

أثر الإحترق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين

The impact of job burnout on the creative performance of workers
L'impact du burnout au travail sur la performance créative des travailleursبن عريمة نوال¹، رجم خالد^{2*}، بوخلوة باديس³

تاريخ النشر: 2023/12/15

تاريخ القبول: 2023/10/11

تاريخ الإرسال: 2023/06/20

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الإحترق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلا، ومعرفة الفروق في وجهات نظر الأطباء وفقاً للمتغيرات الديموغرافية. باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة جداً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإحترق الوظيفي وابعاده (الإحترق الانفعالي، تبدل المشاعر الإنسانية، نقص الإنجاز الشخصي) والأداء الإبداعي للأطباء، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في وجهات نظر العاملين (الأطباء) في المؤسسة محل الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

الكلمات المفتاحية: الإحترق الوظيفي؛ الإحترق الانفعالي؛ تبدل المشاعر الإنسانية؛ نقص الإنجاز الشخصي، الأداء الإبداعي للعاملين.

Abstract : The study aimed to find out the effect of job burnout on the creative performance of workers in the public hospital institution Mohamed Boudiaf Bourgla, and to know the differences in doctors' views according to demographic variables. Using the descriptive analytical approach, the results of the study revealed that there is a very weak inverse correlation relationship at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) between burnout and its dimensions (emotional exhaustion, dullness of human feelings, lack of personal achievement) and creative performance of doctors, in addition to the absence of significant differences. Statistical at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) in the viewpoints of workers (doctors) in the institution under study according to demographic variables

Keywords: Job burnout; emotional exhaustion; Human feelings dulled, Lack of personal achievement Creative performance of employees.

Résumé : L'étude visait à connaître l'effet de l'épuisement professionnel sur la performance créative des travailleurs de l'établissement public hospitalier Mohamed Boudiaf Bourgla, et à connaître les différences d'opinion des médecins selon des variables démographiques. En utilisant l'approche analytique descriptive, les résultats de l'étude ont révélé qu'il existe une relation de corrélation inverse très faible au niveau de signification ($0,05 \geq \alpha$) entre l'épuisement professionnel et ses dimensions (épuisement émotionnel, matité des sentiments humains, manque d'accomplissement personnel) et la performance créative des médecins, en plus de l'absence de différences significatives. Statistique au niveau de signification ($0,05 \geq \alpha$) du point de vue des travailleurs (médecins) de l'établissement à l'étude selon les variables démographiques

Mots-clés : Épuisement professionnel ; épuisement émotionnel; Sentiments humains émoussés 'Manque d'accomplissement personnel Performance créative des employés

*المؤلف المراسل

¹ Benarima nawel, University of Kasdi Merbah Ouargla, Laboratory performance of institutions and economies in light of globalization: Algeria, benarima.nawel@univ-ouargla.dz

² Khaled REDJEM, Setif university, Algeria, redjemkhaled@gmail.com

³ Badis boukhoula, University of Ouargla, Algeria, badi070@yahoo.fr

تسعى المؤسسات، بغض النظر عن طبيعة أنشطتها، إلى تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، من خلال الاهتمام بالموارد البشرية التي تمثل العامل الأساسي فيها، ومن تقع عليه مهمة تحقيق تلك الأهداف. لذلك كان لابد من توفير العوامل التي تعزز عملية الإبداع لتطوير الأداء الإبداعي للأفراد من خلال دعم الأفكار والخبرات الجديدة وإيجاد حلول مبتكرة للمشاكل للوصول إلى الأداء المتميز. في ظل المتغيرات المتلاحقة والتطورات المتسارعة في هذا العصر، كان من الضروري أن تهتم المؤسسات بالمبدعين القادرين على حل المشكلات، وتزويدهم بجميع العوامل التي تنمي القدرة التي تساعد على خلق الإبداع من أجل. لتقليل شدة ضغوط العمل وعبء العمل في العمل الذي يؤدي بهم إلى الإرهاق الوظيفي.

حيث يعتبر الاحتراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي تجذب انتباه الباحثين، فهناك بعض المهن الأكثر استهدافاً وتسبب هذا الاحتراق، بما في ذلك خدمات قطاع الصحة العامة، حيث يتعامل الأطباء العاملون في القطاع الصحي بشكل مباشر مع الناس، من خلال تكريس أنفسهم لخدمة الآخرين ورعاية مرضاهم، مما يسبب لهم التوتر والقلق والإرهاق النفسي، خاصة عندما يعمل الأطباء في بيئة لا يتوفر فيها سوى قدر محدود من الإبداع والمكافآت لإنجاز عملهم.

نظراً لأهمية العنصر البشري ودوره في المستشفيات فمن الضروري التركيز على دراسة العوامل المحيطة بالأطباء وتحديد مصادر الإرهاق ومتطلبات العمل التي يواجهونها.

في ضوء مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

1. اشكالية الدراسة: ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؟
2. ما هو مستوى الأداء الإبداعي لدى الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؟
3. ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين(الأطباء) في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين(الأطباء) تعزى للمتغيرات الشخصية؟

1.1-فرضيات الدراسة: للإجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة والاسئلة الفرعية سيتم الاعتماد على الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى: يوجد مستوى عالي من الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من الأداء الابداعي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لدى الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات الدلالة الاحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات افراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي تعزى بالمتغيرات الشخصية.

1.2-اهداف الدراسة: تسعى الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف تتمثل في:

- ✓ تسليط الضوء على واقع الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- ✓ الوقوف على مستوى الأداء الإبداعي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- ✓ محاولة ابراز أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- ✓ التحري على الفروق حول الأداء الإبداعي للعاملين تبعا لاختلاف الخصائص الديموغرافية.

1.3-اهمية الدراسة: يمكن ايجاز أهمية الدراسة على انها تغطي جانب من أداء المورد البشري في المستشفيات العمومية، وكذلك أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة التي لم يتطرق له من قبل في حدود علم الطالبة المتمثل في الأداء الإبداعي للأطباء والاحتراق الوظيفي وانعكاساته على حياة الافراد، والاهمية القصوى لدراسة تأثير ابعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين.

