

مستوى الإحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين

The level of burn out and job satisfaction of nurses.

بن درف سماعين *

جامعة وهران 2 (الجزائر)، smain1_b@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/06/25

تاريخ القبول: 2020/05/29

تاريخ الاستلام: 2020/05/14

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى كل من الإحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، فتكونت عينة الدراسة من 225 من الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم (128 ذكور و97 إناث) أخذوا بطريقة عشوائية بسيطة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الإحترق النفسي لـ "ماسلاش" واستبيان الرضا الوظيفي للممرضين (من إعداد الباحث)، فخلصت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية: - للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الإحترق النفسي. - للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي. كلمات مفتاحية: الإحترق النفسي، الرضا الوظيفي، الممرضين، الصحة العمومية.

Abstract:

The present study aimed at detecting the level of both burn out and job satisfaction among nurses, the researcher used the descriptive approach, the sample of the study consisted of 225 nurses (128 males and 97 Females) working in the public health institutions in wilaya of Mostaganem were taken in a simple random method, the researcher used the MASLASH burn-out scale, and a nurse's job satisfaction questionnaire (developed by the researcher), the study concluded the following results:

- Nurses working in public health institutions have a high level of burn out.
- Nurses working in public health institutions have a low level of job satisfaction.

Keywords: Burn out; Job satisfaction; Nurses; Public health.

1. مقدمة:

إن المهن ذات المساعدة الاجتماعية تفرض على مزاويلها ضغط نفسي متكرر ومستمر يصل إلى حد الإحتراق النفسي، ومن هاته المهن نجد التمريض الذي يظهر في شكل فقدان المرض للاهتمام بعمله ومرضاه، إذ ينتابه شعور بالتشاؤم وتبلد المشاعر واللامبالاة والإهمال وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والإبداع في مجال التمريض، إضافة إلى كثرة الغيابات المتكررة والغير مبررة، ناهيك عن التعب الجسدي، والإحساس بالعجز والخيبة والأفكار السلبية عن الذات والمواقف السلبية اتجاه العمل، ما يجعل رضاه عن مهنته على المحك، بمعنى أنه في حال تدمره ونفوره وعدم مبالاته بوظيفته فإن العواقب قد تكون وخيمة على المستوى الفردي والجماعي خاصةً إذا علمنا أن الأمر يتعلق بتقديم الخدمات إلى المرضى.

2. إشكالية البحث:

إن المهن ذات الخدمات الاجتماعية تتوفر على مصادر عديدة للضغوط، على غرار مهنة التمريض التي تجعل بعض الممرضين والممرضات غير راضين وغير مطمئنين عن مهنتهم، مما تترتب عليه آثار سلبية تنعكس على كفاءة ذاتهم وتوافقهم النفسي والمهني (جودة، 2003: 3)، مما يجعلهم عرضة للإحتراق النفسي الذي أصبح مصطلحاً واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمعات المعاصرة ورغم تعدد تعريفاته إلا أن هناك اتفاق على معناه وخصائصه بشكل عام، فتعرفه "ماسلاش" (1982) بأنه "فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفيين اللذان يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويولدان عنده الاتجاهات السلبية نحو الزبائن ويفقد بذلك تعاطفه نحوهم" (مهوبي، 2007: 5)، ولطالما ارتبط الإحتراق النفسي في العديد من البحوث والدراسات بمفهوم الرضا الوظيفي كدراسة "عسكر وعبد الله"

(1988) التي حددا فيها مدى تعرض العاملين لضغوط العمل، ودرجة رضاهم الوظيفي في مهنة التدريس بالمعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية، فوجدا أن العاملين في مجال التمريض والتدريس كانوا، أكثر من غيرهم غير راضين عن أعمالهم بسبب الإرهاق الناجم عن العبء الوظيفي ومتطلبات الأعمال، وعدم الشعور بالأمان الوظيفي، وانخفاض العائد المادي، وقلة المشاركة في اتخاذ القرار، فضلا عن الروتين وغياب الدعم والترابط الاجتماعي في العمل (كريب، 2010: 16)، وبناءً على ما سبق، نطرح التساؤل التالي:

-ما مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟

1.2 التساؤلات الفرعية للبحث:

على ضوء التساؤل الرئيس تصاغ التساؤلات الفرعية التالية:

-ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟

-ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية؟

2.2 الفرضية العامة:

تصاغ الفرضية العامة على النحو التالي:

-للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي ومستوى منخفض من الرضا الوظيفي.

