

الإحتراق الوظيفي ... أسبابه ، وكيفية التغلب عليه



إعداد الطالب/
أحمد جابر الأسمرى

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
2024

فهرس المحتوبات:

4	مقدمة
5	المستخلص Abstract
6	الفصل الأول
9	مشكلة الدراسة
10	أهمية الدراسة
13	أهداف الدراسة
14	تساؤلات الدراسة
15	فروض الدراسة
16	النظرية العلمية لاعداد الدراسة
17	الفصل الثاني
19	الدراسات السابقة
21	الفصل الثالث
21	منهجية الدراسة
22	المنهجية وطرق البحث
23	مجتمع البحث
24	حدود البحث
25	الفصل الرابع
27	تحليل البيانات
29	التوصيات
31	المراجع

مقدمة

يعتبر العالم النفسي هربرت فرويد أول من استخدم مصطلح الاحتراق الى الحيز في عام 1974 م ، عند دراسته لاستجابات التوتر التي يبديها العاملون في بعض الاعمال ، حيث ناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعامله مع المترددين على عيادته في نيويورك .

(ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للدكتورة ميسون عبدالله أحمد)

ويعتبر الاحتراق الوظيفي موجودا في الوقت الحالي بين الكثير من الموظفين اللذين يفضلون اما البقاء بأداء منخفض للغاية او التغلب عليه والخروج الى بيئة عمل مناسبة .

وللاحتراق الوظيفي أسباب عدة تم التركيز عليها في هذا البحث بناءا على استبيان للعاملين في قطاع محاييل الصحي وكذلك مقابلات شخصية مع بعض الموظفين اللذين اكدوا تعرضهم للاحتراق الوظيفي .

المستخلص : Abstract

الاحتراق الوظيفي مشكلة يعاني منها الكثير من موظفي الشركات والجهات الحكومية ، حيث يعاني الموظف من عدم القدرة على أداء مهامه الموكلة له لاسباب نفسية او تتعلق ببيئة العمل .

يعاني موظفي القطاع الصحي في محاييل من الاحتراق الوظيفي بناءا على الاستبيان الذي تم على 204 موظف و موظفة من داخل القطاع .

تلخصت اغلب الأسباب في كثرة أعباء العمل وطول ساعات الدوام وغياب العدالة في توزيع المهام وعدم التقدير .

يفكر الكثير من الموظفين في الانتقال الى اعمال أخرى لا علاقة لها بالتخصص

:-

الفصل الأول

المقدمة:

الاحتراق الوظيفي هو مشكلة تتزايد بشكل ملحوظ بين الموظفين ، حيث يشير إلى حالة من التوتر والضغط النفسي والعاطفي الذي يتعرض له الأفراد في بيئات العمل المختلفة. تتسم هذه الحالة بفقدان الحماس والدافع والشغف، مما يؤثر سلبًا على الأداء والإنتاجية. في كثير من الأحيان، يتجلى الاحتراق الوظيفي نتيجة لضغوط العمل المستمرة، سواء كانت ناتجة عن متطلبات مهنية مفرطة، أو بيئة عمل غير داعمة للموظف كذلك غياب العدالة في العمل بين الموظفين، أو عدم التوازن بين الحياة الشخصية وبين الوظيفة.

كما تُظهر الأبحاث أن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية، مثل القلق، الاكتئاب، ومشكلات صحية مزمنة. وقد وُصفت هذه الظاهرة بأنها "مزيج من الشعور بالإرهاق، والإحباط، والانفصال عن العمل، وفقدان الاهتمام بالعلاقات المهنية".

بالإضافة إلى التأثيرات السلبية على الفرد، يمتد تأثير الاحتراق الوظيفي ليشمل الفرق والأقسام، مما يؤثر على الروح المعنوية ويساهم في تقليل الإنتاجية بشكل عام. لذا، من الضروري أن يتخذ أصحاب العمل تدابير استباقية للتقليل من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي من خلال تعزيز بيئة عمل صحية وداعمة.

من المهم أن يتعرف الأفراد على علامات الاحتراق الوظيفي، وأن يسعوا للحصول على الدعم اللازم في حال الشعور بأعراضه. من خلال ذلك، يمكنهم استعادة التوازن والعودة إلى العمل بشكل أكثر إنتاجية وحماس.

في هذا السياق، أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لمنسوبي القطاع الصحي بمحايل على مشاركتهم القيمة في الاستبيان، التي ساهمت في توفير رؤى وأفكار تعزز فهمنا لهذه الظاهرة. إن إسهامهم يعكس حرصهم على تحسين بيئة العمل ودعم زملائهم.