1.4-منهج الدراسة: استخدمت الدراسة منهج الوصفي التحليلي من اجل التعرف على تأثير ابعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين، وذلك بتصميم استبانة تتضمن مجموعة من الاسئلة حول متغيرات الدراسة. حدود الدراسة:

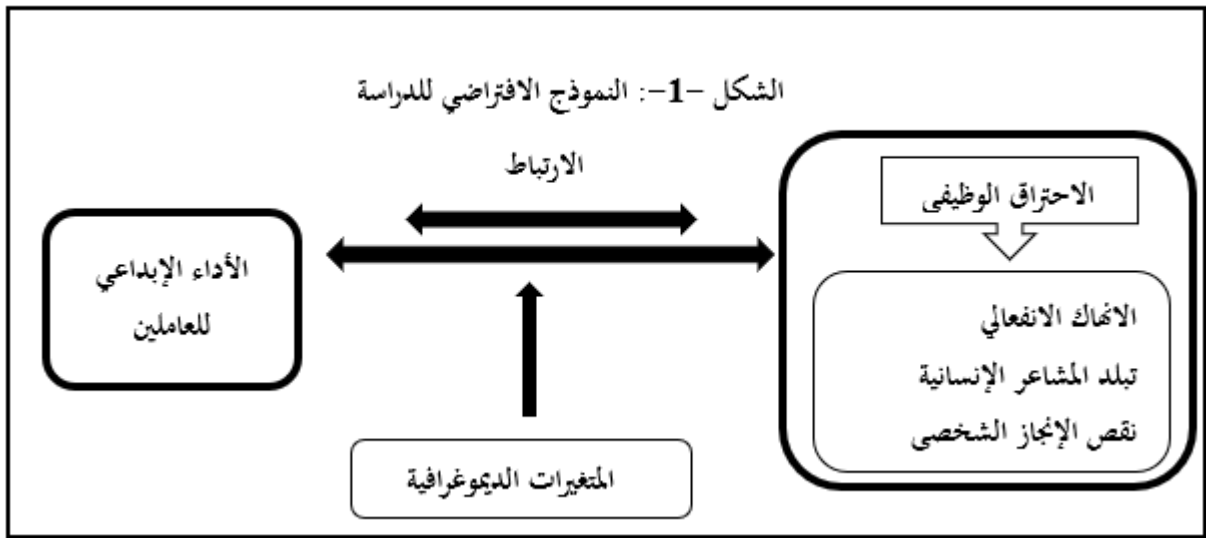
1.5-الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز على الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل من خلال ابعاده (الانهاك الانفعالي، تبلد المشاعر الإنسانية، نقص الإنجاز الشخصي)، والأداء الإبداعي للعاملين جملة واحدة دون تجزئته الى ابعاد. الحدود المكانية: المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

الحدود الزمانية: امتدت الدراسة في الفترة ما بين 25 افريل 2020 إلى غاية 2 جويلية 2020.

الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على عينة تمثلت في 42 طبيب وطبيبة العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف- ورقلة.

1.6- نموذج الدراسة

بناءً على المسوحات البحثية في الدراسات الإدارية والتنظيمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية، تم تطوير نموذج افتراضي يوضح علاقة الترابط والتأثير بين متغيرات الدراسة. كما هو مبين في الشكل.



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

1.7- الدراسات السابقة:

-دراسة: (عوني و بن ساسي، 2019) بعنوان: أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين "دراسة حالة الأطباء الكوبيين بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري

تهدف هذه الدراسة الى الكشف على مدى تأثير العوامل التنظيمية بأبعادها: (الهيكال التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والخوافز، التدريب) على الأداء الإبداعي للأطباء الكوبيين العاملين في المستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية حجمها (37) طبيبا كوبييا موزعين على: (مستشفيات طب العيون، مستشفيات التوليد، المراكز الاستشفائية لمعالجة السرطان). وقد بينت نتائج التحليل الاحصائي باستعمال برنامج SPSS_23 مجموعة من النتائج أبرزها:

- ✓ وجود اهتمام متوسط من طرف المستشفيات العمومية من اجل توفير العوامل التنظيمية التي تؤدي بالأطباء العاملين بها الى تحسين أدائهم الإبداعي؛
- ✓ كان واقع العوامل التنظيمية متوسط المستوى في مجمله ولا يساهم في تحسين الأداء الإبداعي للأطباء؛
- ✓ هناك ارتفاع واضح في مستوى الأداء الإبداعي للأطباء الكوبيين في المستشفيات العمومية؛
- ✓ وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين العوامل التنظيمية مجتمعة في المستشفيات العمومية والأداء الإبداعي للأطباء؛
- ✓ غياب دلائل على وجود علاقة ارتباطية بين ابعاد العوامل التنظيمية منفردة والأداء الإبداعي؛
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات افراد العينة حول مستوى الأداء الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية.

-دراسة: (بن سايح، 2018) بعنوان: مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بالأغواط

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بمدينة الاغواط، وكذا معرفة الفروق بين الممرضين (الحالة الاجتماعية، والخبرة المهنية) واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون على عينة قوامها (32) ممرض وممرضة، واستخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري -النسب المئوية -اختارت للعينتين.

ومن نتائج الدراسة ما يلي:

- ✓ وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الممرضين بالأغواط؛
- عدم وجود فروق بين الممرضين حسب المتغيرين (الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية).