3-2- الفرضيات الفرعية للبحث:

-للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

-للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي.

3. أهداف البحث :

ترمي الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي، ومستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

- إلقاء الضوء على المعاناة النفسية التي يتعرض لها الممرضون في بيئة العمل.

4. أهمية البحث :

باعتبار أن عمال مؤسسات الصحة العمومية بصفة عامة، والممرضين خاصة يتعاملون مباشرة مع أناس يحتاجون إلى رعاية صحية وتكفل صحي مميز وأي خطأ منهم قد يكلف حياة المريض، لذا كان من الواجب وضع النقاط على الحروف بمعرفة مدى إصابة هذه الشريحة من المجتمع بالاحتراق النفسي ومدى علاقته برضاهم الوظيفي خاصة أين أداءاتهم المختلفة ترتبط بالتركيز والمواظبة، حيث أنّ اللامبالاة في هذه المهام قد تؤدي بالمريض إلى تعقيدات حالته الصحية أو الموت .

5. مصطلحات الدراسة:

1.5 تعريف الإحتراق النفسي:

- الاحتراق النفسي لغةً:

- الاحتراق إسم من فعل إحترق، يحترق، إحتراقًا ، فهو مُحترق، إحترق الشيء: إشتعل، إحترق الشخصُ: إحتدّ وطار طائرُه (المنجد، 2007: 128).

- النفسي من النفس أي الرُّوح، الذات، نفس الشيء : ذات الشيء وعينه، وفلان عَزِيْرُ النَّفْسِ أي عَزِيْرُ

الهِمَّةِ، وصَغِيْرُ النَّفْسِ : الدَّلِيْلُ (المنجد، 2007: 862).

- الاحتراق النفسي إصطلاحًا:

-يَعْرِفُ "فرويدنبارغر" (1974) الإحتراق النفسي بأنه " حالة من الإستنزاف الإنفعالي، والاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة "(ميسون ومحمدي، 2010: ص ص 290-302).
ويعرف الباحث الإحتراق النفسي إجرائيا بأنه "مجموع الدرجات التي يحصل عليها الممرض أو الممرضة بعد الإجابة على فقرات مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية".

2.5 تعريف الرضا الوظيفي:

- الرضا الوظيفي لغةً: الرضا من فعل رضي، يرضى، رضى، وراضٍ بالشيء: إختاره وقنع به، عَنْ رِضَىٍّ، بِطَيْبِ خَاطِرٍ، أَي تَعْبِيرٌ عَنِ الْمُوَافَقَةِ وَالِاتِّبَاحِ (المنجد، 2007: 265).
-الوظيفي من فعل وظَّفَ، يوظِّفُ، توظيفًا، والمفعول مُوظَّفٌ، تَوَظَّفَ الرَّجُلُ: حَصَلَ عَلَى مَنْصِبٍ أَوْ عَمَلٍ أَوْ مِهْنَةٍ، والوظيفي هو إسم منسوب إلى الوظيفة (المنجد، 2007: 907).
- الرضا الوظيفي إصطلاحًا: يعرف "عبدالخالق" (1986) الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه

الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، من خلالها يمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل(عبد الخالق، 1986: 24).

ويعرف الباحث الرضا الوظيفي إجرائيا بأنه مجموع الدرجات التي يحصل عليها الممرض أو الممرض بعد الإجابة على فقرات إستبيان الرضا الوظيفي (من تصميم الباحث) المستخدم في الدراسة الحالية.

3.5 تعريف الممرض:

- الممرض لغةً: مُمَرِّضٌ: إِسْمٌ مِنَ الْفِعْلِ أَمْرَضَ، وَمَرَّضَ، يَمَرِّضُ، تَمَرِّضُهُ، فَهُوَ مَمَرِّضٌ، وَالْمُؤَنَّثُ مَمَرِّضَةٌ: الْمَرْأَةُ الَّتِي تَعْتَنِي بِالْمَرَضِيِّ فِي الْمَسْتَشْفِيَّاتِ وَغَيْرِهَا، مَرَّضَ الْمَرِيضَ: دَاوَاهُ وَأَحْسَنَ الْقِيَامَ عَلَيْهِ لِيُزِيلَ مَرَضَهُ (المنجد، 2007: 757).

