

# جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية الحجار - عنابة

أ. وادي لمين

جامعة عنابة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة حياة العمل بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بلحجار - عنابة، ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بها، وكشف طبيعة علاقة جودة حياة العمل بمستوى الاحتراق النفسي، والتعرف على دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في ظل جودة حياة العمل (مرتفعة، منخفضة). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس جودة حياة العمل والاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من ( 60 ) عاملة (طبيبة، ممرضة، ادارية) ، واستخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وتوصلت نتائج الدراسة أن المؤسسة الاستشفائية العمومية تتمتع بحياة عمل ذات جودة متوسطة، وإدراك المرأة العاملة للاحتراق النفسي متوسط، كما أنه توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين العاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل في مستوى الاحتراق النفسي، لصالح العاملات منخفضات جودة حياة العمل .

الكلمات المفتاحية : جودة حياة العمل، الاحتراق النفسي، المرأة العاملة

Abstract :

This study aims to discover the level of Quality Work Life (QWL) and Burnout among The working women in the Hospital of El Hadjar – Annaba. And also revealing the relationship between QWL and Burnout and testing the significant differences in Burnout among the working women under a (Low- High) QWL. To realize the study goals the researcher used the descriptive method and the questionnaire of QWL and Burnout. The sample of the study was 60 women workers (Medicine, Nurse, administrative). The researcher used the SPSS to analyze the data. The results of the study show that the Public Hospital institutions have a medium level of QWL. And the perception of Burnout among the working women is medium also There is a significant inverse relationship between the QWL and the Burnout among the working woman. There is a significant difference in Burnout level between the high level QWL and the low QWL level to low QWL level working women.

Key words: Quality Work Life, Burnout , Working woman.

مع التطور الاقتصادي والعلمي والاجتماعي أصبحت مشاركة المرأة للرجل في العمل سمة العصر الحاضر وأصبح لها في شتى الميادين أدواراً هامة لا يمكن تهميشها، فهي الزوجة والأم والعاملة في ذات الوقت، هذه الأدوار المتعددة والمسؤوليات المتداخلة والواجبات المختلفة تجعل المرأة العاملة تشعر بالضيق والتوتر والضغط النفسي. وهذا ما أكدته بن عبد (2013) في دراستها حول الضغوط النفسية لدى الزوجة العاملة بقطاع الصحة لولاية وهران، حيث أشارت نتائجها وجود مستويات مرتفعة للضغوط النفسية التي تعانيها الزوجة العاملة. ( بن عبد، 2013)

ومع استمرار الضغوط النفسية التي تقع على المرأة العاملة تؤدي بها إلى الإجهاد النفسي وتصبح عبئاً ثقيلاً، وإذا لم تستطع التكيف معها يحدث الإنهاك النفسي وإذا استمرت معاناتها انقلب الإنهاك إلى الاحتراق النفسي، وتشير "ماسلاك" أنّ الاحتراق النفسي يمثل الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية وضغوط العلاقات بين الأشخاص في العمل .

انطلاقاً من هذا فإن نجاح المرأة العاملة في أداء واجباتها الأسرية من جهة والمهنية من جهة ثانية يكون مرهوناً بتحقيق راحتها الفكرية وصحتها النفسية والجسدية، وهذا لا يتم إلا من خلال تحسين مستوى بيئة العمل بالدرجة الأولى، فإدراك المرأة العاملة بتوفر ظروف عمل مادية ومعنوية جيّدة، والرضا عن الأجور والمكافآت، والإثراء الوظيفي، وتلقي دعم من قبل المشرفين، والمشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل ، وهذا ما يُصطلح عليه حديثاً بجودة حياة العمل .

ويُعد موضوع جودة حياة العمل من الموضوعات الحديثة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين و المختصين بالعلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي، والهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار .

وضمن هذا الإطار نحاول من خلال هذه الورقة البحثية دراسة جودة حياة العمل كمدخل يمكن من خلاله إدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، باعتبار أنّ العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل تعتبر من أهم مصادر الاحتراق النفسي وهذه العوامل تتداخل مع أبعاد جودة حياة العمل التي تم تحديدها في هذه الدراسة، وبالتالي فإن وجود حياة عمل ذات جودة عالية سيؤدي الى التخفيف من مستويات الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات الإستشفائية العمومية .

أولاً : اشكالية الدراسة :

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث تمثلت في إجراء مقابلات مع مجموعة من العاملات بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة، قدر عددها ب (06) عاملات من مختلف الرتب الوظيفية (طبية، ممرضة، ادارية) ، توصل الباحث الى وجود مجموعة من الظواهر الدالة على وجود قصور في جودة حياة العمل بالمؤسسة وكذا مؤشرات الاحتراق النفسي يمكن ذكرها كما يلي:

- عدم رضا بعض العاملات بالمؤسسة عن الأجور والمكافآت .