-دراسة: (shaher & rajab, 2016) بعنوان: The Role of Creative Performance Skills in The Evaluation of Job Performance An Exploratory Study of The Views of Nurses Working in Azadi Teaching Hospital in The Province of Kirkuk

يهدف هذا البحث الى قياس مستوى مهارات الأداء الإبداعي ومستويات تقييم الأداء الوظيفي للممرضين الجامعيين العاملين في مستشفى ازادي التعليمي في محافظة كركوك. اعتمد البحث المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة اعدت لهذا البحث، اعتمدت مقياس ليكرت الثلاثي وتم استخدامها كأداة لجمع البيانات اللازمة، وتكون مجتمع البحث من الممرضين العاملين في مستشفى ازادي التعليمي في محافظة كركوك. وتم اخذ عينة مقصودة قوامها (45) ممرض وممرضة وزعت عليهم استبانة الاستبانة واسترجعت بالكامل أي نسبة (100%) وتم معالجة البيانات الواردة في الاستبانة باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبار T بهدف الوصول الى دلالات ذات قيمة معنوية ومؤشرات تدعم الهدف الأساسي من البحث.

توصل البحث النتائج عدة:

- ✓ توفر مرتكزات الأداء الإبداعي لدى الممرضين العاملين في مستشفى ازادي والتي يمكن ان تنعكس إيجابا في أدائهم؛
- ✓ ان الأداء المعتمد في المستشفى قيد البحث روتيني من حيث الأسلوب والمنهجية ولا يتم استغلاله بفعالية وبما يخدم تطوير القدرات والإمكانيات المتوفرة لدى الممرضين والتي تسهم في تحسين أدائهم وتخفيفهم نحو الابداع فيه.

1- الإطار النظري للدراسة

ويشمل على المفاهيم الاساسية للاحتراق الوظيفي والاداء الابداعي للعاملين على النحو التالي:

1.1- الاحتراق الوظيفي

لقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي (BURNOUT) أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدم ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية، ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشكلات الإدارية المهمة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية والغير الحكومية. ويعد مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن ان تؤدي بها الى التدهور والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل للأثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

1.2- تعريف الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو تعبير جديد، حيث يعتبر هربرت فرويد بيرجر، المحلل النفسي الأمريكي، أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي في الاستخدام الأكاديمي، في عام 1977، وناقش تجاربه النفسية في مدينة نيويورك. ولاحظ فرويدنبرغر أن من يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر عرضة لحالات الإرهاق الوظيفي، بسبب تعاملهم اليومي مع عدد كبير من الأشخاص، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم.

تناول العديد من الباحثين والدارسين موضوع الاحتراق الوظيفي محاولين بذلك إيجاد تفسير لمجالاته النظرية والتطبيقية

كل حسب داسته ومبادئه، وهناك عدة مفاهيم مختلفة لمفهوم الاحتراق الوظيفي نذكر منها ما يلي:

وقد عرّفته كريستين ماسلاش (MASLACH)، أستاذة علم النفس في جامعة بيركلي، والتي كانت رائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي، على أنها: مجموعة من أعراض الإجهاد العقلي، والإرهاق العاطفي، والبلادة الشخصية، والشعور بعدم الرضا. مع الإنجاز الشخصي والأداء المهني، ويحدث الإرهاق عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الشخص الذي يشارك في أداء العمل، وإذا زاد التباين بين هاتين البيئتين يزداد احتراق الشخص الوظيفي مع جوانب أخرى متشابكة، بما في ذلك مواقف الفرد تجاه مهنته، والرضا الوظيفي، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية. (الشعلان، 2016)

نورد بعض التعريفات المتفق عليها لمفهوم الاحتراق الوظيفي (عوض، 2007):

فقد عرف تايلر (TAYLOR) الاحتراق النفسي بأنه “عبارة عن إرهاق واستنفاد القوة والنشاط”.

وفي ذات السياق عرفه كيرياكو (KYRIACOU) الاحتراق النفسي بأنه " عبارة عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد اثناء العمل لفترة طويلة ".

ويعرف كرنيس (CHERNISS) أيضا الاحتراق الوظيفي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه بينما عرفه كارتر الاحتراق النفسي بأنه " اعياء يصيب الجسم والعواطف لدى الموظف، حيث يبدأ يشعر بعدم الارتياح في العمل ".

ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه إدراك الفرد لعدم قدرته على مواجهة احداث ومتطلبات مهنته والتي تشكل تهديدا اذاته وتحدث لديه معدلا عاليا من الانفعالات السلبية التي يصاحبها تغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبيهي لتلك الضغوط.

ويتضمن الاحتراق الوظيفي سلوكيات ونتائج من أهمها: (منصور، 2013)

- 1- الفشل والارهاق والانهك؛
 - 2- فقدان القدرة على الابتكار؛
 - 3- نقص الولاء للعمل؛
 - 4- حالة نفور من المراجعين وزملاء والوظيفة والمنظمة استجابة قوية للضغوط؛
 - 5- اتجاهات سلبية نحو الزملاء ونحو النفس مصحوبة بأعراض جسدية وعاطفية غير مريحة.
- من خلال ما سبق، يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي على أنه مجموعة من الأعراض التي تشمل الإجهاد البدني والنفسي الناجم عن ضغوط العمل على الفرد والنظرة السلبية للفرد تجاه مهنته.

1.3- ابعاد الاحتراق الوظيفي

توصلتا الباحثتان MASLACH AND JACKSON الى ثلاث ابعاد رئيسية تعكس اعراض الاحتراق الوظيفي، وقد سميت هذه الاعراض باسم الباحثة ماسلاك

أولا: الاجهاد الانفعالي (Emotionnel Exhuration).

هو فقدان الموظف الثقة بالنفس، ومعنوياته، واستنزاف طاقاته تماما، مصحوبا بإحساس بالإحباط والتوتر النفسي المستمر. وهو شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة أعباء العمل الإضافية والمسؤوليات المطلوبة منه.

