

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

أثر التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة
العمل النفسية المستدامة: دور القيادة ورفاهية الموظفين في
استراتيجيات تجنب الاحتراق الوظيفي،
(دراسة ميدانية في القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض)

**The Impact of Health Transformation in Saudi Arabia on
the Sustainable Psychological Work Environment: The Role
of Leadership and Employee Well-being in Burnout
- Avoidance Strategies
A Field Study in the Public Health Sector in Riyadh City**

رنا حسين السعود

اسم
الباحث :

233001678

الرقم
الأكاديمي :

الإدارة

الكلية :

مقدمة الدراسة

الاحتراق الوظيفي هو مشكلة صحية كبيرة تؤثر على الأفراد والاقتصاد العالمي، ما يتطلب اتخاذ إجراءات فورية لتطوير استراتيجيات فعالة للوقاية والاستعادة. يسلط هذا البحث الضوء على أثر التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة ومعرفة دور القيادة ورفاهية الموظفين كمتغيرات وسيطة في استراتيجيات تجنب الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية في القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض .

الاحتراق، الذي عرّفته منظمة الصحة العالمية كظاهرة مهنية، يظهر في شكل إجهاد عاطفي، واستبعاد اجتماعي، وإحساس بانخفاض الإنجاز الشخصي. يؤثر على قطاعات متنوعة مثل الرعاية الصحية والتعليم والحكومة ويُعتبر أزمة صحية عامة (World Health O, 2024).

للتعامل مع الاحتراق بشكل فعال، من المهم رؤيته من خلال نموذج تدخلات تعزيز الصحة (HPI) الذي يأخذ في الاعتبار التعقيدات الهيكلية والاجتماعية والمعرفية. يشارك مختلف جوانبه في مراحل متعددة من عملية الاحتراق، مما يؤدي إلى تحديات في الوقاية والاستعادة. يمكن أن تؤدي التفاعلات بين الأفراد والمنظمات والسياقات الاجتماعية إلى تعقيد نتائج تعزيز الصحة (Zimmerman et al, 2011)

مع إدراك أن الاحتراق يمكن أن يحدث أيضًا خارج سياقات العمل (مثل احتراق الأهل)، يناقش البحث بأن الاحتراق يجب أن يُنظر إليه كـ "متلازمة متعددة المجالات". ومع ذلك، لا تزال العديد من المنظمات تميل إلى معالجة الاحتراق كمشكلة معزولة تركز فقط على الحلول الفردية، مما يغفل العوامل النظامية الأوسع التي تساهم فيه. (Schaufeli, De Witte, Desart, 2019).

كما أشارت دراسة اليامي (2022) إلى وجود أثر للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجتهاد النفسي، وتبدل 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 تحسن 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 يشجعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

ومن هنا جاء دور التحول الصحي في المملكة العربية السعودية، الذي يبرز التعاون بين مختلف القطاعات والتخصصات على جميع المستويات، وهو أسلوباً أكثر شمولية لتعزيز النتائج الصحية من خلال الإقرار بالعلاقات بين الناس والحيوانات والنباتات والبيئة. يأخذ هذا التحول في الاعتبار العلاقة المعقدة بين الصحة العقلية والجسدية والعاطفية ضمن سياقات اجتماعية وبيئية أوسع.

حيث يهتم برنامج تحول القطاع الصحي بالصحة العامة بكافة مكوناتها، ويعمل لتسهيل الوصول للخدمات الصحية والرفع من جودتها، عبر تطوير وتحسين المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية والخدمات الإسعافية وتعزيز التحول الرقمي الصحي، مع التركيز على الوقاية قبل العلاج، والحفاظ على صحة الإنسان داخل وخارج أسوار المستشفى، وتعزيز مستوى السلامة على الطرق (موقع رؤية 2030، 10/2024).

الوقاية والصحة العامة والابتكار والاستدامة، أربع أولويات يضعها برنامج تحول القطاع الصحي في مقدمة أهدافه، إذ يعمل على توسيع تقديم خدمات الصحة الإلكترونية والحلول الرقمية، فضلاً عن تحسين جودة الخدمات الصحية، ويعمل على تحويل نظام الرعاية الصحية في المملكة ليكون أكثر شمولية وتكاملاً، ويلتزم بأعلى المعايير الدولية في تقديم الخدمات (موقع رؤية 2030، 10/2024).

وتشير البيئة النفسية المستدامة إلى الظروف والعوامل التي تدعم الصحة النفسية والرفاهية للعاملين (موقع رؤية 2030، 10/2024). تعتبر هذه البيئة ضرورية لتفادي الاحتراق الوظيفي، الذي يمكن أن يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية وتتضمن عناصر هذه البيئة توفير الدعم النفسي والاجتماعي، وتعزيز ثقافة العمل الإيجابية.