- السيطرة المطلقة للرؤساء والمدراء على عملية اتخاذ القرارات حتى تلك التي تمس العمليات بشكل مباشر ووظائفهم دون الاستعداد للإنصات اليهم وتجاهل ردود أفعالهم حيال أي قرار .
  - القصور في توفير بيئة عمل آمنة وصحية طبقاً لمعايير الصحة والسلامة المهنية .
  - انخفاض درجة رضاء العاملين عن خصائص ووظائفهم نظراً لما يعترضها من قصور في نواحي التصميم أو التنوع والتحدي والتجديد والتحديث .
  - عدم وجود فرص حقيقية لحرية تصرف العاملين وكثرة القيود المفروضة عليهم .
  - وجود احتكاك مباشر مع ذوي المرضى والمصابين الأمر الذي يؤدي الى استمرار الضغوط .
  - قلة النوم، والراحة، والتوتر المستمر، وكثرة المناوبات الليلية .
  - تحمل المرأة الطيبة والمرضة والإدارية المسؤولية، وعند وجود أخطاء غير مقصودة في عملهم يتم محاسبتهم .
  - ومن الظواهر السابقة وغيرها مما يتعلق بأبعاد جودة حياة العمل ومؤشرات الاحتراق النفسي، يفترض الباحث أن تأثيرها سيكون سلبياً على الصحة النفسية والجسدية للمرأة العاملة وبالتالي وجود مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي، وانطلاقاً من هذا فتتوفر حياة عمل ذات جودة عالية تؤدي الى خفض مستوى الاحتراق النفسي والحد من آثاره السلبية على المرأة العاملة، وفي ضوء ما سبق يمكن للباحث طرح التساؤلات التالية:
- 1 . ما هو مستوى جودة حياة العمل بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة ؟
  - 2 . ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ؟
  - 3 . هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة ؟
  - 4 . هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل ؟
  - 5 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة على ضوء متغير الحالة العائلية ( عازبة، متزوجة) ؟
- ثانياً . فرضيات الدراسة :
- 1 . مستوى جودة حياة العمل منخفضة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة.
  - 2 . مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة.
  - 3 . توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة .
  - 4 . توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل .
  - 5 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة على ضوء متغير الحالة العائلية ( عازبة، متزوجة) .

ثالثاً . أهداف البحث :

يتمثل الهدف الجوهري لهذه الدراسة في التعرف على طبيعة ومستوى جودة حياة العمل وبيان إسهامها و علاقتها بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة، ولتحقيق هذا الهدف العام قام الباحث بصياغة الأهداف الفرعية التالية :

1. التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة .
  2. التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية .
  3. الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل .
  4. التعرف على إمكانية مساهمة متغير الحالة العائلية في ظل جودة حياة العمل في إحداث الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة .
- رابعاً . أهمية الدراسة :

1. ندرة البحوث والدراسات التي تناولت موضوع جودة حياة العمل في البيئة العربية والجزائرية على وجه الخصوص، وعلى حد علم الباحث تعتبر هذه أول دراسة محلية جزائرية تدرس جودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية، وبصفة خاصة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية .
  2. حداثة موضوع جودة حياة العمل في البيئة العربية، وعدم دراسة تأثيراته المختلفة على الأبعاد السلوكية والتنظيمية بالمؤسسات الوطنية، ومن ثم يكون هذا البحث الأول في دراسته لجودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة .
  3. قلة الدراسات والأبحاث التي تُعنى بالمرأة العاملة، وكذا الأمر بالنسبة للدراسات حول الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، وخاصة أن القطاع العام بالجزائر يعاني أكثر من القطاع الخاص من بعض المشاكل في الأنظمة الإدارية وأساليب الإشراف المتبعة.
  4. إضافة إلى ذلك فالدراسة الحالية تُمهّد الطريق أمام إجراء عدد من البحوث والدراسات، ما يجعلها تُضيف المزيد من المتغيرات التي من الممكن أن تُؤثر على ذات الموضوع بما يسهم في تحقيق التراكم المعرفي .
- خامساً . التعريفات الاجرائية للدراسة :

1 . جودة حياة العمل :

نعرفها إجرائياً في دراستنا هي تلك العوامل والأبعاد المكونة للبيئة المهنية والتنظيمية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، وهي مصنفة في هذه الدراسة وفقاً لمقياس جودة حياة العمل المعد من طرف الباحث الى (07) أبعاد : ظروف العمل المعنوية، الاثراء الوظيفي، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، الدعم الاشرافي، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين العمل والحياة الأسرية، والتي سوف يتم قياسها من خلال الدرجة الكلية على هذا المقياس .

## 2. الاحتراق النفسي :

مستوى شعور المرأة العاملة (الطبية، الممرضة، الادارية) بالإرهاك الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالانجاز أثناء تأدية مهام عملها بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، و التي سوف يتم قياسها من خلال الدرجة الكلية التي تتحصل عليها على مقياس " ماسلاك" للاحتراق النفسي .

## 3 . المرأة العاملة :

هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها وهي تقوم بوظيفتين في الحياة دور ربة البيت، ودور الموظفة. (عبد الفتاح، 1984: 189)

أما إجرائياً فنعرفها في دراستنا هي المرأة التي تزاوّل عملاً بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة، وذلك بشكل رسمي ومنتظم مقابل أجر مادي تتقاضاه، وهذا إضافة إلى أدوارها داخل بيتها والمتمثلة في دور الزوجة، دور ربة البيت.

سادساً : الدراسات السابقة :

## 1 . الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل :

### 1.1. دراسة :عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004): جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي

هدفت هذه الدراسة في التعرف على طبيعة جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، وكذلك التعرف على مستوى جودة حياة العمل ومستوى الاستغراق الوظيفي. استخدم الباحث المنهج الوصفي واستبيان جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من ( 318 ) من العاملين من فئات (الإداريين، والأطباء والفنيين) بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ودال لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، ومستوى جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي منخفض بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، وأن أهم عوامل جودة حياة العمل تأثيراً في الاستغراق الوظيفي تمثلت في الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل وأسلوب الإشراف. (المغربي ، 2004)

### 1. 2. دراسة : أسامة زياد يوسف البليسي (2012) : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عملي المنظمات غير الحكومية، وتكونت عينة الدراسة من ( 265 ) موظف، واستخدم الباحث الاستبيان (جودة الحياة الوظيفية، والأداء الوظيفي). وتوصلت نتائج الدراسة أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة عالية، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لعاملها. (البليسي، 2012)