ثانيا: تبدل المشاعر الإنسانية: (Dépersonnalisation)

يُعرف Dorsum Yener " التبدل في الشخصية يتميز بالمواقف السلبية والغير المناسبة تجاه العملاء وفقدان المثالية والانسحاب، سمة مميزة للتخلص من الهوية، هي النزعة الى التقييم "

يتسم التبدل في الشخصية بالمواقف السلبية وغير الملائمة تجاه العملاء وفقدان المثالية والانسحاب. السمة المميزة للتخلص من الهوية هي الميل إلى التقييم. (yener, 2014)

ويعني حسب ماسلاك وباينز (1977) تبني الموظف للمواقف السلبية والساخرة تجاه الجمهور والزملاء في المهنة، حيث يعني معاملة الآخرين كأشياء وليس كبشر، ويميل الموظف إلى الشكوى وانتقاد الآخرين بشكل متكرر واللامبالاة والبرودة في

العلاقات والسخرية من غيره، ويمثل وسيلة التعامل مع البعد الأول للاحتراق وهو الانهاك الانفعالي، كما يمثل وسيلة للدفاع عن النفس وتقليل الشعور بالذنب. (تبانى و الاغا، 2015)

ثالثاً: تدني الإنجاز الشخصي: (Lack Personal Accomplishment)

يظهر هذا البعد كما يراه Maslach & Jackson (1981) عندما يبدأ الموظف في تقييم نفسه بشكل سلبي ، حيث يفقد حماسه للإنجاز ، ويشعر أنه لم يعد مؤهلاً لعمله مقارنة بزملائه ، وأنه غير قادر على الوفاء بالتزاماته تجاه الحياة بشكل عام. تشمل الأعراض أيضاً الشعور بالفشل ، وعدم القدرة على التعامل مع المشكلات بشكل فعال ، وقلة السعادة والانسجام في العمل. (تبانى و الاغا، 2015)

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول إن تدني الإنجاز الشخصي هو شعور الفرد بعدم الرضا على أدائها الشخصي ونقص إنتاجيته وإحساسه بعدم الكفاءة في العمل والانجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين.

1.4-أسباب الاحتراق الوظيفي

أشارت كل من (Maslach & Leiter) إلى مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي: (الطلاع، 2015)

1.4.1- **ضغوط العمل**: مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئته والتي تسبب حالة عاطفية او وجدانية غير سارة كتوتر والقلق؛

1.4.2- **محدودية صلاحيات العمل**: ومن المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي عدم وجود صلاحيات اتخاذ القرار لحل مشاكل العمل، وتأتي هذه الحالة من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة للحرية واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف.

1.4.3- **قلة التعزيز الإيجابي**: عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل والساعات الإضافية والعمل الإبداعي الذي سيكون مطلوباً دون تعويض مادي أو معنوي، فهذا مؤشر آخر على المعاناة والاحتراق لتي يعاني منها الموظف؛

1.4.4- **عدم الانصاف والعدل**: في بعض الأحيان يتم تكليف الموظف بمسؤوليات لا يستطيع تحملها، وعندما ينتهكها، يتم محاسبته. قد لا يكون الإخفاق في أداء العمل فشلاً من جانب الموظف، بل يرجع إلى رداءة جودة المعدات، وتواضع الإمكانيات والقيود في برامجها، بالإضافة إلى احتمال نقص الكفاءات الفنية القادرة. لأداء الواجبات المطلوبة.

1.4.5- **انعدام المشاركة الاجتماعية**: يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة بعض الهموم والأفراح والراحة مع الآخرين، لكن بعض الوظائف تتطلب فصلاً مادياً في مكانها وعزلاً اجتماعياً عن غيرها، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة وأجهزة الكمبيوتر وداخل المعامل والمكاتب المغلقة؛

1.4.6- **غموض الدور**: ويعني عدم وضوح الدور الذي يلعبه الفرد في العمل، عند نقص المعلومات الكافية، أو تقديم معلومات خاطئة إليه، أو عدم وضوح الأهداف التي يتعين تحقيقها، أو عندما تكون توقعات دور لا يتناسب مع المسؤوليات المرتبطة به.

هذا ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين، مما يولد لدى الفرد فكرة غير متسقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور؛ (رشيد، 2016، صفحة 70).

1.4.7-**صراع الدور**: يقصد به التضارب بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر بشكل متزامن من المشرف المباشر للفرد، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص واحد، مما يجعله يشعر بعدم الاستقرار، ويجعله يندرج تحت. الضغط المستمر الذي يتطلب التصالح للتخلص من الضغط الذي يؤدي إلى دور الصراع لهذا الفرد: (رشيد، 2016).

1.5-مراحل الاحتراق الوظيفي.

يمر الاحتراق الوظيفي بعدة مراحل وهي كالآتي:

1.5.1-**مرحلة الاستغراق**: من بينها، مستوى الرضا عن العمل مرتفع، ولكن إذا كان هناك عدم توافق بين ما هو متوقع من

العمل وما يحدث في الواقع، فإن مستوى الرضا يبدأ في الانخفاض. (ابو مسعود، 2010، صفحة 47)

1.5.2-**مرحلة التبلد**: هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتنخفض الكفاءة، وينخفض

مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد بأن صحته الجسدية مريضة، وينقل اهتمامه إلى جوانب أخرى من الحياة، مثل الهوايات والاتصالات الاجتماعية، وذلك ملء أوقات فراغه. (ادعيس، 2012، صفحة 50)

1.5.3-**مرحلة الانفصال**: وفيها يدرك الفرد ما حدث في المراحل السابقة من الانسحاب النفسي واعتلال صحته الجسدية

والنفسية، إلى جانب ارتفاع مستوى التوتر. (عبد الوهاب، 2016)

1.5.4-**المرحلة الحرجة**: وهي اقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الاعراض البدنية والنفسية والسلوكية، سوءا

وخطرا ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد الى مرحلة الاجتياح(الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (منصور، 2013، الصفحات 13-14).