- الممرض إصطلاحًا: يعرف "الجنابي ناهدة وحسن وداد صالح" (1984) الممرض على أنه الشخص المهني الذي يقدم أفضل الخدمات التمريضية الصحية للأفراد لإدامة حياتهم و منع حدوث الأمراض والعناية بهم وكذلك القيام على راحة المريض وتمريضه أثناء فترة مرضه (الجنابي وحسن، 1984: 51).

6. الدراسات السابقة:

1.6 الدراسات التي تناولت الاحترق النفسي:

دراسة رجاء مريم محمود، بعنوان " مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض" حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، بغية قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات في المستشفيات في ضوء أربعة متغيرات : الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل، بلغت عينة الدراسة 204 ممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، طبقت الباحثة استبيان من تصميمها لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات مكون من 55 فقرة، فتوصلت الدراسة إل ما يلي:

- بينت النتائج أنّ 78,9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية .

-وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.

-وجود فروق دالة بين متوسط درجات الضغوط النفسية للممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الضغوط النفسية للممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى. (رجاء مريم، 2008: ص ص 2-15).
- دراسة جلولي شتوحي نسيم، تحت عنوان: " الإنهك المهني لدى الممرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة " حيث توصلت الدراسة إلى:
- يعاني الممرضون من شدة مرتفعة على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي، ومن شدة متوسطة على مستوى كل من بعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز.
- يميل الممرضون إلى استخدام استراتيجية التجنب كأول استراتيجية للتقليل من شدة الاحتراق النفسي.
- هناك فرق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في الإجهاد الانفعالية وتبلد المشاعر.
- وجود فروق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في استخدام استراتيجيات المقاومة.
- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في مستوى الاحتراق النفسي.
- لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في إستراتيجيات المقاومة.
- لا يوجد فروق في شدة الاحتراق النفسي بين المجموعات حسب الأقدمية في العمل.
- توجد فروق في استخدام استراتيجيات المقاومة حسب الأقدمية. (جلولي، 2003: 116).
- دراسة فوزي ميهوبي، التي كان هدفها تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، وكذا العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي، ولتحقيق أهداف دراسته صمم الباحث مقياس للمناخ التنظيمي (تحقق من خصائصه السيكومترية) وطبقه على عينة من 271 ممرض (138 ذكور و133 إناث) وتمت الدراسة بـ 11 مؤسسة صحية على مستوى الجزائر العاصمة، كما طبق مقياس الاحتراق النفسي لـ "مسلاش" بعد التحقق من خصائصه السيكومترية كذلك،

وأُسفرت نتائج الدراسة على أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الاحتراق النفسي وعلى ارتباط موجب ودال مع المناخ التنظيمي. (مهوبي، 2011: ص ص 85-105).

2-6- الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي:

دراسة بوخمخم عبد الفتاح وعمارة شريف، بعنوان: "قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية"، حيث تم الاستعانة بمقياس "مسح الرضا الوظيفي" لـ"سباكتر (Spector)" والذي يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، تشمل أغلب العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، تكونت عينة الدراسة من 80 ممرضا وممرضة من جميع مستويات السلم الوظيفي لهذه المهنة، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى:

-الممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير بالميلية درجات متدنية من الرضا الوظيفي.
-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين يعزى لمتغير الجنس، لمتغير المستوى الدراسي، وللمستوى الدخل الشهري.
-فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير السن لصالح فئة (من 46 – 50 سنة).

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لسنوات الخبرة المهنية لصالح الفئة (أكثر من 25 سنة) أي أنّ درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة. (بوخمخم وعمارة، 2011: ص ص 103-134).

دراسة محمود مهدي دجلة وعلاء حسين عمران أنصاف، بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط بالعراق"، التي هدفت إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمراكز الصحية والمستشفيات لدائرة صحة واسط بمدينة كوت العراقية، تكونت عينة الدراسة من 298

عاملا بالصحة، واستخدم الباحثان مقياس الرضا الوظيفي من إعدادهما، وتوصلت النتائج إلى:

-وجود الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصحة.

-وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمكان العمل (المراكز الصحية، المستشفيات) لصالح المراكز الصحية.

-وجود فروق دالة إحصائية تعزى للخبرة المهنية لصالح الفئة أكثر من 9 سنوات.

-عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لنوع الجنس. (محمود وعلاء، 2012: 1-26).

