disease Control and Prevention National Institute for Occupational Safety and Health,Columbia Parkway Cincinnati,  
[cdcinfo@cdc.gov](mailto:cdcinfo@cdc.gov).
- 31- Perlman , B. and Hartman , E., (1982), burnout: Summary and Future Research, Human Relations , 35 , pp. 283-305
- 32- Robbins,S.P.,(2007),Organizational Behavior,McGraw-Hill,Inc ,New Jersey.