



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة Master أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية
فرع علوم تسيير، تخصص ادارة اعمال
بـعـنـوان:

**أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين
دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية
- محمد بوضياف - ورقلة**

من اعداد الطالبة: بن عريمة نوال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:/...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) رئيسا
أ/رجم خالد..... (أستاذ محاضر-أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر
د./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم تسيير، تخصص ادارة اعمال

بـعـنـوان:

بـعـنـوان:

**أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين
دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية
- محمد بوضياف - ورقلة**

من إعداد الطالبة: بن عريمة نوال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/..../.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/رجم خالد (أستاذ محاضر—أ—، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر

د./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

الإهداء

﴿ قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون ﴾

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب لي الليل إلا بشكرك ولا يطيب لي النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب لي اللحظة إلا بذكرك، ولا

تطيب لي الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب لي الجنة إلا برويتك ﷺ

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد ﷺ

إلى ملائكتي في الحياة التي جادت بليها، ووهبت لي نهارها، ولم ينقطع عني دعائها الذي كان

سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى بسمة الحياة وسر الوجود

رمز العطاء والذبي الغالية

إلى من صنع العزة فوق الجبين الذي صد الأشواق عن دربي ليمهد لي طريق العلم والنجاح

إلى القلب الكبير والذبي العزيز

إلى اخواني واخواتي الأحباء

وكل أفراد عائلتي

صديقاتي... إلى كل هؤلاء

إلى من علموني حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسامي وأجلى العبارات

إلى أساتذتي الكرام

"أهدي ثمرة جهدي"

الطالبة نوال بن عريمة

شكر وعرفان

﴿ الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ﴾

أتقدم بشكري وامتناني الى كل من كانت له يد العون في إتمام هذا العمل وخص بالذكر
استاذي الفاضل الدكتور وجو خالد على تفضله قبول الاشرافه واشكره على نائحه القيمة
وتوجيهاته السديده.

واتقدم بشكري الوافر الى الأستاذ الدكتور مناصريه رشيد على مجهوداته وكرمه في امدادي
للمعلومات.

والشكر موصول الى الأساتذة الذين أفادوا في تحكيم الاستبيان.

كما لا يفوتني ان تشكر أطباء المؤسسة الذين دعموني ووفروا لي المناخ المناسب لإتمام الجانب
التطبيقي هذه المذكرة.

الطالبة نوال بن عريمة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرين، اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمنا كل من الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات، اذ تم اجراء مقابلات مع عينة عشوائية من العاملين (الأطباء) حول مستوى الاحتراق الوظيفي، تم توزيع 169 استبانة على عينة عشوائية من الأطباء بالمؤسسة محل الدراسة بمختلف مصالحها، وقد تم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج spss باستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية.

تمثلت نتائج الدراسة في وجود مستوى متوسط من مفهوم الاحتراق الوظيفي في العينة المدروسة، في حين وجود مستوى مرتفع من الأداء الإبداعي في ذات العينة، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين(الأطباء)، حيث كان معامل الارتباط الكلي -0.003 عند مستوى دلالة 0.986 والذي يعني وجود علاقة خطية عكسية ضعيفة جدا بين المتغير المستقل والمتغير التابع، لاتوجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات افراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية عندهم.

الكلمات المفتاحية:

أداء الإبداعي للعاملين، احتراق الوظيفي، إتهاك الانفعالي، تبرد المشاعر الإنسانية، نقص الإنجاز الشخصي.

Abstract

The study aims to know the effect of job burnout on the creative performance of workers (doctors) in the public hospital, Mohamed Boudiaf, Ouargla, in addition to studying the relationship between the two variables. In the study, we relied on the descriptive approach and used both the questionnaire and the interview as tools to collect information, as interviews were conducted with a sample. Randomized workers (doctors) about the level of job burnout, 169 questionnaires were distributed to a random sample of doctors in the institution under study with various interests, and the results were analyzed based on the spss program using a set of statistical tools and methods.

The results of the study were represented in the presence of an average level of the concept of functional burnout in the studied sample, while the presence of a high level of creative performance in the same sample, there is a statistically significant relationship between job burnout and the creative performance of workers (doctors), where the overall correlation coefficient was 0.003 -at Significance level 0.986 , which means that there is a weak inverse linear relationship between the independent variable and the dependent variable, and there are not statistically significant differences in the answers of the sample members due to their personal variables.