ومن هنا جاءت الحاجة لدراسة أثر التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة ومعرفة دور القيادة ورفاهية الموظفين كمتغيرات وسيطة في استراتيجيات تجنب الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية في القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعاني العديد من المؤسسات، بما في ذلك المنشآت الصحية، من الضغوط الكبيرة التي يتعرض لها الموظفون والعاملون في مختلف مواقعهم الوظيفية، سواء كانت تلك الضغوط ناتجة عن بيئة العمل الداخلية أو الخارجية. تُعد المنشآت الصحية من بين المؤسسات الخدمية التي تحمل مسؤولية كبيرة تجاه الجمهور، حيث تتلقى أعداداً كبيرة من المراجعين والمرضى بصورة مستمرة. يتطلب العمل في هذه المنشآت من الموظفين تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة عالية، مما يولد ضغوطاً نفسية كبيرة، لا سيما أن طبيعة عملهم ترتبط بصحة وحياة البشر، الأمر الذي يعزز تعرضهم لمزيد من الضغوط نتيجة مواجهة معاناة المرضى.

تراكم هذه الضغوط المستمرة يؤدي إلى ظهور ما يُعرف بـ "الاحتراق الوظيفي"، الذي يتسبب في العديد من المشكلات النفسية مثل الإحباط، واللامبالاة، والخوف من اتخاذ القرارات، والإرهاق، وانخفاض الولاء الوظيفي. هذه المشكلات تؤثر سلباً على مستوى الأداء الوظيفي، خاصة في المؤسسات الصحية التي تتطلب من العاملين فيها تقديم خدمات بروح معنوية عالية.

العنصر البشري في أي منظمة يُعد من أهم المكونات التي تمتلكها، فهو المسؤول عن الإنتاج والإبداع والابتكار والتنظيم والتنفيذ. وإذا لم تهتم المؤسسات بصحة ورفاهية هذا العنصر الفعّال، فإنها ستواجه انخفاضاً في الكفاءة والأداء، مما يؤثر على قدرتها على المنافسة والاستمرارية (حسين، 2020).

وفي هذا السياق، صرّح معالي الأستاذ فهد بن عبدالرحمن الجلاجل، وزير الصحة ورئيس لجنة برنامج التحول الصحي، بأن صحة وسلامة المواطن السعودي تأتي في مقدمة أولويات برنامج التحول الصحي، الذي يسعى إلى إعادة هيكلة منظومة الصحة العامة والرعاية الصحية وتسخير التقنية لتحسين القطاع الصحي (موقع رؤية 2030، 10/2024).

تعتبر **فجوة البحث** في تأثير التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة موضوعاً حيوياً يتطلب دراسة معمقة. على الرغم من التقدم الملحوظ في القطاع الصحي، لا تزال هناك حاجة لفهم كيف تؤثر استراتيجيات القيادة ورفاهية الموظفين على تجنب الاحتراق الوظيفي، خاصةً في سياق التحولات الجذرية التي يشهدها القطاع. تشير الدراسات إلى أن القيادة الفعالة تلعب دوراً محورياً في تعزيز بيئة عمل إيجابية، مما يساهم في تحسين رفاهية الموظفين وتقليل مستويات الضغط النفسي. (اليامي والسواط، 2022). ومع ذلك، تظل الأسئلة قائمة حول كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل فعال في المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض، حيث يمكن أن تساهم دراسة ميدانية في تقديم رؤى جديدة حول العوامل المؤثرة وطرق تحسين الأداء النفسي للموظفين.

ومن هنا تهتم هذه الدراسة بمعرفة أثر التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة ومعرفة دور القيادة ورفاهية الموظفين كمتغيرات وسيطة في استراتيجيات تجنب الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية في القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض

1. ما هو تأثير التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض؟

2. كيف تسهم أساليب القيادة في تعزيز بيئة عمل نفسية مستدامة ضمن التحول الصحي؟

3. ما دور رفاهية الموظفين في الحد من مستويات الاحتراق الوظيفي ضمن بيئة العمل؟

4. كيف يؤثر التحول الصحي على مستويات الاحتراق الوظيفي بين الموظفين في القطاع الصحي؟

5. ما العلاقة بين القيادة ورفاهية الموظفين في تقليل الاحتراق الوظيفي وتعزيز بيئة العمل النفسية المستدامة؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

الأهمية النظرية:

1. تساهم الدراسة في إثراء المعرفة حول تأثير التحول الصحي في المملكة، وخاصة في القطاع الصحي الحكومي، مما يساعد الباحثين على فهم طبيعة هذا التحول وتداعياته على بيئة العمل.

2. تساعد الدراسة في تطوير مفاهيم جديدة حول العلاقة بين التحول الصحي وبيئة العمل النفسية المستدامة، إضافة إلى تسليط الضوء على أهمية القيادة ورفاهية الموظفين كعوامل وسيطة في هذا السياق.

3. تقدم الدراسة إسهاماً هاماً في الأدبيات الخاصة بعلم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، حيث توفر إطاراً نظرياً يساعد الباحثين على فهم دور التحولات التنظيمية على بيئة العمل النفسية.

4. تساعد الدراسة على فهم أسباب الاحتراق الوظيفي وكيفية تأثير المتغيرات المختلفة مثل القيادة ورفاهية الموظفين في الحد منه، مما يوفر إضافة علمية قيمة للباحثين في مجالات علم النفس التنظيمي.