1-2 الاداء الابداعي للعاملين

يحمل مفهوم الأداء الابداعي مضامين وتفسيرات متعددة، فكل باحث او عامل يشرح هذا المصطلح من خلال الرجوع الى

عامل او أكثر المميز للإبداع مثل الخصائص او السمات الشخصية والمهارات الذهنية للعاملين المبدعين التي تؤثر بدورها في مستوى الابداع لدى الافراد.

2.1.1-تعريف الأداء الإبداعي للعاملين

يقصد بالأداء الإبداعي "تصرف الفرد والجماعة في مكان العمل ولا يشترط ان ينتج عنه خدمات او منتجات جديدة.

(shaher & rajab, 2016, p. 8)

كما عرفه (Spence) الأداء الإبداعي على انه: محصلة قرارات متعددة يتخذها الانسان وتبدأ بادراك الوضع القائم ثم الاهتمام به وجمع المعلومات عنه، وإيجاد البدائل وتقييمها، ومن ثم تجريب هذه البدائل، وقد ينتهي الأداء الإبداعي برفض فكرة معينة او تبنيها، فاذا كان الناتج منه شيئاً جديداً غير مألوف اعتبر ابداعاً والا عد أداءً ابداعياً. (عوني و بن ساسي، 2019، صفحة 104).

كما يُعرف على انه: ممارسة الفرد لمهارات التفكير الإبداعي في المواقف الحياتية المختلفة. (الموسوي، 2014)

2.1.2-متطلبات الأداء الإبداعي للعاملين

للأداء الإبداعي عدة متطلبات نذكر منها ما يلي: (سركيس، 2018، صفحة 36)

- الانتماء والولاء التنظيمي: يعد الانتماء والولاء من اهم مرتكزات الأداء الإبداعي، فالفرد الذي يحب منظمته يتفانى في عمله وتتوافر عنده دوافع الابداع أكثر من غيره؛
 - إدراك العلاقات الاجتماعية والاقتصادية بين الموارد المتاحة وحسن توجيهها لتحسين نوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة؛
 - اتباع المنهج العلمي: ويعد من الركائز الأساسية التي تعتمد على الإدارة المبدعة، تجنباً للأسلوب العشوائي وأسلوب المحاولة والخطأ الذي يبديد الوقت والجهد والكلفة؛
 - الايان بالرأي والراي الاخر: حيث يسهم ذلك في بيئة العمل القائمة على المشاركة في اتخاذ القرارات والذي من شأنه تحسين العمل وتطويره بما ينعكس إيجاباً على أنماط العمل الإداري؛
 - الاهتمام بالعنصر الانساني في الإدارة: وهذا من شأنه ان يزيد من معدلات الولاء والانتماء ويرفع من الروح المعنوية والرضا الوظيفي وبالتالي تظهر ابداعات العاملين في ظل المناخ التنظيمي الذي يشجع على ذلك؛
- 2.1.2.6-الايان بضرورة التغيير واهمية التغيير المستمر.

2.1.3-معوقات الأداء الإبداعي للعاملين في المنظمة

هناك بعض من المعوقات التي تحد من الأداء الإبداعي في المنظمة نذكر منها: (سركيس، 2018، صفحة 39)

- معوقات ادراكية: وتتمثل في عدم إدراك الافراد العاملين بجوانب المشكلة بالشكل الصحيح وذلك بسبب عزلها عن سياقها، او تضيق نطاقها، او صعوبة إدراك العلاقات البعيدة المتضمنة فيها؛
- معوقات وجدانية وشخصية: وتتمثل في الخوف من المبادرة والخوف من الوقوع في الخطأ، والجهد في التفكير، والرغبة في تحقيق النجاح السريع؛
- معوقات ثقافية او اجتماعية: وتعود الى الضغوط الاجتماعية المختلفة التي تتدخل في تشكيل حياة الافراد وتصرفاتهم.

3- الإطار التطبيقي للدراسة

يتناول هذا الجانب الإطار العملي للدراسة، والذي يتكون من ثلاثة محاور رئيسية، الجانب الأول يتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة، بينما يتعلق الجانب الثاني بالوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة، أما الجانب الثالث فيتضمن اختبار الفرضيات.

3.1- الإجراءات المنهجية للدراسة

تتضمن هذه الفقرة مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات، ثم أداة الدراسة لقياس أثر الاحتراق الوظيفي على الاداء الابداعي للعاملين والطرق الاحصائية المستخدمة.

3.1.1- مجتمع الدراسة وعينتها

أولاً: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

ثانياً: عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 169 طبيب وطبيبة من الأطباء حيث كانت عينة عشوائية، والجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول -1- احصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

| العدد | الاستمارات الموزعة | الاستمارات المسترجعة | الاستمارات الملغاة | الاستمارات الصالحة |
|-------|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| 169 | 53 | 12 | 41 | |
| %100 | % 31.36 | %7.10 | %24.26 | |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على فرز استمارات الاستبيان

الجدول -2- توزيع افراد عينة الدراسة

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|------------------|---------|----------------|
| الجنس | ذكر | 22 | %53.7 |
| | انثى | 19 | %46.3 |
| السن | اقل من 30 سنة | 13 | %31.7 |
| | من 30 الى 40 سنة | 15 | %36.6 |
| | من 41 الى 50 سنة | 9 | %22 |
| | أكثر من 50 سنة | 4 | %9.8 |
| الاختصاص | طب عام | 22 | %53.7 |
| | طب متخصص | 14 | %34.1 |

| | | | |
|-------|----|--------------------|--------|
| 12.2% | 5 | جراحة الاسنان | |
| 41.5% | 17 | اقل من 05 سنوات | الخبرة |
| 22% | 09 | من 05 الى 10 سنوات | |
| 24.4% | 10 | من 11 الى 20 سنة | |
| 12.2% | 5 | أكثر من 20 سنة | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

3.1.2- مصادر جمع البيانات: لقد اعتمدنا على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات: المصادر الثانوية، وتشمل الدراسات والبحوث السابقة في الكتب والدوريات والمجلات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والأداء المؤسسي (التنظيمي)، والمصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبيان الخاص بمتغيرات الدراسة.