Key words:

Creative work performance, job burnout, emotional exhaustion, dulled human emotions, lack of personal achievement

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق الوظيفي للأداء الإبداعي للعاملين
16	تمهيد
17	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين
33	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاحتراق الوظيفي للأداء الإبداعي للعاملين
43	تمهيد
44	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
48	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
67	خلاصة الفصل
68	خاتمة
71	المراجع
76	الملاحق
81	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
39	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة	1.1
46	احصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة	1.2
47	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)	2.2
48	ثبات الأداة حسب المعامل الفاكرومباخ	3.2

48	توزيع افراد العينة حسب الجنس	4.2
49	توزيع افراد العينة حسب السن	5.2
50	توزيع افراد العينة حسب الاختصاص	6.2
51	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	7.2
52	نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات بعد الانهك الانفعالي	8.2
53	نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات بعد تبدل المشاعر الانسانية	9.2
54	نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات بعد نقص الإنجاز الشخصي	10.2
54	نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات محور الاحتراق الوظيفي	11.2
55	نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات محور الأداء الإبداعي للعاملين	12.2
56	ارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين	13.2
57	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	14.2
57	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	15.2
59	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	16.2
59	يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	17.2
60	يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	18.2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	أ
30	ابعاد الاحتراق الوظيفي	1.1
34	أسباب الاحتراق الوظيفي	2.1
49	توزيع افراد العينة حسب الجنس	1.2
50	توزيع افراد العينة حسب السن	2.2
51	توزيع افراد العينة حسب الاختصاص	3.2
52	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	4.2
58	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	5.2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
77	الاستبيان	1
79	قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان	2
80	أسئلة المقابلة	3

مقدمة

توطئة

تسعى المؤسسات على اختلاف طبيعتها نشاطها الى تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، من خلال الاهتمام بالموارد البشري الذي يمثل العامل الرئيسي بها، الذي يلقي على عاتقه مهمة تحقيق تلك الأهداف، لذا كان من الضروري توفير العوامل التي تعزز من عملية الابداع لتنمية الأداء الإبداعي لدى الافراد من خلال دعم الأفكار والتجارب الجديدة وإيجاد حلول ابتكارية للمشكلات للوصول الى الأداء المتميز.

وفي ظل التغيرات المتلاحقة والتطورات المتسارعة لهذا العصر، كان لزاما على المؤسسات رعاية الافراد المبدعين القادرين على حل المشكلات، وتوفير لهم كل العوامل التي تنمي القدرة التي تساعدهم على خلق الابداع لتخفيف من حدة ضغوط العمل والعبء الوظيفي في العمل الذي يؤدي بهم الى الاحتراق الوظيفي.

حيث يعتبر الاحتراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي تستحوذ على اهتمام الباحثين، فهناك بعض المهن أكثر استهدافا وجلبا لهذا الاحتراق من بينها خدمات القطاع الصحي العمومي، التي يتعامل فيها الأطباء العاملين في القطاع الصحي بصفة مباشرة مع الناس، وذلك بتكريس أنفسهم لخدمة الآخرين ورعاية مرضاهم، التي تسبب لهم بعوامل التوتر والقلق والانهاك النفسي وخاصة عندما يعمل الأطباء في بيئة لا تتوفر فيها الاقدرا محدودا من الابداع والمكافئات لإنجاز أعمالهم.

ونظرا لأهمية العنصر البشري ودوره في المستشفيات، يجب على ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة بالأطباء والتعرف على مصادر الاحتراق ومتطلبات العمل التي تواجههم.

أ- طرح الإشكالية

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، واهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول اليها، نصل الى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد

بوضيف-ورقلة؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

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

الفرضيات

1. يوجد مستوى عالي من الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضيف-ورقلة.
2. يوجد مستوى مرتفع من الأداء الإبداعي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضيف-ورقلة.
3. 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 بوضيف-ورقلة.

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

ب- مبررات اختيار موضوع البحث:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع في النقاط التالية:

- وجود المؤسسة المناسبة للدراسة؛
- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع؛
- زيادة المراجع المتعلقة بالاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي بمكتبة الجامعة؛
- عدم التطرق لهذا الموضوع من قبل في حدود علم الطالبة؛
- محاولة الربط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين.

ت- أهداف البحث:

- ✓ 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؛
- ✓ تقديم توصيات عملية تسهم إيجابيا لتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأطباء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ث- أهمية البحث:

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.