1. 3. دراسة : خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية "
- يهدف البحث إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة ( 344 ) عامل اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، كما استخدم برنامج التحليل الإحصائي (spss) لمعالجة البيانات وتوصلت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية فوق المتوسط بالجامعات الفلسطينية، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك أظهرت النتائج أيضا أنه يوجد تأثير مهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية. (ماضي، 2014)
2. الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي :
2. 1. دراسة : جاب الله يمينة (2007) معنى الحياة وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة العانس " دراسة ميدانية بولاية سطيف (الجزائر) .
- هدفت هذه الدراسة استكشاف وتسليط الضوء على بعض الجوانب النفسية للمرأة العاملة العانس فيما يتعلق بمعنى الحياة لديها، وكذا مدى تقديرها للاحتراق النفسي، والتعرف على دلالة الفروق في مستوى والاحترق النفسي متغيرات ( السن، الأقدمية في العمل ). استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان طبق على عينة الدراسة والتي قدرت بـ (34) امرأة عانس، وأظهرت نتائج الدراسة أن معنى الحياة لدى المرأة العاملة العانس مرتفع، وتقدير المرأة العانس للاحتراق النفسي منخفض، ولا يتأثر لديها بمتغيري السن والأقدمية في العمل. (جاب الله، 2007)
2. 2. دراسة : يوسف عبد عطية بحر ( 2010 ) : ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة .
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي، وتحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل (الجنس، الحالة الاجتماعية)، وتكونت عينة الدراسة من (258) موظف، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسية. وتوصلت نتائج الدراسة أن الموظفين الإداريين يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة أيضا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعا لاختلاف (الحالة الاجتماعية). (بحر، 2010)
2. 3. دراسة : أماني بسام سعيد الجمل ( 2012 ) : الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة .
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعا لاختلاف (الحالة الاجتماعية)، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (417) عاملة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم معاناة النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي، كما

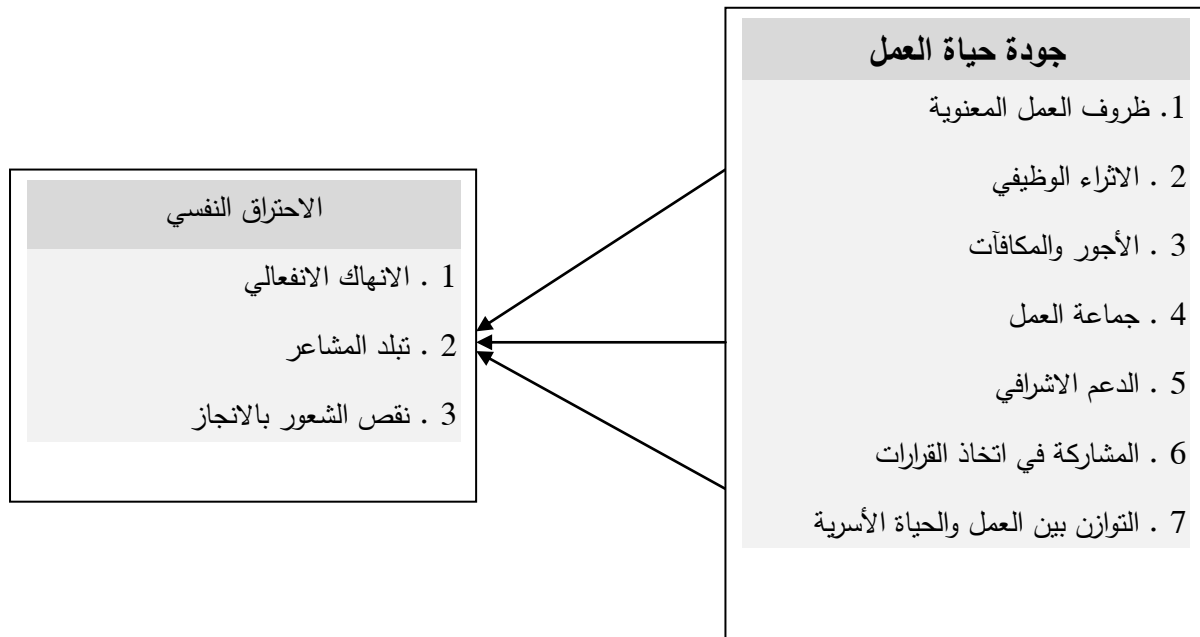
أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين درجة الاحتراق الوظيفي وضغط العمل نمط القيادة والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما بينت النتائج عدم وجود فرق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعاً لاختلاف (الحالة الاجتماعية). (الجمال، 2012).

سادساً . التعقيب على الدراسات السابقة :

تتفق الدراسات التي تم عرضها سابقاً مع دراستنا الحالية من حيث المنهج المطبق وهو المنهج الوصفي، وأدوات الدراسة المعتمدة والمتمثلة في الاستبيان وكذا هدف الدراسة والمتمثل في التعرف على مستوى جودة حياة العمل والاحتراق النفسي .

أما وجه الاختلاف تبين من خلال الدراسات السابقة أن جودة حياة العمل لم تطبق في المؤسسات العمومية والخاصة الوطنية وهو ما يؤكد أهمية الدراسة، وكذلك لم تتطرق أي من الدراسات السابقة إلى جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي بصفة عامة وعلى المرأة العاملة بصفة خاصة (أنظر الشكل رقم 01) . تكوين فرضيات جديدة لم تتعرض لها أية دراسة من الدراسات السابقة.