دراسة سليمان وفيقة وأبو غربية باتريشيا (1996) بعنوان "العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن وتقدير الفترة المتوقعة للتوقف" هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي عند الممرضين والممرضات في الأردن، وتقدير الفترة المتوقعة للانسحاب من العمل. تكونت عينة الدراسة من (250) ممرض وممرضة، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

-الممرضين والممرضات في الأردن بشكل عام غير راضين عن ظروف عملهم (المواصلات، الحضانات)، الرواتب المدفوعة، الدعم من قبل الإدارة التمريضية وإدارة المستشفيات، والتطور المهني.

-بلغ معدل الانسحاب من العمل 18.4%

-وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين الذين قرروا الاستمرار في العمل والذين قرروا التوقف عن العمل لصالح الذين قرروا التوقف عن العمل. (سليمان وأبو غربية، 1996: ص ص 78-87).

التعليق على الدراسات السابقة :

لقد أورد الباحث في الدراسة الحالية بعض الدراسات (في حدود إطلاعها) التي على علاقة بمتغيرات دراسته والمتمثلة في الإحترق النفسي والرضا الوظيفي، فاشتملت تلك الدراسات على نقاط مشتركة كتلك التي تناولت العاملون بمهنة التمريض (أي الممرضون والممرضات) أو غيرهم من المهنيين في قطاعات أخرى في ما يخص معاناتهم النفسية أثناء تأدية لمهامهم، كما نجد أنّ جميع البحوث المتناولة هي بحوث وصفية، وأنّ عددا منهم استعمل مقاييس الإحترق النفسي لـ"ماسلاش"، كما اختلفت الدراسات السابقة من حيث العينة المتناولة حيث أن بعضها تناولت مجتمع الممرضين، وأخرى تمحورت حول مجتمع المعلمين، كما اختلفت أيضا في الاستبيانات والمقاييس المستخدمة من حيث المصممين.

7. الإطار النظري للبحث:

1.7 تعريف الإحترق النفسي (burn out) : لقد صيغ للإحترق النفسي عدة تعريفات حيث عرّفته "ماسلاش" (1977) بأنه "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية؛ مثل التوتر، وعدم الاستقرار، والميل للعزلة، وأيضا بالاتجاهات السالبة نحو العمل والزملاء، وفي تعريف آخر لـ "ماسلاش وجاكسون" (1981) "بأن الإحترق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز الشخصي، ويقصد بالإجهاد الانفعالي هو فقدان طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل، أما تبدل المشاعر فهو شعور الفرد بأنه سلبي وإحساسه باختلال الحالة المزاجية، ويظهر الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي فهو إحساس الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى (دردير، 2007: 30)، وكما يضيف "جاكسون" (1984) بأنّه إرهاق انفعالي وجسماني وسخط على الذات، وعلى الآخرين، وأيضا على العمل، مع فقدان الحماس، والكسل، وتبدل المشاعر ونقص الإنتاجية (السمادوني، 1990: ص ص729-761).

2.7 مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction): يعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً أكثر دقة واستخداماً، وهو يعني بكل وضوح أن الرضا نابع من العمل نفسه، وليس من أي مصدر آخر، فيرى "عبد الخالق" أن الرضا الوظيفي هو تعبير العاملين اتجاه أعمالهم، وهذه المشاعر تعتمد على بعدين أساسيين هما: ما يعتقدونه العاملون بأن العمل يتجه بهم إلى ما هو كائن، وما يتطلع العاملون إلى تحقيقه من وظائفهم (النمر، 1993: ص ص 63-109)، كما يذكر "أبو هنطش" (1989) أن رضا العاملين هو عبارة عن مشاعرهم اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وعليه كلما قلت الفجوة بين الإدراكيين كلما زاد رضا العاملين (شاويش، 2004: 110)، ويعرف "الأغبري" (2002) الرضا الوظيفي بأنه يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب، ظروف العمل، العلاقة مع الرؤساء والزملاء، فرص الترقى الوظيفي والنمو المهني (الأغبري، 2002: ص ص 169-197).

8. الإجراءات المنهجية للبحث:

1.8 منهج البحث: اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الذي يعرفه "محمد شفيق" (1985) بالطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقيقة جديدة أو التأكد من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات المنبثقة عنه وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها (شفيق، 1985: 84).