ج- حدود البحث:

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

ح- منهج البحث:

استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ واثراء رصيده المعرفي، إضافة إلى ذلك تم اجراء دراسة ميدانية وزعت فيها مجموعة من الاستبيانات بهدف جمع المعلومات التي توصلنا إلى واقع موضوع الدراسة وتم تدعيم ذلك بالمقابلة وبعض الملاحظات، واعتمدت على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

خ- مرجعية البحث:

من أجل بناء الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

- الكتب؛
 - الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير (المنشورة والغير منشورة) والمقالات؛
 - المواقع الإلكترونية.
- اما في الجانب التطبيقي فاستخدمنا:
- الاستبيان؛
 - المقابلة الشخصية؛
 - الملاحظة؛
 - البرامج والأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

د- هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

الفصل الأول يختص بدراسة الادبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين، ويحتوي على مبحثين، المبحث الأول يتعلق بالإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين، والمبحث الثاني يتعلق بالدراسات السابقة.

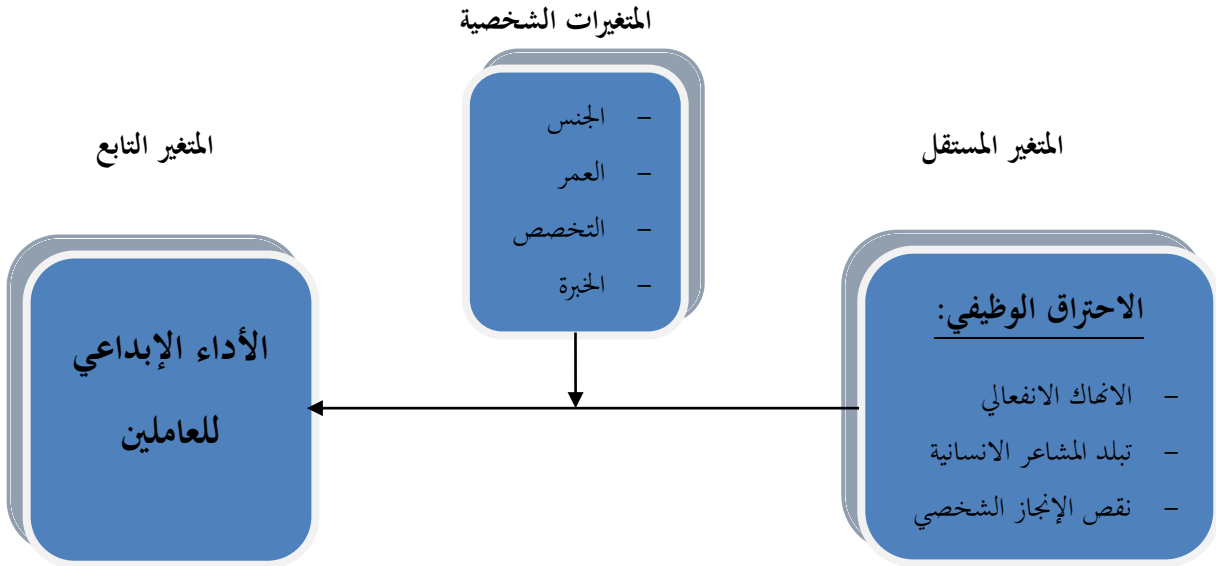
اما الفصل الثاني تطرق الى الدراسة الميدانية للاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للأطباء في مستشفى محمد بوضياف بورقلة من خلال مبحثين أيضا، بدءا بعينة وأدوات الدراسة، اما المبحث الثاني فيتعلق بعرض بنتائج الدراسة ومناقشتها من اجل الامام بواقع الموضوع الدراسة وحيثياته، وفي اخر الدراسة يتم عرض اهم النتائج المتوصل اليها، بالإضافة الى جملة من التوصيات والاقتراحات.

ذ- صعوبات البحث:

- ✓ عدم قدرتنا على توسيع حجم العينة بسبب نظام المناوبة الليلية؛
- ✓ صعوبة الوصول الى عينة الأطباء وذلك راجع الى طبيعة عملهم وعدم وجود مكاتب مخصصة لهم للتواصل معهم؛
- ✓ صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة للأطباء وتأخر استلامها منهم نظرا للجدول الزمني للأطباء؛
- ✓ ندرة المراجع المتعلقة بالاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي في المكتبة في حدود غلم الطالبة؛
- ✓ عدم وجود دراسات مشابهة لدراستنا تحتوي على المتغيرين معا في حدود علم الطالبة.