كما استفدنا من الدراسات السابقة في بناء الإشكالية وفرضيات البحث، وأداة الدراسة وتكوين خلفية عامة للبحث، كما ساعدت في تحديد واختيار منهج الدراسة و التعرف إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة والإفادة منها سابعاً : مدخل جودة حياة العمل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة



المصدر : إعداد الباحث

أولاً : جودة حياة العمل :

1 . مفهوم جودة حياة العمل :

عزفها (Havlovic) بأنها تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة . (Havlovic , 1991)

تعني جودة حياة العمل ظروف عمل جيّدة وإشراف جيّد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيّدة، وقدر من الاهتمام والتحمدي بالوظيفة. (Werther & Davi , 2002)

جودة حياة العمل تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (جاد الرب، 2003: 356)

ويعرّف الباحث جودة حياة العمل على أنها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للموظفين، ممّا يساهم في التخفيف من الضغوط والاحتراق النفسي، وبالتالي زيادة جودة تقديم الخدمة بالمؤسسة العمومية.

## 2. أهداف جودة الحياة الوظيفية :

تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية إلى ما يلي :

- زيادة ثقة العاملين.
  - المشاركة في حل المشكل.
  - زيادة الرضا الوظيفي.
  - زيادة الفاعلية التنظيمية.
  - تقليل معدل دوران العمل.
  - زيادة الإنتاجية والأداء.
  - إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية. (جاد الرب، 2008: 10)
- ## 3. عوامل وأبعاد جودة حياة العمل :

ترتكز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة للعاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشجيع طموحات الموظفين.
- عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم. (المغربي، 2004: 07)

ثانياً: الاحتراق النفسي :

1. مفهوم الاحتراق النفسي : عرفت (ماسلاك) الاحتراق النفسي بأنه " مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي والأداء المهني ". (Maslach, Jakson, 1986)



2. أسباب الاحتراق النفسي :

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافٍ من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة.
- الشعور بالملل أثناء العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- ضعف شخصية الفرد.
- الإجراءات الطويلة في العمل.
- قلة الحوافز المادية والمعنوية. (حجاج ، 2013: 136)

3. أبعاد الاحتراق النفسي :

3.1. الإجهاد الانفعالي :

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

3.2. تلبد المشاعر :

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

3.3. نقص الشعور بالإنجاز :

يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وأنه غير مؤهل على التعامل مع الآخرين وأن لديه نقصاً في القدرة على مواجهة عمله. (Teven, 2007)

الجانب المنهجي:

أولاً : منهج الدراسة :

المنهج الوصفي. اخترنا هذا المنهج نظراً لطبيعة الموضوع التي تقتضي التحليل والتفسير، من أجل الاقتراب أكثر من الواقع العملي عن طريق وصف كل الحقائق المتعلقة بالموضوع.

ثانياً: عينة الدراسة :

تعتبر العينة من الوسائل الأساسية في الدراسات الميدانية، حيث تهدف الى اختبار الفرضيات ميدانياً عن طريق أسلوب العينة، وقد تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية، حيث تم اختيار مجموعة من العاملات بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة، تكونت من (60) عاملة (طبيبة، ممرضة، ادارية) .

ثالثاً : أداة الدراسة :

### 1. مقياس جودة حياة العمل

يقيس هذا المقياس جودة حياة العمل، أعد من طرف الباحث بناءً على الإطار النظري للموضوع، والدراسات السابقة، وقد تمت الإجابة على المقياس وفقاً لتدرج ثلاثي على طريقة ليكرت ( موافق، محايد، معارض) وهو موزع سبع أبعاد كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (01): توزيع البنود على أبعاد مقياس جودة حياة العمل

البعاد	عدد البنود	أرقام البنود
ظروف العمل المعنوية	06	01 - 06
الاثراء الوظيفي	06	07 - 12
الأجور والمكافآت	06	13 - 18
جماعة العمل	06	19 - 24
الدعم الاشرافي	06	25 - 30
المشاركة في اتخاذ القرارات	06	31 - 36
التوازن بين العمل والحياة الأسرية	06	37 - 42
المجموع	42	

### 1.1. الخصائص السيكومترية :

أ/ الصدق : الصدق العاملي : أسفرت نتائج التحليل العاملي 12 عاملاً متعامداً وأن كل البنود قد تشبعت بأحدها على الأقل، وتراوح قيم الجذر الكامن للعوامل بين 1.02 الى 9.50 ووصلت نسبة التبيان الكلي الى 92.72 %، مما يعكس كفاية العوامل المستخرجة على استيعاب قدر جيد من التباين.

ب/ الثبات : معادلة " ألفا " كرونباخ : ثبات مقياس جودة حياة العمل : 0.81

2. مقياس الاحتراق النفسي: يقيس هذا المقياس مستوى الاحتراق النفسي حيث تم الاعتماد على مقياس " مسلاك " بناءً على الدراسات السابقة، وأجريت عليه بعض التعديلات لغرض ملائمتها للبيئة الجزائرية وللعينة المقصودة (المرأة العاملة)، وقد تمت الإجابة على المقياس وفقاً لتدرج ثلاثي على طريقة ليكرت (موافق، محايد، معارض) وهو موزع على ثلاثة أبعاد أساسية كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (02): توزيع البنود على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي

البعاد	عدد البنود	أرقام البنود
الإرهاك الانفعالي	09	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9
تبلد المشاعر	06	10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15
نقص الشعور بالانجاز	07	16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22
المجموع	22	

## 2. 1 . الخصائص السيكومترية :

أ/ الصدق : الصدق العاملي : أسفرت نتائج التحليل العاملي ثلاثة عوامل متعامدة وأن كل البنود قد تشبعت بأحدها على الأقل، وتراوح قيم الجذر الكامن للعوامل بين 1.68 الى 3.83 ووصلت نسبة التبيان الكلي الى 79.99 %، مما يعكس كفاية العوامل المستخرجة على استيعاب قدر جيد من التباين.