-مشكلة الدراسة.

إن المشكلة قد تكون متمحورة حول النقاط التالية:

انتشار الاحتراق الوظيفي بين موظفي قطاع محایل الصحي :

تحديد مدى انتشار هذه الظاهرة بين موظفي القطاع الصحي في محایل. هل هناك نسبة كبيرة منهم تعاني من الاحتراق الوظيفي؟

الأسباب: تحليل العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي في هذه الفئة، مثل الضغط الناتج عن عبء العمل الكبير، نقص الدعم المهني، نقص الموارد، أو العوامل التنظيمية.

ماهي الآثار السلبية: الناتجة عن الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي، وعلاقته بالجودة المقدمة للمرضى .

ماهي العوامل الديموغرافية المؤثرة ؟ هل يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي بناءً على الجنس، العمر، المؤهل العلمي، أو سنوات الخبرة؟

-أهمية الدراسة.

أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي تنبع من التأثيرات العميقة التي يمكن أن تحدثها هذه الظاهرة على الموظفين والمؤسسات والمجتمع بشكل عام، خاصة في القطاعات الحيوية مثل القطاع الصحي. وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعل دراسة الاحتراق الوظيفي ذات أهمية كبيرة:

1. تعزيز الصحة النفسية للموظفين:

- الاحتراق الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالإجهاد المزمن والاكتئاب والقلق والأمراض النفسية الأخرى. من خلال دراسة هذه الظاهرة، يمكن فهم العوامل المؤثرة واتخاذ خطوات عملية للحد من تأثيرها السلبي على الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

2. تحسين جودة الرعاية الصحية للمستفيدين:

- في القطاع الصحي، يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى تدني مستوى الأداء الوظيفي، ما ينعكس سلباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. دراسة الاحتراق الوظيفي تساعد في فهم العلاقة بين صحة الموظفين وأداء الرعاية الصحية، وبالتالي تحسين جودة الخدمة.

3. تقليل معدل دوران الموظفين:

- الاحتراق الوظيفي غالباً ما يؤدي إلى زيادة معدل الاستقالات أو التغيب عن العمل أول التنقل لأقسام أخرى . دراسة هذا الاحتراق يمكن أن تساعد في فهم العوامل التي تؤدي إلى ترك الموظفين لوظائفهم، وبالتالي تقديم حلول لتحسين بيئة العمل وتقليل معدلات الاستقالات او طلبات النقل .

4. زيادة الإنتاجية:

- الموظفون الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي يكونون أقل إنتاجية وأداء، مما يؤثر سلباً على أداء المؤسسة كاملة. من خلال معالجة أسباب الاحتراق الوظيفي، يمكن للمنشآت تعزيز الإنتاجية وتحسين الأداء العام.

5. تقليل التكاليف :

- الاحتراق الوظيفي يسبب تكاليف غير مباشرة مثل تكاليف استبدال الموظفين، و تدريب الموظفين الجدد، والتغيب عن العمل بسبب الأمراض المرتبطة بالإجهاد. دراسة الاحتراق الوظيفي تمكن المؤسسات من تقليل هذه التكاليف عبر تحسين سياسات الموارد البشرية والبيئة الوظيفية.

6. تعزيز بيئة عمل صحية ومستدامة:

- فهم أسباب الاحتراق الوظيفي يساعد المؤسسات على تطوير بيئة عمل صحية ومتوازنة من خلال برامج دعم الموظفين وتحسين ظروف العمل، ما يساهم في تعزيز الرضا الوظيفي والاستقرار المهني ورفع أداء وإنتاجية الموظف.

7. التدخل الوقائي :

- دراسة الاحتراق الوظيفي يمكن أن تؤدي إلى تطوير سياسات وبرامج وقائية تساعد في تقليل تأثيرات الضغوط النفسية والمهنية على الموظفين قبل أن يصلوا إلى مرحلة الاحتراق الكامل.

8. تحسين العلاقات الوظيفية:

- الاحتراق الوظيفي قد يؤثر على العلاقات بين الموظفين والمديرين، ويخلق توترًا في بيئة العمل. عبر دراسة هذه الظاهرة، يمكن تحسين التواصل والعلاقات المهنية، مما يساهم في بناء فرق عمل أكثر تكاتفًا وفعالية مما ينتج عنه بيئة صحية بين زملاء العمل .