الأهمية التطبيقية

1. تقدم الدراسة توصيات عملية تساعد صناع القرار في القطاع الصحي على تطوير استراتيجيات قيادية فعالة وتحسين مستوى رفاهية الموظفين في ظل التحولات الصحية التي تشهدها المملكة.
2. تساهم الدراسة في تحديد العوامل التي تعزز بيئة العمل النفسية المستدامة، مما يدعم الجهات المعنية في تصميم بيئة عمل ملائمة تساهم في تعزيز الأداء الوظيفي ورفاهية الموظفين.
3. توفر الدراسة معلومات حول استراتيجيات فعالة للحد من الاحتراق الوظيفي من خلال تعزيز رفاهية الموظفين وتحسين أساليب القيادة، مما يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي وخفض معدلات الاستقالات.
4. تساعد نتائج الدراسة في تحسين فاعلية التحول الصحي من خلال ضمان بيئة عمل نفسية متوازنة ومستدامة تدعم الموظفين في تقديم أفضل مستويات الرعاية الصحية للمرضى.
5. تحقيق أهداف رؤية 2030: تساهم هذه الدراسة في دعم أهداف رؤية 2030 التي تسعى إلى تحسين بيئة العمل ورفع جودة الرعاية الصحية، من خلال تسليط الضوء على أهمية الاهتمام ببيئة العمل النفسية ورفاهية الموظفين في القطاع الصحي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. دراسة تأثير التحول الصحي في السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة في القطاع الصحي الحكومي.
2. تحليل دور أساليب القيادة في تحسين بيئة العمل النفسية ودعم الاستقرار الوظيفي للموظفين.
3. تقييم أثر رفاهية الموظفين على تقليل الاحتراق الوظيفي في بيئة العمل.
4. تحديد تأثير الضغوط الناتجة عن التحول الصحي على مستويات الاحتراق الوظيفي.
5. استكشاف العلاقة التفاعلية بين القيادة ورفاهية الموظفين ودورها في تعزيز بيئة العمل النفسية المستدامة والحد من الاحتراق الوظيفي.

فرضيات الدراسة:

1. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الصحي على بيئة العمل النفسية المستدامة في القطاع الصحي الحكومي.
2. تسهم أساليب القيادة بشكل إيجابي في تعزيز بيئة العمل النفسية المستدامة للموظفين في القطاع الصحي.
3. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لرفاهية الموظفين في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي.
4. يؤدي التحول الصحي إلى زيادة مستوى الضغوط النفسية على الموظفين، مما يؤثر على الاحتراق الوظيفي.
5. يساهم التفاعل بين القيادة ورفاهية الموظفين في تقليل الاحتراق الوظيفي وتعزيز بيئة العمل النفسية المستدامة.

نموذج الدراسة

المتغيرات في البحث

1. المتغيرات المستقلة:

- التحول الصحي: ويشمل الإصلاحات والتغيرات التي تُطبق ضمن رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي، مما يؤثر على طبيعة العمل والضغوط المرتبطة به.

2. المتغيرات الوسيطة:

- القيادة: أساليب القيادة المتبعة التي تساعد على تحفيز الموظفين، وتشمل القيادة الداعمة والقيادة التحويلية التي تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.
- رفاهية الموظفين: مستوى الراحة النفسية والجسدية التي يشعر بها الموظفون نتيجة دعم الإدارة لهم وظروف العمل المواتية.

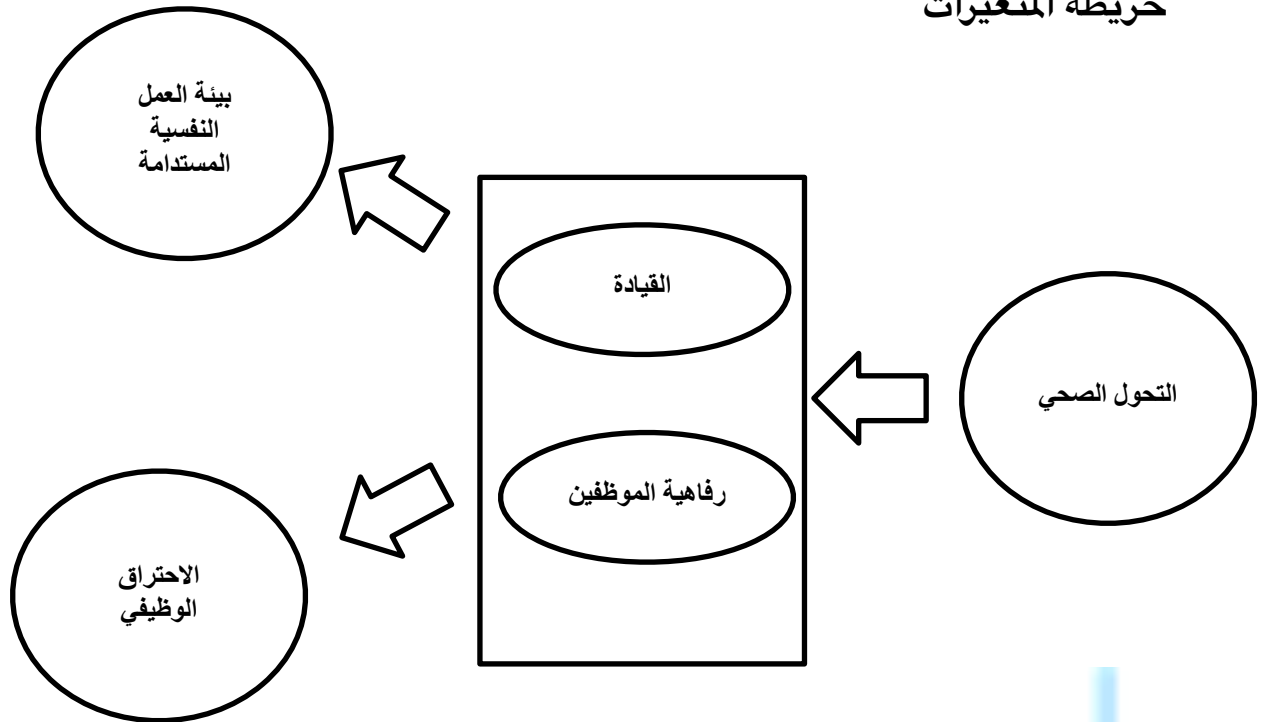
3. المتغيرات التابعة:

- بيئة العمل النفسية المستدامة: مدى الشعور بالأمان النفسي والاستقرار في بيئة العمل.
- الاحتراق الوظيفي: يمثل مستوى الإجهاد والضغوط النفسية التي قد يتعرض لها الموظفون والتي تؤدي إلى تراجع الأداء المهني.

نموذج البحث (الإطار النظري)

يمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرات في نموذج بحثي يوضح تأثير المتغير المستقل (التحول الصحي) على المتغيرات التابعة (بيئة العمل النفسية المستدامة والاحتراق الوظيفي) من خلال المتغيرات الوسيطة (القيادة ورفاهية الموظفين) التي تلعب دوراً في تخفيف تأثير التحول الصحي وتحسين بيئة العمل.

خريطة المتغيرات



شكل رقم (1) يوضح نموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة

تفسير خريطة المتغيرات

- التأثير المباشر: التحول الصحي له تأثير مباشر على القيادة ورفاهية الموظفين.
- التأثير غير المباشر: القيادة ورفاهية الموظفين كمتغيرات وسيطة تؤثر على بيئة العمل النفسية المستدامة، والتي بدورها تؤثر على استراتيجيات تجنب الاحتراق الوظيفي.

بهذا النموذج وخريطة المتغيرات، يتضح كيف يمكن أن يؤثر التحول الصحي في القطاع الحكومي الصحي على بيئة العمل النفسية للموظفين واستراتيجيات تجنب الاحتراق الوظيفي من خلال تحسين أساليب القيادة وتوفير الرفاهية للموظفين.

دراسة اليماني (2023) بعنوان (الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات)

تأتي هذه الدراسة من أجل التعرف على حجم تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب، وذلك من خلال إيجاد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الوظيفي، فقدان الشعور بالعنصر الإنساني، تدني الإنجاز الشخصي) وجودة الخدمات الصحية، ومن ثم تحديد حجم تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمات الصحية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومن أجل قياس الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين فقد تم الاعتماد على مقياس ما سلاك (Maslach)، ولقياس مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى تم استخدام مقياس الأداء الفعلي (SERVPER). وتكونت عينة الدراسة من الموظفين (الأطباء، الممرضين، الإداريين) لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي وبلغ عددهم (297) طبيباً وممرضاً وإدارياً، وتكونت العينة الثانية لقياس جودة الخدمات الصحية من المرضى المرقدين وبلغ عددهم (260) مريضاً وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن أفراد عينة الدراسة (الموظفين) يعانون من مستوى احتراق وظيفي بدرجة متوسطة على المستوى الكلي، ويرى أفراد العينة (المرضى) أن مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات ذات جودة متوسطة، ويوجد تأثير لبعد الإجهاد الوظيفي ولبعد تدني الإنجاز الشخصي على جودة الخدمات الصحية، لا يوجد تأثير لبعد فقدان الشعور بالعنصر الإنساني على جودة الخدمات الصحية. الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، جودة الخدمات الصحية.

دراسة الصبحي (2022) بعنوان : (الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة)

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية أمانة محافظة جدة، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف المتغيرات الديموغرافية الجنس الحالة الاجتماعية، العمر المؤهل وسنوات الخبرة وطبقت أداة الدراسة على عينة قوامها (149) من إداري أمانة محافظة جدة تم اختيارها بالطريقة العشوائية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية أن العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة الشؤون البلدية والقروية - أمانة محافظة جدة يعانون بصفة عامة درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي، أما على البعد الثالث عدم الإنسانية فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة وهناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط والاحتراق من أقوى العلاقات في هذه الدراسة وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام من قبل الجهات المختصة في وزارة الشؤون البلدية والقروية أمانة محافظة جدة بهذه الظاهرة و تبني استراتيجيات تكسر الصرامة وضغط الأعمال وأهمية الاهتمام بالدورات الإدارية المركزة لجميع الموظفين خاصة في المستويات الإدارية العليا في فن الإدارة العلمية و فن التعامل مع موظفيهم وتفويض الصلاحيات و رفع معنويات موظفيهم من خلال تبني صنوف مختلفة من الحوافز المعنوية كشهادات الشكر والتقدير أو بالتعزيز القولي مما سيؤثر في نفسيات مرؤوسيههم وأهمية تطوير برامج للموظفين تعمل على تقديم خدمات طبية وعلاجية ومساعدة الموظفين في عملية الاندماج الوظيفي