ب/ الثبات : معادلة " ألفا " كرونباخ : ثبات مقياس جودة حياة العمل: 0.87

رابعاً : أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) لتفريغ البيانات مستخدماً الأساليب الإحصائية التي تتطلبها الدراسة الميدانية كما يلي :

- التحليل العاملي ، معادلة ألفا كرونباخ : لحساب صدق وثبات مقياس الدراسة .
  - المتوسط الحسابي : وقد استخدم لحساب متوسطات أفراد العينة لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي وجودة حياة العمل
  - الانحراف المعياري : وقد استخدم لمعرفة درجة تباعد القيم عن المتوسط .
  - معامل ارتباط بارسون : لكشف علاقة جودة حياة العمل بالاحتراق النفسي .
  - اختبار (ت) للعينات المستقلة Indépendant samples T-test : لكشف الفروق في مستوى الاحتراق النفسي على ضوء الحالة العائلية (عازية، متزوجة) ، والفروق في مستوى الاحتراق النفسي في ظل جودة حياة العمل (منخفضة، مرتفعة)
  - اختبار كولموجوروف سمرنوف Kolmogorov-Smirnov : للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات .
  - اختبار (ليفين) للتجانس : للتحقق من تجانس التباين .
- الجدول رقم (03): مفتاح التصحيح المعتمد

طول خلايا المقياس	بدائل الاستجابة	مستوى جودة حياة العمل و الاحتراق النفسي
1 – 1.66	معارض	مستوى ضعيف
1.67 – 2.33	محايد	مستوى متوسط
2.34 – 3	موافق	مستوى مرتفع

## الاطار التطبيقي

أولاً : اختبار التوزيع الطبيعي و التجانس لاستخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة .

### 1. التوزيع الطبيعي: Normality Distribution Test

قام الباحث باستخدام اختبار كولموجوروف – سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري لمعرفة إن كانت البيانات التي تم الحصول عليها من استجابات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك لتحديد الاختبارات المناسبة لكل متغير (اختبارات معلمية، اختبارات لا معلمية) .

وتستخدم الاختبارات المعلمية عندما يكون التوزيع طبيعياً ويكون مستوى الدلالة (sig) أكبر من (0.05)، بينما تُستخدم الاختبارات اللامعلمية عندما يكون التوزيع غير طبيعي، ويكون مستوى الدلالة (sig) أقل من (0.05)، ويُوضح الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المقياس	عدد البنود	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة (Sig)
جودة حياة العمل	42	0.63	0.81
الاحترق النفسي	22	0.42	0.99

يوضح الجدول رقم (04) نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة في المقياسين أكبر من (0,05) (Sig > 0,05)، لذا يمكن القول أن التوزيع الطبيعي للبيانات لمناقشة الفرضيات قد تحقق .

2 . اختبار التجانس (ليفين) Levene's Test : يقصد بالتجانس أن البيانات أو الانحرافات المعيارية للمجموعات المسحوب منها العينات متساوية ، واختبار Levene's Test يستخدم لهذا الغرض .  
جدول رقم (05): الدرجة الكلية للاحتراق النفسي للعاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل

#### Test of Homogeneity of Variances

Levene ج	df1	df2	Sig.
Statistic			
,436	1	7	,530

جدول رقم (06) : الدرجة الكلية للاحتراق النفسي على ضوء متغير الحالة العائلية (عازية ، متزوجة)

#### Test of Homogeneity of Variances

Levene ج	df1	df2	Sig.
Statistic			
,401	1	18	,535

يوضح الجدولين ( 05 - 06) أن مستوى الدلالة (sig) قدرت قيمتها (0.53) وهي أكبر من (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري القائل بأن تباين درجات المرأة العاملة العازية والمرأة العاملة المتزوجة، ودرجات العاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل على مقياس الاحتراق النفسي متساوية (أي هناك تجانس) . ويتالي فشرط تجانس زوجي المشاهدات لاستخدام اختبار " ت " لمناقشة هاتين الفرضيتين قد تحقق .  
ثانيا : عرض ومناقشة وتحليل النتائج

1 . نتائج الفرضية الأولى: مستوى جودة حياة العمل منخفضة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالحجار ولاية عنابة. للتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة حياة العمل كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (07) : مستوى جودة حياة العمل بالمؤسسة الإستشفائية العمومية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى جودة حياة العمل
1	ظروف العمل المعنوية	2.60	0.46	مرتفعة
2	الاثراء الوظيفي	2.10	0.50	متوسط
3	الأجور والمكافآت	1.62	0.49	منخفضة
4	جماعة العمل	2.44	0.51	مرتفعة
5	الدعم الاشرافي	2.05	0.69	متوسطة
6	المشاركة في اتخاذ القرارات	2.07	0.48	متوسطة
7	التوازن بين العمل والحياة الأسرية	2.12	0.48	متوسطة
	المستوى العام لجودة حياة العمل	2.14	0.32	متوسطة

نستخلص من الجدول أعلاه أن جودة حياة العمل التي تضمنتها أداة البحث جاءت متوسطة، وذلك من وجهة نظر المرأة العاملة، بمتوسط قدره (2.14) وانحراف معياري قدره (0.32) .