9. المساهمة في الأبحاث الأكاديمية:

- دراسة الاحتراق الوظيفي تساهم في إثراء المعرفة العلمية حول الضغوط النفسية في بيئات العمل المختلفة، وتتيح فرصاً لتطوير نظريات جديدة أو تقنيات إدارية يمكن تبنيها على نطاق أوسع.

10. الاستجابة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية:

- مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية، يصبح فهم الاحتراق الوظيفي ضرورة للتكيف مع التغيرات في أساليب العمل الحديثة مثل العمل عن بعد أو العمل غير المستقر.

دراسة الاحتراق الوظيفي ليست فقط مسألة تحسين بيئة العمل، بل تساهم في خلق بيئة أكثر صحة وسعادة للموظفين وتنعكس إيجاباً على المؤسسات والمجتمع ككل.

-أهداف الدراسة:

1- يجب فهم أسباب الاحتراق الوظيفي: وذلك بتحديد العوامل التي تؤدي إلى الإحراق الوظيفي، سواء كانت عوامل نفسية، اجتماعية، أو بيئية، وذلك لتطوير استراتيجيات للوقاية منه.

- 2- تحديد العوامل المساعدة في الاحتراق الوظيفي: وذلك بتحديد العوامل التي تزيد من خطر الإصابة بالاحتراق الوظيفي، مثل الضغط الوظيفي، وسوء إدارة الوقت، وعدم وجود دعم كافٍ من الإدارة.
- 3- دراسة الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي: فهم الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي على صحة الموظفين النفسية والجسدية، وعلى أدائهم الوظيفي، وعلى العلاقات الاجتماعية، وعلى المؤسسات بشكل عام.
- 4- تطوير برامج للوقاية من الاحتراق الوظيفي: تصميم وتقييم برامج تدريبية وسياسات عمل فعالة للوقاية من الاحتراق الوظيفي، مثل برامج إدارة الإجهاد، وبرامج التنمية المهنية، وتحسين بيئة العمل.
- 5- تطوير برامج لعلاج الاحتراق الوظيفي: تطوير برامج لعلاج الأفراد الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي، مثل العلاج النفسي، والعلاج السلوكي المعرفي و المساعدة في تخطي الاحتراق الوظيفي.
- 6- رفع الوعي: نشر الوعي بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل، وتشجيع الأفراد والمؤسسات على اتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية من الاحتراق الوظيفي.

-تساؤلات الدراسة

ما هي العوامل الرئيسية التي تساهم في الاحتراق الوظيفي بين موظفي قطاع محاصيل الصحي؟

كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لموظفي قطاع محاصيل الصحي؟

ما هو تأثير الاحتراق الوظيفي على الصحة النفسية والجسدية لموظفي قطاع محاصيل الصحي؟

ما هي الاستراتيجيات المتبعة حالياً للتعامل مع الاحتراق الوظيفي في قطاع
محايل الصحي؟

هل هناك فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي بين الفئات المختلفة من
الموظفين (مثل الأطباء، الممرضين، الإداريين) في قطاع محايل الصحي؟
ما هي العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ورضا الموظفين عن العمل في قطاع
محايل الصحي؟

كيف يمكن تحسين بيئة العمل للحد من الاحتراق الوظيفي في قطاع محايل
الصحي؟

- فروض الدراسة

فرضية موجهة: “كلما زادت الضغوط النفسية في بيئة العمل، زاد مستوى
الاحتراق الوظيفي بين موظفي قطاع محايل الصحي”.

فرضية موجهة: “كلما قلت فرص الترقية والتطوير المهني، زاد مستوى
الاحتراق الوظيفي بين موظفي قطاع محايل الصحي”.

فرضية موجهة: “كلما زادت ساعات العمل الإضافية، زاد مستوى الاحتراق الوظيفي بين موظفي قطاع محایل الصحي”.

فرضية صفرية: “لا توجد علاقة بين دعم الإدارة و مستوى الاحتراق الوظيفي بين موظفي قطاع محایل الصحي”.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

نظرية الضغوط المهنية (Job Demands-Resources Model):

تقترح هذه النظرية أن الاحتراق الوظيفي يحدث عندما تكون متطلبات العمل (مثل عبء العمل والضغوط الزمنية) أعلى من الموارد المتاحة (مثل الدعم الاجتماعي والتحكم في العمل). توازن هذه العوامل يمكن أن يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي.