دراسة الأسمرى (2022) بعنوان (دور الرقابة التنظيمية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال الصحي)

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الرشاقة التنظيمية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال الصحي، وتكونت عينة الدراسة الأساسية من (80) أخصائي اجتماعي من العاملين بتجمع مكة المكرمة الصحي، واستخدمت الدراسة استمارة استبيان خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط لمتغيرات الرشاقة التنظيمية للإجهاد الوظيفي، والرشاقة التنظيمية في تحسين بيئة العمل، والرشاقة التنظيمية وضعف الروح المعنوية، في حين كان المستوى المرتفع لمتغير الرشاقة التنظيمية والشعور بتدني الإنجاز، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير دورات تدريبية لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل للتعامل مع التغيرات التي أحدثها الاحتراق الوظيفي، ولابد من اهتمام المسؤولين بتطبيق أبعاد الرشاقة التنظيمية، التي تعزز القدرات التنافسية للقطاع الصحي السعودي

دراسة اليامي (2022). بعنوان (أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق بأبعاده الإجهاد النفسي تبدل 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 تم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من (361) من العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت 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، وتبدل 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

تحسن 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 يشجعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

دراسة زيادة (2021) بعنوان : (دور الاحتراق الوظيفي في التأثير على الرضا الوظيفي بالتطبيق على الإداريين في مستشفى عسير المركزي بمدينة أبها كدراسة حالة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق والرضا الوظيفي من وجهة نظر الإداريين في مستشفى عسير المركزي بأبها ، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الاحتراق والرضا الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدمت استبانة والتي أعدت خصيصا لهذا الهدف باستخدام عينة قدرها (453) موظف من الإداريين ، واستخدمت البرنامج الاحصائي SPSS للتحليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعا لبعده الاجهاد الوظيفي وتبلد المشاعر وقلة الشعور بالإنجاز مع وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الإداريين في مستشفى عسير وفقا لاختلاف النوع والدرجة العلمية وعدد سنوات الخبرة علاوة على وجود ارتباط طردي قوي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي و قدمت الدراسة توصيات عده لكل من المسؤولين والعاملين بالمستشفى.

التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه الاتفاق

1. موضوع الاحتراق النفسي: جميع الدراسات المذكورة تركز على الاحتراق النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات الصحية. هذا يشير إلى أهمية الموضوع في مجالات العمل المختلفة، خاصة في القطاع الصحي.

2. التأثير على الأداء: تتفق الدراسات على أن الاحتراق النفسي يؤثر سلباً على أداء العاملين، سواء كان ذلك في المستشفيات أو الإدارات الحكومية. على سبيل المثال، دراسة اليماني (2023) ودراسة اليامي (2022) تؤكدان على تأثير الاحتراق النفسي على جودة الخدمات الصحية

3. البيئة النفسية: جميع الدراسات تشير إلى أهمية البيئة النفسية المستدامة في تقليل مستويات الاحتراق النفسي، حيث تعتبر بيئة العمل الإيجابية عاملاً مساعداً في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء

أوجه الاختلاف

1. تختلف الدراسات في السياق الذي تم إجراء البحث فيه. دراسة اليماني (2023) تركز على المستشفيات، بينما دراسة الصبحي (2022) تتناول وزارة الشؤون البلدية والقروية، مما يعكس تأثير الاحتراق النفسي في بيئات عمل متنوعة
2. تتناول بعض الدراسات عوامل محددة تؤدي إلى الاحتراق النفسي. مثلاً، دراسة الأسمرى (2022) تركز على الرشاقة التنظيمية كوسيلة للتخفيف من الاحتراق النفسي، بينما دراسة زيادة (2021) تدرس العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بشكل مباشر
3. تختلف النتائج والتوصيات بين الدراسات؛ فبعضها يقترح استراتيجيات لإدارة الضغوط النفسية، بينما يركز آخرون على أهمية تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم النفسي للعاملين

ما يميز الدراسة الحالية:

تناول الدراسة تأثير التحولات الصحية التي تتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030، مما يجعلها ذات صلة مباشرة بالتغيرات الهيكلية في النظام الصحي

السعودي ، تركز الدراسة على أهمية البيئة النفسية المستدامة كعامل رئيسي في الحد من الاحتراق الوظيفي، وهو ما قد لا يكون محور اهتمام الدراسات السابقة بشكل واضح. هذا يساهم في تقديم حلول عملية لتحسين الصحة النفسية للعاملين في القطاع الصحي.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي (Burnout) من المفاهيم الحديثة نسبيًا، 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).