وتفاوتت مستويات جودة حياة العمل بالمؤسسة محل الدراسة باختلاف الأبعاد، حيث نجدها مرتفعة في بُعد الظروف المعنوية للعمل في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (2.60)، ثم تليها جماعة العمل في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدره (2.44)، ثم تليها في المرتبة الثالثة بُعد التوازن بين العمل والحياة الأسرية بمستوى متوسط قدره (2.12)، ثم يليه في المرتبة الرابعة الاثراء الوظيفي بمستوى متوسط قدره (2.10)، وفي المرتبة الخامسة بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات بدرجة متوسطة قدرها (2.07)، ثم في المرتبة السادسة الدعم الاشرافي بمتوسط قدره (2.05)، وأخيراً جاء بُعد الأجور والمكافآت بمستوى منخفض قدره (1.62) .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ماضي (2014) التي أشارت أن بيئة العمل المادية والمعنوية والعلاقات الاجتماعية مرتفعة المستوى، وبعد الأجور والمكافآت حصل على مستوى منخفض، كما تتفق مع مستوى جودة حياة العمل حيث جاءت بدرجة فوق المتوسط . كما تتفق أيضاً مع نتائج دراسة البليسي (2012) حيث أشارت أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة عالية .  
فيما تختلف هذه النتيجة مع دراسة المغربي (2004) التي أشارت أن مستوى جودة حياة العمل منخفضة بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة . وانطلاقاً مما سبق فالفرضية الأولى لم تتحقق .

2 . نتائج الفرضية الثانية : مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية .  
للتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاحتراق النفسي كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (08) : مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاحتراق النفسي
1	الإتهاك الانفعالي	2.14	0.50	متوسط
2	تبلد المشاعر	1.72	0.37	متوسط
3	نقص الشعور بالانجاز	1.57	0.38	منخفض
	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	1.81	0.32	متوسط

يتبين من خلال الجدول رقم (08): أن مستوى الاحتراق النفسي الذي تضمنه أداة البحث جاء متوسط المستوى كما أدركته المرأة العاملة، بمتوسط قدره (1.81) وانحراف معياري قدره (0.32) .

ويتضح من خلال الجدول أن مستوى الاحتراق النفسي متوسط في بعدي (التهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر)، وضعيف المستوى في بعد نقص الشعور بالانجاز بمتوسط قدره (1.57) .

وجاء مستوى الاحتراق النفسي في بعد التهاك الانفعالي في المرتبة الأولى، ويفسر الباحث ذلك نتيجة زيادة الأعباء الوظيفية المنوطة بالمرأة العاملة نتيجة تعدد الأدوار، وزيادة المسؤوليات والأعباء وانعكاسات المناوبات الليلية خاصة لدى الطبيبة والمرمضة، حيث أدى ذلك الى الاجهاد والتوتر والإرهاق عند المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية .

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة حجاج (2012)، التي أشارت أن مستوى الاحتراق النفسي كان مرتفع على بعد الاجهاد الانفعالي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة .(حجاج، 2012: 130)

كما أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي منخفضاً على بعد نقص الشعور بالانجاز ويفسر الباحث هذه النتيجة، أن الواجبات الملغاة على عاتق المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية لا تُشبهها عن العطاء والانجاز والتعامل بفاعلية وحيوية مع المهام المنوطة بها وهذا ما يتفق مع دراسة حجاج (2012) التي أشارت بانخفاض نقص الشعور بالانجاز لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة .

وقد اتفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة بحر (2010)، التي أشارت الى وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة .

كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة جاب الله (2007)، حيث أظهرت نتائج دراستها بعدم معاناة المرأة العاملة العانس بمدينة سطيح من الاحتراق النفسي، كما تختلف أيضاً مع دراسة الجمل (2012)، التي أشارت بعدم معاناة المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي . ومن هنا فالفرضية الثانية لم تتحقق .

3 . نتائج الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بين المتغيرين والجدول التالي يوضح ذلك :  
جدول رقم (09) : يوضح معامل الارتباط برسون بين جودة حياة العمل والاحترق النفسي لدى المرأة العاملة

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	-0.48*	0.05
الاحترق النفسي		

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتبين من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين جودة حياة العمل والاحترق النفسي لدى المرأة العاملة، أي كلما ارتفع مستوى جودة حياة العمل وتوفرت بمستويات عالية كلما انخفض مستوى الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الثالثة تحققت .

ويفسر الباحث هذه النتيجة نظراً لوجود مستوى معتدل (متوسط) لجودة حياة العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وشعور المرأة العاملة بنوع من الراحة والاستقرار أثناء تأدية مهام عملها مما يخفف من مستوى الاحترق النفسي لديها، وبالتالي كلما كان هناك إشراف جيد، وظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة، ووظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والتحدى، وعلاقات عمل جيدة، ومشاركة عالية في صنع القرارات، وتوازن وتوفيق بين العمل والحياة الأسرية، كلما أدى ذلك الى تخفيض مستوى الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة والعكس صحيح .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حجاج (2012)، حيث أشارت بوجود علاقة عكسية بين وضوح الدور وبيئة العمل والتعزيز الايجابي وبين الاحترق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

وأيضاً تتفق مع نتائج دراسة أبو ريا (2011)، حيث توصل لوجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي السائد في مديريات السلطة الوطنية الفلسطينية ومستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين. ( أبو ريا، 2011 )

4 . نتائج الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحترق النفسي بين العاملات مرتفعات جودة حياة العمل و العاملات منخفضات جودة حياة العمل .

للتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات مستوى الاحترق بين العاملات مرتفعات جودة حياة العمل و العاملات منخفضات جودة حياة العمل والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للعاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة حياة العمل

المتغير	مستوى جودة حياة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig
مستوى الاحتراق النفسي	منخفضات جودة حياة العمل	09	2.09	0.22	4.42	25	0.00
	مرتفعات جودة حياة العمل	18	1.73	0.18			

تشير النتائج المسجلة في الجدول (10): عند تطبيق اختبار (ت) للعينات المستقلة، أن قيمة الدلالة المحسوبة (sig) في الدرجة الكلية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فهي دالة إحصائياً أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملات منخفضات جودة حياة العمل والعاملات مرتفعات جودة حياة العمل لصالح (العاملات منخفضات جودة حياة العمل). وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الرابعة تحققت .