<https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/63867>

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة

تم دراسة أسباب الاحتراق الوظيفي في بحوث عدة سابقة ، تطرقت الى ما هيه الاحتراق الوظيفي بين العاملين وكذلك الأسباب التي تؤدي الى ذلك مع محاولة وضع الحلول التي تقلل من هذه الظاهرة .
ادناه سيتم التعرف على البحوث التي تمت على الاحتراق الوظيفي .

-الدراسات السابقة

1- ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية:
الباحثة: نهى طلال خاطر

المجال: الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن العاملين في الوظائف الإدارية يعانون من درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وأن مصادر الاحتراق الوظيفي تؤثر بنسبة متوسطة على الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتقديم دورات تدريبية للموظفين في فن التعامل مع العملاء.

https://www.kau.edu.sa/Show_Res.aspx?Site_ID=306&LNG=AR&RN=67724

2- أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - 1444هـ)

المؤلفون: أسماء محمد الشهري، ريم عوض أبو داهش، ساره حسين آل سلطان، بيان عبدالله عسيري، جميلة سلمان المالكي

النتائج: أظهرت الدراسة أن هناك شعورًا بالإرهاك العاطفي بدرجة كبيرة بين العاملين في القطاع الصحي، وأن الإنسانية داخل القطاع جاءت بدرجة ضعيفة، كما كان الإنجاز الشخصي بدرجة ضعيفة. وأوصت الدراسة بتحسين رواتب العاملين وتوظيف المزيد من الموظفين لتحسين الاستقرار الوظيفي.

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/7050>

-الإطار النظري

يمكن أن يكون الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإرهاق الجسدي و النفسي التي يمكن أن تؤثر على الموظفين في مختلف القطاعات. في قطاع الرعاية الصحية، من الممكن أن يكون الاحتراق الوظيفي أكثر شيوعًا بسبب طبيعة العمل والمناوبات المستمرة و وقلة الكادر الصحي .

ومن أسباب الاحتراق الوظيفي في قطاع الرعاية الصحية ساعات العمل الطويلة والمهام الشاقة يمكن أن تؤدي إلى الإرهاق.

التعامل مع المرضى وحالات الطوارئ يمكن أن يزيد من مستوى التوتر.
عدم وجود دعم من الزملاء والإدارة يمكن أن يزيد من الشعور بالاحتراق.
وكذلك كثرة دوران الموظفين يعتبر عامل مهم في الاحتراق الوظيفي .
عدم وجود فرص للتطوير المهني يمكن أن يؤدي إلى الشعور بالإحباط.
عدم تقدير الجهود المبذولة يمكن أن يؤثر سلبًا على الروح المعنوية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

في هذا الفصل سيتم توضيح المنهجية وطريقة البحث التي تم عملها وشملت استبيان مكون من 20 سؤالاً تتنوع بين البيانات الديموغرافية ثم بعض الأسئلة لقياس مدى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع الصحي بمحايل .
كذلك الحلول من وجهة نظر متطوعي الاستبيان .

-المنهجية وطرق البحث-

تم عمل استبيان مكون من 20 سؤالاً مبنية على البيانات الشخصية ومدة العمل في القطاع الصحي ثم معرفة الموظف عن الاحتراق الوظيفي وهل يعاني منه ثم توقع أسبابه . وهل سبق ان حاول اتخاذ حلول له .

<https://forms.gle/qEZWh3MNhNJLsXe28>

-مجتمع البحث

تم عمل الدراسة على عدد 204 موظف و موظفة من قطاع محايل الصحي بمنطقة عسير وهو يشمل موظفين على الكادر الصحي وكذلك الموظفين الإداريين .

-حدود البحث

قطاع محايل الصحي بمنطقة عسير ، التابع لتجمع عسير الصحي .

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة

في هذا الفصل سيتم استعراض نتائج الاستبيان وكذلك التوصيات لهذا البحث
لوضع حلول للاحتراق الوظيفي لموظفي القطاع الصحي بمحايل .

-تحليل البيانات

أشار الاستبيان الذي تم على عدد 204 موظف أن 83% من الموظفين يعانون
او عانوا من الاحتراق الوظيفي بعدد 170 موظف وموظفه تتراوح أعمارهم
بين 35 و اكثر من 45 عام .

كان العدد الأكبر منهم تتراوح عدد سنوات خبرتهم في القطاع الصحي بين 11-15 عاما واكثر .

يعتبر التمريض من اكثر الكوادر الصحية تعرضا للاحتراق الوظيفي ، حيث تبين ذلك من شعورهم الدائم بالإرهاق في العمل وخارج العمل .