ويعرف إجرائيًا بأنه حالة من الإجهاد البدني والنفسي والعاطفي التي يمر بها الموظف نتيجة التعرض المستمر للضغوط المهنية، سواء كانت تلك الضغوط ناتجة عن بيئة العمل أو المهام الوظيفية أو التعامل مع المستفيدين من الخدمة. يتمثل الاحتراق الوظيفي في أعراض مثل: الإرهاق العاطفي، انخفاض الدافعية، الإحباط، اللامبالاة، والشعور بفقدان الفعالية والكفاءة. ويُقاس الاحتراق الوظيفي من خلال استبيان مخصص يحتوي على مجموعة من المؤشرات التي تُظهر مدى تأثير هذه الضغوط على الأداء الوظيفي والرفاهية النفسية للموظف.

التحول الصحي في المملكة

التحول الصحي في المملكة العربية السعودية هو جزء أساسي من رؤية 2030، التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة وتعزيز الصحة العامة. تم إطلاق برنامج التحول الصحي في عام 2017، ويهدف إلى إعادة هيكلة النظام الصحي ليكون أكثر شمولية وفعالية، مع التركيز على تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية وتحديث المرافق والتجهيزات (موقع رؤية 2030، 10/2024).

التحول الصحي بالمملكة في هذه الدراسة يُعرف إجرائياً بأنه سلسلة من الإصلاحات والتغييرات المنهجية التي تهدف إلى تحسين قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وذلك ضمن إطار رؤية المملكة 2030. يشمل التحول الصحي إعادة هيكلة نظام الرعاية الصحية، تطبيق التقنيات الحديثة، تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتعزيز الوصول إلى الرعاية الصحية لجميع أفراد المجتمع. يتم قياس التحول الصحي من خلال مؤشرات محددة مثل: تحسين البنية التحتية الصحية، زيادة استخدام التكنولوجيا الصحية، ورفع مستوى رضا العاملين والمستفيدين من الخدمات الصحية.

البيئة النفسية المستدامة:

تشير إلى الإطار الذي يضمن صحة نفسية جيدة من خلال توفير ظروف ملائمة تدعم الرفاهية النفسية للأفراد والمجتمعات. تتضمن هذه البيئة عوامل متعددة، مثل:

- **التوازن بين العمل والحياة:** حيث يتمكن الأفراد من تحقيق توازن صحي بين متطلبات العمل والالتزامات الشخصية.
- **الدعم الاجتماعي:** وجود شبكة من العلاقات الاجتماعية القوية التي توفر الدعم العاطفي والنفسي.

• **البيئة المادية:** تصميم المساحات العامة والخاصة بطريقة تعزز الراحة النفسية، مثل وجود المساحات الخضراء والتهوية الجيدة.

• **الوعي البيئي:** إدراك الأفراد لأهمية الحفاظ على البيئة وتأثيرها على صحتهم النفسية، مما يعزز السلوكيات المستدامة.

تشير الدراسات إلى أن **البيئة الصحية** ليست فقط عنصراً رئيسياً في صحة الإنسان ورفاهيته، بل هي أيضاً أساس لنهج الصحة الواحدة، حيث ترتبط صحة البشر والحيوانات والنباتات والبيئة ارتباطاً وثيقاً. هذا يتطلب اتخاذ إجراءات على مستوى الأفراد والسياسات لخلق بيئة صحية تعزز الصحة النفسية. تعتبر البيئة النفسية المستدامة جزءاً من مفهوم أوسع يشمل الصحة النفسية كحق أساسي لكل فرد، حيث تهدف الاستراتيجيات المعتمدة إلى تعزيز الرفاه النفسي والوقاية من الاضطرابات النفسية (World Health Organization, 2024).

البيئة النفسية المستدامة في هذه الدراسة إجرائياً تُعرف بأنها مجموعة من الظروف والممارسات التنظيمية التي تهدف إلى خلق بيئة عمل داعمة ومريحة نفسياً للموظفين على المدى الطويل. تشمل هذه البيئة توفير الدعم النفسي والاجتماعي، تعزيز الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي، وتقديم الفرص المستمرة للتطوير المهني والشخصي. تُقاس البيئة النفسية المستدامة من خلال مؤشرات مثل: مستويات الدعم الاجتماعي داخل المنظمة، الرضا الوظيفي، توافر برامج الإرشاد النفسي، والقدرة على التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

القيادة: وهي القدرة على التأثير في الأفراد لجعلهم يرغبون في أنجاز أهداف المجموعة" (العبيري ، 2013:35).

التعريف الاجرائي للقيادة: تشير إلى أساليب وسلوكيات القادة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض التي تؤثر على بيئة العمل النفسية ورفاهية الموظفين. يتم قياس القيادة من خلال مؤشرات تشمل: قدرة القائد على

تحفيز الموظفين ودعمهم، توفير التوجيه والتمكين، التواصل الفعال، القدرة على حل المشكلات وتخفيف الضغوط، تبني القيادة التحويلية التي تشجع الابتكار والمبادرة، ودعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين.