2.8 مكان وزمان البحث: أجريت الدراسة بمؤسسات عمومية إستشفائية التابعة لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وعددها ستة (06) مؤسسات متباعدة نسبياً تقع بولاية مستغانم.

مجتمع وعينة البحث: أجريت الدراسة على فئة من الممرضين حيث بلغت العينة الإجمالية لمجتمع البحث 733 ممرضا وممرضة كما هو موضَّح في الجدول التالي:
الجدول (01): مجتمع البحث حسب مؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم.

المؤسسة العمومية الإستشفائية	الذكور	الإناث	المجموع
مستغانم	135	120	255
سيدي علي	110	80	190
عين تادلس	105	90	195
ماسرى	16	11	27
بوقيرات	15	14	29
عشعاشة	18	19	37
المجموع	399	334	733

المصدر: من إعداد الباحث.

فقد أخذ الباحث عينة عددها 225 ممرض وممرضة لاعتمادها في البحث الحالي وقد اختيرت هاته العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

3.8 أدوات البحث:

1.3.8 مقياس الاحترق النفسي ل"ماسلاش": يتكون مقياس الاحترق النفسي لماسلاش من 22 فقرة موزعة على ثلاثة (03) أبعاد وهم على التوالي بعد الإجهاد الانفعالي، بعد تبدل المشاعر وبعد تدني الشعور بالإنجاز، وتتم الإجابة عن فقراته وفق التدرج على الاختيارات (لا يحدث اطلاقا يحدث بعض المرات في السنة على الأقل، يحدث مرة واحدة في الشهر على الأقل، يحدث بعض المرات في الشهر، يحدث مرة واحدة في الأسبوع، يحدث بعض المرات في الأسبوع، يحدث كل يوم).

- الخصائص السيكمترية لمقياس الاحترق النفسي ل"ماسلاش":

- الصدق بطريقة الاتساق الداخلي: معاملات الارتباط المتحصل عليها مرتفعة مما يؤكد وجود اتساق داخلي بين فقرات الاحترق النفسي وأبعاده.

الجدول (02): مصفوفة معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق النفسي لـ"ماسلاش".

البعد	الإجهاد الإنفعالي	تبلد المشاعر	تدني الشعور بالإنجاز
الإجهاد الإنفعالي	1	**0.86	**0.86
تبلد المشاعر	**0.86	1	**0.85
تدني الشعور بالإنجاز	**0.86	**0.85	1

** كل الارتباطات دالة عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

-الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول (03): نتائج التجزئة النصفية لأبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية.

أبعاد مقياس الإحترق النفسي	عدد الفقرات	التجزئة النصفية	معامل الثبات	معامل الارتباط سبيرمان براون
الإجهاد الإنفعالي	09	05	0.83	0.85
		04	0.83	
تبلد المشاعر	05	03	0.85	0.86
		02	0.85	
تدني الشعور بالإنجاز	08	04	0.83	0.84
		04	0.83	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن معاملات الارتباط بين جزئي كل بعد من أبعاد مقياس الاحتراق النفسي الموجه للمرضين ينحصر بين 0.83 و 0.85 وهي قيمة دالة على النسبة العالية لثباته.

-طريقة تصحيح مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش:

عدد فقرات المقياس 22 فقرة، بسبعة (07) اختيارات متفاوتة الدرجة، والفرد الذي يضع العلامة (X) مقابل الخانة " لا يحدث إطلاقاً يأخذ 0 درجة.

مقابل الخانة " يحدث بعض المرات في السنة على الأقل " يأخذ 1 درجة واحدة.

مقابل الخانة " يحدث مرة واحدة في الشهر على الأقل " يأخذ 2 درجتين.
مقابل الخانة " يحدث بعض المرات في الشهر " يأخذ 3 درجات.
مقابل الخانة " يحدث مرة واحدة في الأسبوع " يأخذ 4 درجات.
مقابل الخانة " يحدث بعض المرات في الأسبوع " يأخذ 5 درجات.
مقابل الخانة " يحدث كل يوم " يأخذ 6 درجات.

لمقياس الاحترق النفسي لـ "ماسلاش" بعدين سلبيين وهما: بعد الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، وبعد موجب وهو المتعلق بتدني الشعور بالإنجاز، ولهذا لا نستطيع حساب الدرجة الكلية للمقياس، بل نحسب درجة الفرد على كل بعد ثم نرى إلى أي مستوى ينتهي إليه هذا الفرد على المقياس، وتصنف مستويات الأفراد على مقياس الاحترق النفسي لـ "ماسلاش" حسب الدرجات المتحصل عليها على كل بعد .