90 % من اللذين تم عليهم الاستبيان أشاروا الى وجود صعوبة في الاستمتاع بالعمل كما السابق حيث اصبح روتين العمل مملا بالنسبة لهم .

يدل ذلك على ان الموظف الجديد عند بدايه عمله في القطاع يكون منطلقا ومستمتعا بالعمل ولكن مع مرور السنوات وعدم وجود دعم كافي من زملاءه يبدأ في التملل ثم انخفاض الأداء وانتهاء بالاحتراق الوظيفي .

أغلب موظفي القطاع لا يقوم بشئ للتعامل مع الضغوط اليومية في العمل حيث أصبحت اعتيادية لكثير منهم .

100 % من موظفي التمريض عانوا من التعب والارهاق الجسدي .

54 % من الأطباء قالوا أنهم عانوا من الاكتئاب أو القلق في العمل .

69% ممن عملوا الاستبيان أشاروا أنهم بحاجة لأخذ إجازة طويلة نسبيا من العمل .

أشار 58 % ممن عملوا الاستبيان الى أن تأثير العمل على صحته النفسية يعتبر تأثير كبيرا .

افاد 91% منهم انهم يعتقدون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بينما افاد 6% منهم بأنهم لا يعلمون .

-النتائج-

بناءً على نتائج الاستبيان فإن أغلب موظفي قطاع محايل الصحي يعانون من الاحتراق الوظيفي وهو ناتج من ضغوط العمل حيث أن بعض منوبات التمريض تستمر 12 ساعة متواصلة مما يولد إرهاق جسدي ونفسي لهم .

أشار بعض أطباء الطوارئ الى ان عدم وجود بروتوكول فعلي لفرز الحالات أدى الى تراكم العمل على جميع طاقم الطوارئ مما أدى الى صعوبة في العمل وبشكل مستمر .

كذلك نقص الكادر الصحي ممن يعمل في مجاله الفعلي أضاف سببا للاحتراق الوظيفي لبقية زملاءه .

حيث يعاني القطاع من تسرب العاملين في المجال الصحي الى العمل الإداري مما يسبب ضغطا على بقية زملائهم مما يعكس اداء سيئا من مقدم الخدمة .

-التوصيات

لا شك بأن معرفة أسباب الاحتراق الوظيفي بين موظفي القطاع ومحاولة حلها ستسهم بشكل فعال في انخفاض الاحتراق الوظيفي ورفع معنوية الموظفين .

وهذه توصيات الدراسة بناءً على الاستبيان :

- 1- عودة الموظفين لممارسة تخصصاتهم :
عن عودة الكادر المتسرب من العمل الصحي الى أعمالهم سيسهم في
زيادة عدد موظفي القسم وتوزيع عادل للمهام مع تقليل ساعات المناوبة
لكثرة العدد سيؤدي حتما الى تحسين بيئة العمل .
- 2- تقليل عدد ساعات المناوبة :
ان استمرار العمل لمد 12 ساعة او 24 ساعة متواصلة يعتبر مرهق
للمغاية لذلك من الأفضل عدم تجاوز 8 ساعات عمل يوميا . مع تبديل
المناوبات بين فترة لآخرى .
- 3- انشاء عيادة للموظفين :
ان انشاء عيادة للموظفين داخل القطاع للاستماع الى شكاوهم او متابعة
صحتهم النفسية سيسهم بشكل كبير في استباق حدوث الاحتراق الوظيفي .
- 4- تحسين بيئة العمل :
وذلك بالدعم من قبل إدارة القطاع حيث يتم إعطاء شهادة شكر وعرفان
للموظف المتميز سيسهم في المنافسة بين الموظفين ، كذلك دعم تطوير
الموظفين بالدورات التدريبية مما يرفع من أداء الموظف ورضاه
الوظيفي.
- 5- وضوح الوصف الوظيفي :
ان وضوح الدور للموظف في أداء عمله و وجود اهداف لتحقيقها يقلل من
الاحتراق الوظيفي ، حيث أن الموظف يستطيع معرفة دوره الوظيفي وان
يعمل بدون غموض او بلا أهداف .

-المراجع العربية

المراجع

1- الاحتراق الوظيفي واثاره على اداء العاملين

مايو 2021

للدكتورة ميسون عبدالله أحمد – جامعة الموصل

2- مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح

لمسؤولية الفرد والقيادة

فهد بن أحمد الشعلان 4-2016

-المراجع الأجنبية

الملاحق

-الاستبانة

Abstract الملخص

Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024