رفاهية الموظفين

يمكن تعريف رفاهية الموظفين على أنها هي مجموعة من الممارسات والأنشطة والبرامج والمبادرات والخدمات المصممة لتعزيز وتحسين الصحة العقلية والنفسية والجسدية للموظفين والهادفة لتطوير سلوكهم وأدائهم الوظيفي، شريطة زيادة دافعيتهم للعمل من خلال الميزات التي توفرها لهم المنظمات (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2018، جوده و محمد، 2022) وتشمل رفاهية الموظفين عددا من المبادرات والفعاليات التي تعزز إنتاجية الموظفين ورفاههم العقلي والجسدي والروحي، وكل هذا ينعكس في تطوير أدائهم وكفاءتهم ونشاطهم في أثناء العمل، وزيادة دافعهم للعمل بنشاط وزيادة سعادتهم وولائهم للعمل من خلال خلق بيئة عمل محفزة وإيجابية (الجنابي وخضير، 2021)، ويتضمن مفهوم الرفاه الوظيفي ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

1- الرفاهية النفسي: ويقصد بها المؤشرات والعلامات الانفعالية والسلوكية التي تكون لدى الموظفين في حياتهم التي تشير إلى الرضا العام للموظف عن حياته (Rahi, 2016) وتتعلق الرفاهية النفسية بحالة الفرد الإيجابية وصحته النفسية مثل: قدرته على التطوير وتكوين علاقات جيدة مع زملائه في العمل، وأن يكون لدى الفرد اتجاه وشعور إيجابي مثل (Putra, et al., 2024)، الطمأنينة والسعادة وأن يخلو من الأداء والشعور السلبي كالقلق والإحباط

2- الرفاهية الاجتماعية: يمكن تعريف الرفاهية الاجتماعية بأنها جودة علاقات الموظف مع الأشخاص وحتى المجتمعات الأخرى، وتمثل المكون المعرفي

والوجداني للسعادة عند الأفراد (Van De Voorde et al , 2012) فداءً ما يحتاج الموظف إلى إنشاء

علاقات إيجابية دائمة وأمنة خارج وداخل حدود العمل مع زملائه، حتى يتمكن من الشعور بالانتماء إلى المنظمة التي يعمل بها ولتلبية حاجته بتكوين علاقات اجتماعية، بالمقابل سينتظر الموظف أن يتلقى المعاملة نفسها من زملائه بالعمل (سناني وبوعطيط ، 2021).

3- الرفاهية في مكان العمل:- تعني امتلاك الموظفين الصحة البدنية والعقلية، ويكون ذلك من خلال خلق بيئة تنظيمية تخلو من الضغوط النفسية والجسدية، وتتناسب مع العاملين، وتوفير بيئة تنظيمية مثيرة ومحفزة تزيد شعور الموظف بالسعادة والرضا عن الأداء من خلال توفير صور الرفاهية بمكان العمل (Putra et al., 2024) عندما توفر المنظمة بيئة عمل مرفهة وسليمة ومحفزة للعمل سيشعر الموظف براحة وسعادة أكثر خلال عمله، وسينعكس ذلك على نحو إيجابي على أدائه، ويكون ذلك من خلال حماية المنظمة لموظفيها من إصابات العمل من خلال توفير متطلبات الأمن والسلامة المهنية، وتوفير بيئة عمل مريحة تخلو من الإجهاد عن طريق توفير علاقات عمل مريحة بين الموظفين والمديرين وتسهيل وصول الموظف لما يحتاجه من أدوات ليتمكن من أداء عمله بشكل أسرع (قرني، 2023).

التعريف الاجرائي لرفاهية الموظفين: تشير إلى الحالة العامة للراحة النفسية والجسدية والاجتماعية التي يشعر بها الموظف أثناء عمله في القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض. يتم قياس رفاهية الموظفين من خلال مجموعة من المؤشرات التي تشمل رضا الموظف عن العمل، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الدعم النفسي والاجتماعي من قبل الإدارة والزملاء، الشعور بالاستقرار الوظيفي، وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

المجتمع المستهدف في هذه الدراسة يتكون من:

العاملين في القطاع الصحي: يشمل الأطباء، الممرضين، والإداريين في المستشفيات والمراكز الصحية.

المؤسسات الصحية: تتضمن المستشفيات الحكومية والخاصة، والعيادات، ومراكز الرعاية الأولية.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة تمثل المجتمع تتكون من 200 مشارك لضمان تنوع البيانات.

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

الحدود المكانية: مستشفيات والمراكز الصحية في مدينة الرياض.

الحدود الزمانية: سيتم التطبيق في الفترة الزمنية من شهر نوفمبر 2024 الى شهر نوفمبر 2025.

الحدود البشرية : سيتم التطبيق على العاملين في القطاع الصحي: يشمل الأطباء، الممرضين، والإداريين في المستشفيات والمراكز الصحية.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

سيتم تصميم استبيان مكون من قسمين القسم الأول البيانات الأساسية،
والقسم الثاني يتكون من عبارات الاستبيان وتتكون من ثلاثة محاور : المحور
الأول التحول الصحي بالمملكة، المحور الثاني البيئة النفسية المستدامة، المحور
الثالث: الاحتراق الوظيفي

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. المتوسطات
2. الانحرافات المعيارية
3. النسب
4. التكرارات
5. معامل ارتباط بيرسون
6. معامل الانحدار البسيط
7. معامل الانحدار المتعدد
8. معامل ثبات الفاكرونباخ
9. تحليل المسار

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

1. تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها
- صياغة الأهداف بشكل محدد وفقاً لمعايير SMART.
3. استعراض الأدبيات السابقة
3. تطوير إطار نظري للدراسة
- بناء نموذج مفاهيمي يوضح العلاقات بين المتغيرات المختلفة.
- وضع الفرضيات المستندة إلى الأدبيات السابقة.