الجدول (04): مستويات الاحترق النفسي.

البعد	مستوى مرتفع من الإحترق النفسي	مستوى معتدل من الإحترق النفسي	مستوى منخفض من الإحترق النفسي
الإجهاد الإنفعالي	30 درجة فما فوق	من 18 إلى 29 درجة	من 0 إلى 17 درجة
تبلد المشاعر	12 درجة فما فوق	من 6 إلى 11 درجة	من 0 إلى 5 درجات
تدني الشعور بالإنجاز	من 0 إلى 33 درجة	من 34 إلى 39 درجة	40 درجة فما فوق

2.3.8 استبيان الرضا الوظيفي: يتكون استبيان الرضا الوظيفي (المُعَد من طرف الباحث) الموجه للممرضين من 37 فقرة، وقد تم استخدام تدرج ثلاثي الاختيارات (غير راض، راض قليلا، راض بشدة) وعباراته كلها موجبة موزعة على ستة (06) أبعاد.

- الخصائص السيكومترية لاستبيان الرضا الوظيفي للممرضين:

-الصدق بطريقة صدق المحكمين: عرض الباحث الاستبيان في صورته الاولى (40 فقرة) على تسعة محكمين هم أساتذة في علم النفس قصد تحكيمه بإبداء آرائهم حول الشكل

العام للاستبيان وتعليمته وملائمة فقراته وأبعاده من عدمها مع تقديم الملاحظات والتعديلات التي يرونها مناسبة، وقد احتوى الاستبيان في صورته النهائية على (37 فقرة).
-الثبات بطريقة معامل الثبات ألفا كرونباخ: الجدول الموالي يوضح قيم معاملات ثبات استبيان الرضا الوظيفي للممرضين بطريقة ألفا كرونباخ.
الجدول (05): قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي للممرضين.

أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي للممرضين	معامل ثبات ألفا كرونباخ
طبيعة العمل	0.80
ظروف العمل	0.83
نظام الترقية	0.81
الراتب والعلاوات	0.79
العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	0.80
المكانة والتقدير	0.82
الدرجة الكلية	0.85

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال هذه النتائج أن معاملات الثبات لألفا كرونباخ لجميع الابعاد كانت مرتفعة فتراوح ما بين 0.79 و0.83 وتدل بذلك على ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق، كما كانت الدرجة الكلية للثبات مرتفعة كذلك إذ بلغت 0.85 مما يؤكد قدرة الاستبيان على تحقيق أهداف الدراسة الحالية.

-طريقة تصحيح إستبيان الرضا الوظيفي:

عدد فقرات الاستبيان 37 فقرة، ب 03 اختيارات متفاوتة الدرجة، فالفرد الذي يضع العلامة (X)

مقابل الخانة " غير راض " يأخذ 1 درجة واحدة.

مقابل الخانة " راض قليلا " يأخذ 2 درجتين.

مقابل الخانة " راض بشدة " يأخذ 3 ثلاث درجات.

وتصنف الدرجة التي نالها الممرض في ضوء متوسط الوزن النسبي الفارق على النحو التالي :

من 37 إلى 61 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي منخفض.

من 62 إلى 86 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي متوسط.

من 87 إلى 111 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي مرتفع.

9. تفسير ومناقشة الفرضيات:

1.9 تفسير ومناقشة الفرضية الأولى: مستوى الإحترق النفسي لدى للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مرتفع.

للإجابة على هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد مقياس الإحترق النفسي لماسلاش، كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على أبعاد

مقياس الإحترق النفسي لماسلاش:

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الإنفعالي	36.07	5.98
تبلد المشاعر	16.67	5.06
تدني الشعور بالإنجاز	15.36	6.20

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول (06) أن المتوسط الحسابي لبعد الإجهاد الإنفعالي على مقياس الإحترق النفسي لماسلاش قدر بـ 36.07، وهو مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد (المستوى المرتفع من 30 درجة فما فوق)، كما قدر المتوسط الحسابي لبعد تبلد المشاعر بـ 16.67 وهو أيضا مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد

(المستوى المرتفع من 12 درجة فما فوق)، أما بعد تدني الشعور بالإنجاز فكانت قيمة متوسطه الحسابي مساوية لـ 15.36 وكذلك هاته القيمة مرتفعة مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد (المستوى المرتفع من 0 إلى 33 درجة)، وهاته النتائج تتحقق الفرضية الأولى، أي وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية الإستشفائية، وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية متفقة مع نتائج بعض الدراسات السابقة منها دراسة "جلولي" (2003) المعنونة بالإنهك المهني لدى الممرضين وإستراتيجيات المقاومة المستخدمة حيث توصلت الدراسة إلى أنّ الممرضين يعانون من شدة مرتفعة الاحتراق النفسي، واتفقت كذلك مع دراسة "مهبوبي" (2011) التي هدفت إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة على عينة من 271 ممرض وممرضة وتمت الدراسة بـ 11 مؤسسة صحية على مستوى الجزائر العاصمة حيث طبق الباحث مقياس الاحتراق النفسي لـ "مسلاش"، فأسفرت نتائج الدراسة على أنّ الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الاحتراق النفسي، ومع دراسة "رجاء مريم" (2008) تحت عنوان " مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض " حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، فتوصلت إلى أنّ 78.9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية.

فالتمريض يفرض على الممرض التفاني في العمل لأن الخطأ في هاته المهنة قد يؤدي بالمريض إلى ما لا يحمد عقباه مما يجعله يعيش ضغطا رهيبا الذي يكون متعدد الأوجه في بعض الأحيان بمعنى من جهة المريض، من مرافقي المريض، من الأطباء، ومن إدارة المستشفى ناهيك عن ظروفه المهنية الاجتماعية الغير لائقة، فإحساس الممرض بنقص الدعم ومساندة الآخرين يجعله يتآكل نفسيا إلى درجة الاحتراق النفسي .

2.9 تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

مستوى الرضا الوظيفي لدى للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية منخفض. استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب أبعاد استبيان الرضا الوظيفي للممرضين وكذا متوسطه الحسابي والانحراف المعياري الكلي له، كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة حسب أبعاد

استبيان الرضا الوظيفي للممرضين.

الأبعاد	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
طبيعة العمل	12	8.26	2.36
ظروف العمل	14	10.41	3.02
نظام الترقية	10	6.36	3.60
الراتب والعلاوات	12	7.78	2.29
العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	14	10.14	4.01
المكانة والتقدير	12	8.30	4.29
الرضا الوظيفي (الدرجة الكلية)	74	50.48	10.93

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

فمن خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية المتحصل عليها في الجدول (07) أعلاه ومقارنتها بالمتوسطات النظرية لإستبيان الرضا الوظيفي للممرضين، نجد أنّ للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي، وهاته النتائج جاءت متفقة مع دراسة "سليمان وأبو غربية" (1996) المعنونة بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن وتقدير الفترة المتوقعة للتوقف، حيث هدفت هاته الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي عند الممرضين والممرضات في الأردن، وتقدير الفترة المتوقعة لانسحابهم من العمل، فخلصت الدراسة إلى أنّ الممرضين والممرضات في الأردن بشكل عام غير راضين تماما عن ظروف عملهم وفق

مقياس الرضا الوظيفي كما بلغ معدل الانسحاب من مهنة التمريض ما معدله 18.4% من المجموع الكلي، وفي دراسة الباحثان "بوخمخم وعمارة" (2011) التي هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية ولاية جيجل، حيث تم التوصل في هذه الدراسة إلى أنّ للممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير بالميلية درجات متدنية من الرضا الوظيفي، إلا أن نتيجة الدراسة الحالية اختلفت مع دراسة "محمود وعلاء" (2012) والتي توصلت إلى أنّ العاملين بالمراكز الصحية والمستشفيات لدائرة صحة واسط بمدينة كوت العراقية راضون عن وظيفتهم.

فالأداء الجيد في مهنة التمريض يتطلب من الممرض تمتعه براحة نفسية مهنية بمعنى أن يكون راضيا عن عمله وهذا لإنجاز ما هو مطلوب منه بالشكل الأفضل وتحقيق النجاح وتجنب الفشل، والقيام بالمهام الموكلة إليه، كما أن ذلك يدفع الممرض للمثابرة في أداء مهنته والشعور بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها، فالممرضون والممرضات الذين يتمتعون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي يكون أدائهم ذا مستوى عالي ويتميزون بقدرة عالية على إنجاز المهام المطلوبة منهم بشكل سليم بدون الوقوع في أخطاء، كما أن علاقاتهم تكون ودية مع زملاء العمل ومع المرضى والزائرين على حد سواء، وفي حالة عدم رضاهم عن مهنتهم ينقص مردودهم مما يؤثر ذلك سلبا على الممرض نفسه، على المريض وعلى المؤسسة الصحية بشكل عام.