3.1.3- أداة الدراسة: تتكون هذه الاستبانة من جزئيين على النحو التالي:

الجزء الأول: الاحتراق الوظيفي (المتغير المستقل) يتضمن (21) فقرة.

الجزء الثاني: الأداء الإبداعي للعاملين (المتغير التابع) يتضمن (19) فقرة.

وتجدر الإشارة اننا استخدمنا مقياس (LIKERT SCALE) الثلاثي، حيث منحت الدرجات (1،2،3) على التوالي

(موافق، محايد، غير موافق).

3.1.4- الطرق الإحصائية المستخدمة: تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (spss) واعتمدت عملية التحليل

على:

-قياس الاعتمادية من خلال معامل كرومباخ - الفا للتعبير عن ثبات أداة الدراسة.

-مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) للتعرف على مستوى متغيرات لدراسة.

-تحليل الانحدار البسيط والتدريجي ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الأثر والعلاقة بين المتغيرات.

3.1.5- صدق أداة الدراسة: لقد اعتمدنا على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة للبحث، وتم القيام بتصميمها

في صورتها الأولى بالاستفادة من الجانب النظري والدراسات السابقة، وبعد التأكد من وضوح العبارات وفهمها، تم إخراجها في

شكلها النهائي حيث تم عرضها لمجموعة أساتذة محكمين لتحكيمها.

3.1.6- ثبات الأداة: الثبات الاستقرار يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه، مما يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج مع

احتمال متساوٍ لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. لقد تم اختبار ثبات أداة القياس عن طريق اختبار (الفا كرومباخ).

نجد من خلال التحليل باستخدام برنامج (spss) ان معامل الفاكرومباخ لمتغيرات الدراسة الكلية هو (62.3%) في حين حيث انها اعلى من النسبة الدنيا (60%) وهي نسبة مقبولة من الثبات، ومنه تم التحقق من ثبات أداة الدراسة وصلاحيته لمعالجة موضوع البحث.

4- النتائج ومناقشتها

4.1- تحليل ومناقشة الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على وجود مستوى عالي من الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء

العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

الجدول -3- نتائج إجابات العينة على الاحتراق الوظيفي

| | N | Moyenne | Ecart type |
|--------------------------|----|---------|------------|
| الانهاك الانفعالي | 41 | 2.2317 | 0.59984 |
| تبلد المشاعر الانسانية | 41 | 1.2878 | 0.26476 |
| نقص الإنجاز الشخصي | 41 | 2.7236 | 0.19934 |
| الاحتراق الوظيفي | 41 | 2.0810 | 0.20956 |
| الأداء الإبداعي للعاملين | 41 | 2.671 | 0.147 |

المصدر: من اعداد الباحثين بناءً على مخرجات spss

لمعرفة مستوى الاحتراق الوظيفي تم الاعتماد على طول الفئات كالتالي: (من 1 الى 1.666 مستوى منخفض، من 1.667 الى 2.333 مستوى متوسط، ومن 2.334 الى 3 مستوى مرتفع). حيث جرى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي من خلال ثلاثة ابعاد وهي كالتالي:

- مستوى البعد الانهاك الانفعالي: من خلال التحليل باستخدام برنامج spss بلغت قيمة المتوسط لهذا البعد (2.23) اقل من (2.33) وبانحراف معياري قدره (0.56) واهميته النسبية تقدر بـ (74.33%) هذا يعني ان مستوى الانهاك الانفعالي لدى اطباء كان متوسطا. ويرجع ذلك إلى حجم ضغوط العمل في المستشفى والتعامل المباشر مع الأشخاص الذي يسبب التوتر والانفعال لديهم.

- مستوى بعد تبلد المشاعر الانسانية: المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (1.28) وهي اقل من (1.66) وبانحراف معياري قدره (0.26) واهميته النسبية (42.66%). وهذا يعني ان بعد تبلد المشاعر الانسانية كان منخفضا، وهذا يعني ان فئة الأطباء في العينة محل الدراسة لديهم صداقات حميمية فيما بينهم وروح المشاركة والمسؤولية اتجاه ما حولهم من الافراد سواء كانوا مرضى او أصدقاء في المهنة.

- مستوى بعد نقص الإنجاز الشخصي: المتوسط العام للبعد بلغ (2.72) وهي أكبر من (2.334) وبانحراف معياري قدره (0.199) واهميته النسبية (90.66%) وهذا يعني ان مستوى نقص الإنجاز الشخصي كان مرتفعا. وهذا راجع الى نقص الدافعية والتحفيز لدى الأطباء في انجاز الاعمال الموكلة إليهم وذلك راجع الى رداءة مناخ العمل في المستشفى.

- مستوى الاحتراق الوظيفي (جميع الابعاد مجتمعة): من خلال التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss) يتبين ان مستوى الاحتراق الوظيفي متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.08) وهي اقل من (2.33) وبانحراف معياري قدره (0.209) واهميته النسبية ب (76 %)، ونلاحظ ان ترتيب ابعاد الاحتراق الوظيفي تنازليا جاءت بالنحو التالي: نقص الإنجاز الشخصي، الانهاك الانفعالي، تبدل المشاعر الإنسانية.