ويفسر الباحث ذلك أن مستوى الاحتراق النفسي أعلى لدى العاملات منخفضات جودة حياة العمل بالمقارنة مع العاملات مرتفعات جودة حياة العمل، بحيث يقل لديهن مستوى الاحتراق النفسي باعتبار أن العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل تعتبر من أهم مصادر الاحتراق النفسي، وهذه العوامل تتداخل مع أبعاد جودة حياة العمل والتي تم تحديدها في هذه الدراسة، وبالتالي فإن انخفاض جودة حياة العمل سيؤدي بشكل مباشر وسلي بارتفاع مستوى الاحتراق النفسي والعكس صحيح، وهذا ما يدعم نتائج الفرضية الثانية السابقة والتي أشارت بوجود علاقة ارتباطية عكسية بين جودة حياة العمل ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة .

من هنا يتأكد للباحث أهمية جودة حياة العمل في المؤسسات كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي والتخفيف من آثاره السلبية على المرأة العاملة .

5. نتائج الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة على ضوء متغير الحالة العائلية (عازبة، متزوجة) .

للتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات مستوى الاحتراق النفسي بين المرأة العاملة العازبة، والمرأة العاملة المتزوجة والجدول التالي يوضح ذلك :



الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات المرأة العاملة تبعاً لمتغير الحالة العائلية (عازية، متزوجة)

المتغير	الحالة العائلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig
مستوى الاحترق النفسي	عازية	30	1.79	0.28	- 0.45	58	0.65
	متزوجة	30	1.83	0.34			

تشير النتائج المسجلة في الجدول (11): عند تطبيق اختبار (ت) للعينات المستقلة، أن قيمة الدلالة المحسوبة (sig) في الدرجة الكلية أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فهي غير دالة إحصائياً أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحترق النفسي بين المرأة العاملة العازية، والمرأة العاملة المتزوجة. وهذا ما لا يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الخامسة لم تتحقق .

ويعزو الباحث هذه النتيجة في استجابة العاملات الى تماثل حجم الأعباء والمهام الوظيفية الملقاة على عاتق المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ، بغض النظر عن حالتها العائلية (عازية أو متزوجة)، كما أن الدعم الاجتماعي الذي تتلقاه المرأة من مجتمعها المحيط لا يتأثر بحالتها العائلية سواء كانت عازية أو متزوجة . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الجمل (2012)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستوى الاحترق الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية للمرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عطية ( 2010)، التي أشارت الى وجود فروق في مستوى الاحترق الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين .

ثالثاً : الاستنتاج العام :

هدفنا من خلال الورقة البحثية دراسة جودة حياة العمل كمدخل مقترح لإدارة الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة، وافترضنا أنه يؤدي إلى التخفيف من مستوى الاحترق النفسي والحد من آثاره السلبية على الصحة الجسمية والنفسية للمرأة العاملة وعليه توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية :

1. مستوى جودة حياة العمل متوسطة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية.
  2. مستوى الاحترق النفسي متوسط لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية.
  3. توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل ومستوى الاحترق النفسي .
  4. توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحترق النفسي بين العاملات منخفضات جودة حياة العمل ، والعاملات مرتفعتات جودة حياة العمل ، لصالح العاملات منخفضات جودة حياة العمل .
  5. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحترق النفسي على ضوء متغير الحالة العائلية .
- وعلى ضوء هذه النتائج يتبين أهمية مدخل جودة حياة العمل وضرورة العمل على تحسين مختلف الأبعاد المتعلقة بها، ومن ثمة اعتماده من طرف المؤسسات كإستراتيجية لإدارة الاحترق النفسي والتخفيف من آثاره السلبية، مما يساهم

في تحقيق الصحة الجسدية والنفسية للمرأة العاملة مما ينعكس بشكل مباشر وإيجابي في رفع مستويات الأداء وتطوير المؤسسات .

رابعاً : توصيات ومقترحات الدراسة :

1. تحسين نظام المكافآت بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، بحيث ترتبط بكفاءة وأداء المرأة العاملة .
  2. زيادة مشاركة المرأة العاملة في عملية اتخاذ القرارات والأخذ بأرائهم فيما يتعلق بحلول مشاكل العمل.
  3. توفير فترات كافية للراحة أثناء الدوام لمساعدة المرأة العاملة على تحمل ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.
  4. الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية للمرأة العاملة، لتجنب الاحتراق النفسي ولكي تتمتع المرأة العاملة بحياة أسرية هادئة وسعيدة .
  5. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بإستراتيجيات إدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة .
  6. إجراء دراسات حول الإستراتيجيات التي تستخدمها المرأة العاملة للتكيف والتخفيف من الاحتراق الوظيفي.
- 1 . أبو ريا، إبراهيم عباس. ( 2011 ) . المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطنة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس .
  - 2 . بحر، يوسف عبد عطية. ( 2010 ) . ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
  3. بن عبد، هوارية قدور. ( 2013 ) . المساندة الاجتماعية في مواجهة الأحداث الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات " دراسة ميدانية بقطاع الصحة لولاية وهران "، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم علم النفس، جامعة وهران .
  4. البليسي، أسامة زياد يوسف. ( 2012 ) . جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين .
  - 5 . جاد الرب، سيد محمد. ( 2008 ) . جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربية للنشر، مصر
  - 6 . جاد الرب، سيد محمد. (2003) . إدارة الموارد البشرية، غير مبين الناشر، الاسماعيلية، مصر .
  - 7 . جاب الله، بيمينة. (2007) . معنى الحياة وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة العانس " دراسة ميدانية بولاية سطيف "، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر
  - 8 . الجمل، أماني بسام سعيد. ( 2012 ) . الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين .
  - 9 . حجاج، خليل جعفر. ( 2013 ) . العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى المرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد 31 ، الجزء 2 . ص 129 – 164 .
  - 10 . عبد الفتاح، كاميليا. (1984) . سيكولوجية المرأة العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان .

- 11 . ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، مصر
- 12 . المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي " دراسة ميدانية" ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الرقازيق، المجلد 26، العدد 2.

3. Havlovic , S. J. (1991) , "Quality of work life and Human Resource Outcomes", Industrial Relations , Vol . 30 , No. 3 , PP. 469 – 479.

4. Maslach, c. And Jakson, s. Maslach: (1986) Burnout Inventory Manual (2<sup>nd</sup> Ed) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press ,Pp 141 – 133

15 . Teven, Jason J. (2007) . “ Teacher Temperament: Correlates with Teacher Caring, Burnout, and Organizational Outcomes “. Communication Education, Vol. 56, No. 3, July 2007, pp. 382\_400

16 . Werther ,William. B. Jr. & Davis , Keith , (2002) Human Resources and personnel Management , New York : Mc Graw-Hill Inc., P. 502.

#### الملاحق

- بعد التحية والسلام، في إطار انجازي لبحثٍ علمي، أرجوا ملاً هذا الاستبيان، لأنّ نجاح هذا البحث يتوقفُ على مدى مساهمتكم في الإجابة بكل صدق على أسئلة الاستبيان، مع التأكيد لكم بأنّ إجاباتكم ستظلُّ سرّية ولا تستعملُ إلا لأغراض علميةً بحثية.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام. الباحث : أ/ لمين وادي

- التعليمة: من فضلك ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لاختيارك.

1/ الحالة العائلية :  عزباء  متزوجة

أولاً : مقياس جودة حياة العمل

العبارات	موافقة	محايدة	معارضة
1/ أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه			
2/ أتمتع بجزية العمل في وظيفتي			
3/ توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في المستشفى			
4/ أشعر باحترام الآخرين لي في المستشفى			
5/ أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي بالمستشفى			
6/ أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المستشفى			
7/ تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار			
8/ أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال.			
9/ مهام وظيفتي محددة بدقه ولها تأثيرها الواضح في الوظائف الأخرى			
10/ أتلقني نتائج عما أؤديه من أعمال تدفعني لمزيد من الأداء الجيد			
11/ تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشجع طموحي في العمل.			
12/ تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة			

			13/ أنا سعيدة تماماً على ما أحصل عليه من دخل من عملي بالمستشفى
			14/ يعتمد أجري على مقدار إنجازي للعمل
			15/ أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في المستشفى
			16/ أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي
			17/ أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي في المستشفى
			18/ أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي
			19/ أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي بالمستشفى
			20/ يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية
			21/ لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل
			22/ يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية
			23/ يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تمهم
			24/ لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة
			25/ يشجعي مديري على المشاركة في اتخاذ القرارات
			26/ يمتلك مديري قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل
			27/ يعطي مديري معلومات كاملة وواضحة للموظفين
			28/ يعاملنا المدير بعدالة وإنصاف
			29/ يوضح لنا المدير أهداف العمل بشكل محفز
			30/ يتمتع مديري بقدرة عالية على تحميس موظفيه لبذل أقصى جهد
			31/ مديري في العمل يأخذ أغلب القرارات بمفرده.
			32/ أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية
			33/ يشجعي مديري على التعبير عن أفكاري في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائه
			34/ في أحيان كثيرة يأخذ مديري بما أقدمه من مقترحات عند اتخاذ القرارات المرتبطة بعملتي
			35/ يترك مديري الموظفين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل
			36/ إنني أتخذ معظم القرارات دون الرجوع إلى مديري
			37/ يمنحني مدير المستشفى تسهيلات ومرونة كافية لتحقيق التوافق بين العمل وحياتي الأسرية
			38/ يعايني مدير المستشفى ظروفي الشخصية
			39/ أجد وقت كافي لأقضيه مع أسرتي
			40/ يمكنني أخذ عطلة للعناية بأحد أفراد أسرتي
			41/ تقوم ثقافة المستشفى على احترام التزاماتي العائلية وتلبية احتياجات العمل معاً
			42/ يمكنني مغادرة المستشفى على الفور عند حدوث أمر طارئ وشخصي

ثانيا : مقياس الاحتراق النفسي

العبارات	موافقة	محايدة	معارضة
1/ أشعر أن عملي في المستشفى يجهدني نفسياً			
2/ أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأمامي يوم عمل آخر			
3/ إن العمل مع المرضى طوال اليوم يسبب لي التوتر			
4/ أشعر بأن عملي يحرقني نفسياً			
5/ أشعر بالإحباط في عملي			
6/ أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في عملي			
7/ العمل مباشرة مع الناس يسبب لي ضغوطاً كبيرة			
8/ أشعر بأنني على وشك الانهيار جراء عملي بالمستشفى			
9/ أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية يوم عملي في المستشفى			
10/ أشعر أنني أتعامل ببرودة مع بعض المرضى في العمل			
11/ المشاعر الايجابية لا تفارقني .			
12/ أصبحت أقل شعوراً بالمرضى منذ التحاقني بهذه المهنة			
13/ أخشى أن يجعلني هذا العامل قاسياً			
14/ أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع المرضى			
15/ أشعر أن المرضى يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم			
16/ أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر الآخرين			
17/ أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل الناس			
18/ أشعر أنني أؤثر إيجابياً في الأشخاص الذين أحتك بهم في عملي			
19/ أشعر بالحياة والنشاط			
20/ أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع الآخرين في العمل			
21/ أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لمهنتي			
22/ أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الناتجة عن علاقتي مع الآخرين في العمل			