4. تصميم أداة جمع البيانات

تطوير استبيان شامل يتضمن أسئلة كمية ونوعية تغطي جميع جوانب الدراسة.

اختبار الاستبيان للتأكد من وضوح الأسئلة وملاءمتها.

5. تحديد عينة الدراسة

اختيار العينة المناسبة من الموظفين والمديرين في المؤسسات المستهدفة.

6. جمع البيانات

توزيع الاستبيانات على المشاركين من خلال القنوات المحددة (البريد الإلكتروني، الاستبيانات الإلكترونية).

7. تنظيم وتحليل البيانات

إدخال البيانات في برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS إجراء التحليل الوصفي واختبارات الفرضيات وتحليل الانحدار.

8. تفسير النتائج

مناقشة النتائج وتحليلها في ضوء الإطار النظري والأدبيات السابقة.

تحديد ما إذا كانت النتائج تدعم الفرضيات المطروحة.

9. تقديم التوصيات

استنتاج التوصيات العملية بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها.

اقتراح مجالات للبحث المستقبلي بناءً على الفجوات المكتشفة.

المراجع:

الأسمرى، علي بن عوض حسن. (2022). دور الرشاقة التنظيمية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال الصحي Role Organizational Agility in Reducing Job Burnout among Social Workers in the Health Field. مجلة الخدمة الاجتماعية. 71(2)، 241-279. doi: 10.21608/egjsw.2022.326040

الجنابي، سجاد محمد عطية وخضير محمد ياس (2021). الرفاهية التنظيمية ودورها في الأداء الاستراتيجي: دراسة تحليلية لعينة من العاملين في مديرية إحصاء محافظة بابل»، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية 201-216 والإدارية

جوده، رياض حميد، ومحمد ، أثير عبد الله (2022) تأثير رفاهية العاملين في المخرجات التنظيمية بحث تحليلي في الشركة العامة لصناعات النسيج والجلود - مقر مصنع القطنية في بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، (18) (59) ، ص ص 208-227

حسين عبد الله (2020) أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت المفرق الأردن.

سناني لبنى؛ وبوعطيط، جلال الدين (2021) دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية في بيئة العمل»، مجلة سوسولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية ، مج 5، ع 3، ص ص 84 - 97.

الصباحي، منار محمد. (2022). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية. دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 3(27) <https://doi.org/10.56807/buj.v5i4.40>

العبيري، فهد بن حمدان (2013). إعداد القيادات التنموية في ضوء تحديات القرن الواحد والعشرين المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، مصر.

قرني، حسام (2023). تعزيز مقومات الرفاه الوظيفي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات دراسة حالة البنك الأهلي المصري»، مجلة كلية السياسة والاقتصاد ، 17 (2) ، ص ص 181-224

<https://www.vision2030.gov.sa/ar/explore/programs/health-sector-transformation-program>. 2024-10-18، 2030 رؤية موقع

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية الإمارات العربية المتحدة (2018) الدليل الاسترشادي للرفاه الوظيفي <https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/bb0f-b17a.pdf>

اليامي، علي فهد آل منصور، ال بحري، خالد نقتان، ال منصور، فهد محمد، ال مردف، علي حسن، و اليامي، ناصر حسين. (2022). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران. مجلة رماح للبحوث والدراسات، 73، 338 - 305. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1329462>

اليمني، زكي أبوبكر. (2023). الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات. مجلة جامعة البيضاء، 5(4) <https://doi.org/10.56807/buj.v5i4.403>

empowerment with relation to work engagement and sustainable employability», International

Journal of Ethics and Systems, 38 (2), 266-285.

Putra, A. S. B., Kusumawati, E. D. & Kartikasari, D. (2024). «Psychological empowerment and psychological well-being as job performance mediators», Journal of Business Management and Economic Development, 2 (01), 127-141.

Rahi, S. (2022). «Investigating the role of employee psychological well-being and psychological

Schaufeli W, De Witte H, Desart S. Manual Burnout Assessment Tool (BAT). Leuven: KU; (2019). [DOI] [PMC free article] [PubMed] [Google Scholar][Ref list]

Van De Voorde, K, Paauwe, J. & Van Veldhoven, M. (2012). «Employee well-being and the HRM-organizational performance relationship: A review of quantitative studies», International Journal of Management Reviews, 14 (4), 391-407.

World Health Organization. (2019). 11th Revision of the International Classification of Diseases (ICD-11), Inclusion of Burnout as an Occupational Phenomenon. Available online at: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (accessed, October 18, 2024)

World Health Organization. (2024). *Mental health action plan*. Retrieved October 19, 2024, from <https://www.emro.who.int/ar/mnh/mental-health-action-plan/index.html>

Zimmerman BJ, Dubois N, Houle J, Lloyd S, Mercier C, Brousselle A, et al. (2011). How does complexity impact evaluation: an introduction to the special issue. *Can J Program Eval.* (2011) 26:5–20. [[PMC free article](#)] [[PubMed](#)] [[Google Scholar](#)][[Ref list](#)]