10. خاتمة :

من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات التمريضية المقدمة للمرضى في مؤسسات الصحة العمومية، كان من الواجب كشف الستار عن معاناة فئة الممرضين العاملين في المصالح نظرا لشدة المشاكل النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية المتراكمة التي يتعرضون لها أثناء تأديتهم لمهامهم كالاكتئاب النفسي و ما يخلفه من عدم الرضا لديهم على وظيفتهم، ومن أجل ذلك هدفت الدراسة الحالية إلى التقصي عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى

الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية وكذا عن مدى الرضا الوظيفي لديهم، حيث أبرزت نتائج البحث مجموعة من الاستنتاجات نجملها فيما يلي:

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الإحترق النفسي .

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي .

- التوصيات والاقتراحات:

وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها أورد الباحث جملة من توصيات والاقتراحات أهمها:

- إجراء دورات تدريبية ومحاضرات تعليمية للممرضين بمؤسسات الصحة العمومية من

طرف مختصين في كيفية مواجهة المشاكل النفسية المهنية التي تعترضهم.

- اقتراح إنشاء برنامج علاجي نفسي من أجل التكفل بالممرضين الذين يعانون من الإحترق

النفسي الشديد في مؤسسات الصحة العمومية.

- القيام بدراسة مقارنة في الإحترق النفسي والرضا الوظيفي بين الممرضين العاملين في

مؤسسات الصحة العمومية والعاملين في مؤسسات الصحة للقطاع الخاص.

قائمة المراجع:

- الأغبري عبد الصمد (2002)، الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم

العام بالمنطقة الشرقية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي،

العدد 109.

- الجنابي ناهدة وحسن ووداد صالح (1984)، أسس التمريض. وزارة التعليم العالي والبحث

العلمي. بغداد. العراق.

- السمدونى السيد إبراهيم (1990)، إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والإحترق النفسي

في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، أبحاث المؤتمر السنوي

السادس لعلم النفس في مصر من 22 إلى 24 يناير، الجمعية المصرية للدراسات النفسية،

الجزء الثاني.

- المنجد، قاموس في اللغة والإعلام (2007)، ط42، دارالمشرق، بيروت.
- النمرسعود بن محمد (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، المجلد 5، العدد 1.
- بوخمخ، عبد الفتاح، وعمارة، شريف (2011)، قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، مجلة الإقتصاد والمجتمع، العدد 7.
- جلولي، نسيم شتوحي (2003)، الإنهاك المهني عند الممرضين وإستراتيجيات المقاومة المستخدمة، رسالة الماجستير غير منشورة في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.
- جودة يحيى عبدالجواد (2003)، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- دردير نشوة كرم (2007)، الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ و ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
- رجاء مريم محمود (2008)، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض بمستشفيات محافظة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 2.
- سليمان وفيقة، أبو غربية باتريشيا (1996)، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن وتقدير الفترة المتوقعة للتوقف عن العمل، مجلة دراسات العلوم الطبية والبيولوجية، المجلد 23، العدد 2.
- شاويش مصطفى (2004)، إدارة الموارد البشرية " إدارة الأفراد"، ط3، دار الشروق، عمان.
- شفيق محمد (1985)، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة.
- عبد الخالق ناصف (1986)، السلوك التنظيمي في البلاد العربية، دارالعلوم، الكويت.

- كريبع محمد (2010)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإحترق النفسي لدى المديرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة..
- محمود دجلة مهدي، علاء حسين عمران أنصاف (2012)، الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط، مجلة الكوت للعلوم، جامعة واسط، العراق.
- ميسون سميرة، محمدي فوزية (2010)، إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته بالإحترق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 3، العدد 3- المنجد، مرجع سبق ذكره، ص 907.
- مهبوي فوزي (2007)، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالإحترق النفسي لدى الممرضين، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر2.
- مهبوي، فوزي (2011)، علاقة المناخ التنظيمي بالإحترق النفسي لدى الممرضين، مجلة دراسات نفسية وتربوية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر2، العدد 8.