وعليه نرفض الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى عالي من الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

4.2. تحليل ومناقشة الفرضية الثانية: تنصُ الفرضية الثانية على وجود مستوى مرتفع من الأداء الابداعي لدى الأطباء

العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

مستوى الأداء الإبداعي للعاملين (جميع الابعاد مجتمعة): قدرا لوسط الحسابي ب (2.67) وانحراف معياري قدره (0.147) واهميته النسبية (89%). بعد عرض نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (الأداء الإبداعي للأطباء) في الجدول السابق (3) يتضح ان الاتجاه العام المتوسطات الحسابية لهذا المتغير قوي، والذي كان بقيمة 2.671 وهذا ما يعكس موافقة مرتفعة لعبارات هذا المحور، وهذا ما يدل على وجود نسبة كبيرة من الأداء الإبداعي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

وهذا ما يثبت ما جاء في الفرضية الثانية القائلة: وجود مستوى عالي من الأداء الإبداعي لدى الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

لقد تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

-قبول H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

-رفض H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة اقل او يساوي مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

4.3. تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة: التي تنص على عدم وجود أثر للاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي عند مستوى

معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لدى الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

الجدول -4- معاملات الانحدار لأثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------|---------|
| مستوى الدلالة sig | قيم اختبار T | المعاملات غير المعيارية | | النموذج |
| | | المعاملات المعيارية Bêta | الخطأ المعياري B | |
| .000 | 11.429 | | .236 | الثابت |

| | | | | | |
|---|--------|--------|------|--------|----------------------------------|
| .986 | -.017- | -.003- | .113 | -.002- | المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي |
| a. Variable dépendante ابعاد المتغير التابع الأداء الإبداعي للعاملين | | | | | |

$$R = .003^a \quad R^2 = .000$$

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الجدول-5- قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

| Coefficients ^a | | | | | |
|---|--------------|--------------------------------|-------------------------|-------|--------------------|
| مستوى الدلالة sig | قيم اختبار T | المعاملات المعيارية Bêta | المعاملات غير المعيارية | | النموذج |
| | | | الخطأ المعياري | B | |
| .000 | 6.142 | | .288 | 1.766 | الثابت |
| .003 | 3.219 | .458 | .105 | .339 | نقص الإنجاز الشخصي |
| a. Variable dépendante ، المتغير التابع الأداء الإبداعي للعاملين | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

ومن اجل اختبار هذا الفرضية ومعرفة مدى تأثير للاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للأطباء استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط والتدرجي وقد توصلت الدراسة الى:

من خلال الجدول (04) تظهر قيمة الاحصائي T ومستوى الدلالة الخاصتين باختبار دلالة قيمة Bêta، حيث ان مستوى الدلالة قيمة t (.986) المقابلة لقيمة Bêta (-.003) اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني ان الاحتراق الوظيفي ليس له تأثير على الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء)، يتبين لنا معامل الارتباط الخطي بين ابعاد الاحتراق الوظيفي كمتغيرات مستقلة والأداء الإبداعي للعاملين كمتغير تابع في المؤسسة محل الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط الخطي R=-0.003، أي يوجد ارتباط خطي سالب بنسبة 3%، بمعنى أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة جدا بين ابعاد الاحتراق الوظيفي كمتغيرات مستقلة والأداء الإبداعي للعاملين كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار R-deux (000%). إعادة التحليل الاحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجي (stepwise multiple regression) للتنبؤ باحتمالية زيادة في الأداء الابداعي ، لاحظنا خروج متغيرين مستقلين

(الانهاك الانفعالي، تبدل المشاعر الانسانية) والاحتفاظ بمتغير مستقل في نموذج الدراسة (نقص الإنجاز الشخصي)، من خلال الجدول (05) نلاحظ ان قيمة المعاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة (نقص الإنجاز الشخصي) بلغت (0.339)، وتدلل على قيمة الانخفاض الحاصل نتيجة ارتفاع وحدة واحدة من هذه المتغير ، وبما ان قيمة sig اقل من 0.05 فإننا نقبل الفرضية، وبالتالي تكون معادلة خط الانحدار كمايلي: $Y = 1X.339 + 1.766$ حيث:

$$1X = \text{نقص الإنجاز الشخصي} \quad Y = \text{الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء)}$$

ومن خلال معادلة الانحدار يتبين انه كلما زاد نقص الإنجاز الشخصي بوحدة واحدة أدى ذلك الى الانخفاض في الأداء الإبداعي للعاملين ب (0.339)، ونلاحظ أيضا ان العلاقة بين بعد نقص في الإنجاز الشخصي موجبة (عكسية).

وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر للاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للأطباء عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة.

4.4- تحليل ومناقشة الفرضية الرابعة: التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

الجدول -5- اختبار (T) للعينات المستقلة لاختبار الفروق حول الأداء المؤسسي حسب متغير الجنس.

| Test d'échantillons indépendants | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|-------------------|--------------------|-----------------------|--|------------|
| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test-t pour égalité des moyennes | | | | | | |
| | | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Différence écart-type | Intervalle de confiance 95% de la différence | |
| | | | | | | | | | Inférieure | Supérieure |
| المتغير التابع | Hypothèse de variances égales | .304 | .584 | .928 | 39 | .359 | .04293 | .04627 | -.05067 | .13653 |
| الأداء الإبداعي للطبيب | Hypothèse de variances inégales | | | .938 | 38.998 | .354 | .04293 | .04578 | -.04968 | .13553 |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من خلال الجدول (05) لاختبار t يتبين ان نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس للموظفين كانت قيمة الدلالة (.584) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعا لمتغير الجنس بخصوص الأداء الإبداعي للعاملين.

الجدول -6- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على

المتغير التابع

| ANOVA | | | | | | |
|--|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|------|
| المتغير التابع الأداء الإبداعي للأطباء | | | | | | |
| | | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Sig |
| العمر | Inter-groupes | .025 | 3 | .008 | .364 | .780 |
| | Intra-groupes | .845 | 37 | .023 | | |
| | Total | .870 | 40 | | | |
| التخصص | Inter-groupes | .159 | 4 | .040 | 2.004 | .115 |
| | Intra-groupes | .712 | 36 | .020 | | |
| | Total | .870 | 40 | | | |
| عدد سنوات الخدمة (الخبرة) | Inter-groupes | .091 | 3 | .030 | 1.449 | .244 |
| | Intra-groupes | .779 | 37 | .021 | | |
| | Total | .870 | 40 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من خلال الجدول (06) إنّ قيمة الدلالة الإحصائية لمتغير السن والمستوى التعليمي والخبرة (الاقدمية في العمل) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05). وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير السن والمستوى التعليمي والخبرة.

ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي للعاملين تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

خاتمة

من خلال النتائج المتحصّل عليها يتضح:

- وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة لان الأطباء يواكبون كل جديد في عالم الطب حتى يتمكنوا من تخفيف من عبء العمل عليهم ويلجؤون الى الابداع لتحقيق نوع من تقدير الذات؛
- وجود مستوى عالي من الأداء الإبداعي لدى الأطباء في المؤسسة محل الدراسة؛
- نقص الإنجاز الشخصي هو الأكثر تأثيراً على الأداء الإبداعي للأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؛
- وجود علاقة عكسية ضعيفة جداً بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؛
- هناك علاقة بين بيئة العمل والاحتراق الوظيفي (البيئة المادية).
- لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي تعزى بالمتغيرات الشخصية.

- ثالثاً: التوصيات

- مما توصلنا اليه من نتائج يمكن اقتراح بعض التوصيات:
- تفعيل دور نقابة الأطباء في المستشفى وذلك لضمان حقوقهم والمدافعة عنهم؛
- ضرورة الاهتمام بالجانب الأمني في المستشفيات؛
- اعداد دورات تدريبية للأطباء يخضعون لها اعتبارا من بداية عملهم في المشفى تساعدهم على التأقلم مع اليات العمل وفهم المطلوب منهم وسبل مواجهة ضغوط العمل المحتملة؛
- تفعيل التواصل بين المسؤولين في المستشفى وبين الأطباء والاخذ بأرائهم فيما يتعلق بما يخص وسائل تحسين الخدمة الطبية؛
- توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتمكين الأطباء من عملية الاتصال بينهم؛
- تحسين ظروف بيئة العمل في المستشفيات العمومية؛
- ضرورة تحسين العوامل التنظيمية في المستشفى لرفع من مستوى الاداء الابداعي للأطباء.

قائمة المراجع

- shaher, a. s., & rajab, s. i. (2016). : The Role of Creative Performance Skills in The Evaluation of Job Performance An Exploratory Study of The Views of Nurses Working in Azadi Teaching Hospital in The Province of Kirkuk. *journal of kirkuk university for admin strative and economic sciences*, 6(2).
- yener, d. (2014). the Effect of Burnout on Organizational Commitment in Logistics Sector. *journal of business research turk*, 6(62), p. 16.
- yosif moyad و zyneb hade al-shareefy . (2013). THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE JOB BURNOUT OF EMPLOYEES AN ANALYTICAL SURVEY OF THE VIEWS OF A SAMPLE OF WORKERS IN THE ALEXANDRIA GENERAL HOSPITAL. *journal of techniques*.(7)26 ،
- احمد محمد عوض . (2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس. عمان-الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- ازهار مراد عوجة. (2018). الشخصية الاستباقية وانعكاساتها في الاداء الإبداعي للعاملين "دراسة استطلاعية لآراء عينة من ملاك التمريض العاملين في مستشفى الفرات الأوسط في النجف الاشرف". *مجلة الادارة والاقتصاد*, 7(25)، الصفحات 140-164.
- ألاء حمدي ادعيس. (2012). العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة العاملين فيها. رسالة ماجستير في ادارة الاعمال. كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.
- بوجعة عوني، و الياس بن ساسي. (2019). أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين "دراسة حالة الأطباء الكويتيين بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، 6(2)، الصفحات 99-118.
- تهاني تباي، و مروان الاغا. (2015). علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة،. *مجلة جامعة النجاح للابحاث والعلوم الانسانية، ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية*، 29(40)، صفحة 504.
- رغد ابراهيم الموسوي. (2014). أساليب التفكير وعلاقتها بالأداء الإبداعي لدى طلبة الجامعة. *اطروحة دكتوراه (غير منشورة)*، جامعة المستنصرية، 61. كلية التربية، العراق.
- سارة لعبيبي عبد الله، و شفاء محمد علي العزاوي. (2020). تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين "بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية". *مجلة الاقتصاد وعلوم الادارة*، 26(117)، الصفحات 152-178.
- سليمان احمد الطلاع. (2015). واقع الاحتراق الوظيفي واسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، محافظات غزة. *مجلة جامعة الازهر سلسلة العلوم الانسانية*، 17(2)، صفحة 181.

- سماهر مسلم عياد ابو مسعود. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير (منشورة) ادارة الاعمال. الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين.
- فهد بن احمد الشعلان. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مفتش للمسؤولية الفرد والقيادة. المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريب، 32(65)، صفحة 5.
- لنا حسن محمد منصور. (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل،. رسالة ماجستير في التربية تخصص ارشاد نفسي وتربوي (غير منشورة)، 11. كلية الدراسات العليا جامعة القدس، فلسطين.
- مارلين سركييس. (2018). أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق. رالة ماجستير (غير منشورة) ادارة الاعمال. الجامعة الافتراضية السورية.
- محمود اسامة عبد الوهاب. (2016). العلاقة بين وصف وتحليل الوظائف وابعاد ظاهرة الاحتراق النفسي، دراسة استطلاعية على الهيئة العامة للمسح الجيولوجي العراقية احدى تشكيلات وزارة الصناعة والمعادن. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، 1(24).
- مسعودة بن سايج. (2018). مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بالأغواط. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، 3(2)، الصفحات 666-687.
- مصطفى حلي، و رشيد خلفان. (2016). الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء "دراسة ميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو. مجلة مجتمع تربوية عمل، 1(1)، الصفحات 47-58.
- منصور تجاني، و ابراهيم بيض القول. (2018). الاجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية دراسة ميدانية لدى عينة من أطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجلفة. دراسات اقتصادية، 11(1)، الصفحات 115-128.
- ناظم حسن رشيد. (2016). تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين "دراسة لأراء عينة من المدققين الداخليين في العراق". 49، صفحة 70.