ر- نموذج البحث:

الشكل (أ): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق الوظيفي على

الأداء الإبداعي للعاملين

تمهيد:

لقد شغل مفهوم الابداع العديد من الباحثين على مر العصور، وصار استخدام كلمة الابداع شائعا كثيرا من قبل كافة المختصين وغير المختصين. حيث يعد الابداع ظاهرة معقدة تتفاعل فيها عوامل متعددة، ولها وجوه مختلفة، إذ أسهمت في دراستها الكثير من حقول المعرفة واغنتها بمفردات فلسفية وادبية واجتماعية من (علم الاجتماع، وإدارة التسويق، وإدارة الإنتاج). حيث ورد مصطلح الابداع في القرآن الكريم في قوله تعالى: (بديع السموات والأرض) سورة البقرة، الآية: 117) معناه ان الله عز وجل خالق الكون وحده لا شريك له لم يسبقه احد في الابداع، والبديع من أسماء الله الحسنى، إذ يدع الأشياء ويصورها لا مثيل لها، واخذ مفهوم الابداع تفتح معالمه الى عصرنا هذا الذي يتصف باقتصاديات المعرفة والتكنولوجيا.

كما يعد مصطلح الاحتراق الوظيفي من المصطلحات الحديثة في مجال السلوك التنظيمي فهو يعبر عن الاتجاهات السلبية للعامل، إذ ينشأ نتيجة تزايد أعباء الوظيفة. كان اول من تناول هذا الموضوع عالم النفس الأمريكي فرويد غرينبر وكل من الباحثان ماسلاك وجونسون.

وللتوضيح أكثر سوف نتعرف على الابداع الإداري ومفهومه وابعاده واهميته، كما نتعرف أيضا على الاحتراق الوظيفي ومفهومه وابعاده ومراحله والاعراض الناتجة عنه.

سوف نتطرق في هذا الفصل الى مبحثين نظريين أساسيين كما يلي:

المبحث الأول: يتضمن الإطار المفاهيمي كل من الاحتراق الوظيفي والاداء الإبداعي للعاملين.

المبحث الثاني: سوف نتطرق فيه الى عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الأداء الإبداعي للعاملين والاحتراق الوظيفي.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول الأداء الإبداعي والاحتراق الوظيفي

سوف نتطرق في هذا المبحث الى مفاهيم أساسية حول الأداء الإبداعي في المطلب الأول، اما في المطلب الثاني سوف نقوم كذلك بتقديم الأسس النظرية للاحتراق الوظيفي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء الإبداعي

نتناول في هذا المطلب اهم المفاهيم الأساسية الأداء الإبداعي من خلال معرفة مفهوم للأداء الإبداعي، واهميته، وابعاده، ومتطلباته، وأخيرا معوقاته).

الفرع الأول: مفهوم الأداء الإبداعي للعاملين**أولاً: مفهوم الأداء الإبداعي للعاملين**

لقد تعددت المفاهيم التي تناولت موضوع الابداع واختلفت فيها الآراء بين المهتمين بالموضوع، ومن اجل الوصول للمفهوم واضح ودقيق كان لابد من معرفة مفهوم الابداع أولاً.

1- مفهوم الابداع: لو رجعنا الى التعريف اللغوي لمصطلح الابداع نجد انه عرف على انه: "احداث شيء جديد على غير مثال سابق"¹، أبداع الشيء وابتدعه تعني: انشأه وبدأه. اما اصطلاحاً فقد عرف الابداع على انه: "هو مزيج من الخيال العلمي المرن لتطوير فكرة قديمة او لإيجاد فكرة جديدة، مهما كانت الفكرة صغيرة، ينتج عنها انتاج متميز غير مألوف يمكن تطبيقه واستعماله"². كما عرف أيضا على انه: "عملية انتاج أفكارا أشياء حقيقية او خيالية، ووضعها في طرق جديدة ومفيدة"³. وقد عرفت الموسوعة البريطانية الابداع على انه القدرة على إيجاد حلول لمشكلة أو أداة جديدة أو أثر فني وأسلوب جديد.⁴ كما يمكن ان نبرز التعريفات المشهورة للإبداع وذلك حسب التعريفات الآتية:⁵

-لكسندر روشكا: الابداع عبارة عن الوحدة المتكاملة لمجموعة العوامل الذاتية والموضوعية التي تقود لتحقيق

جديد ذو قيمة من الفرد او الجماعة، والابداع بمعناه الواسع يعني إيجاد حلول جديدة للأفكار والمشكلات والمناهج.

-سمبسون: (ان الابداع هو المبادرة التي يبديها الشخص بقدرته على الانشاق من التسلسل العادي في التفكير الى مخالفة كلية).

-سميث: (ان العملية الإبداعية هي التعبير عن القدرة على إيجاد علاقات بين أشياء لم يسبق قبل انما أتت بينها علاقات).

-هافل: (الابداع هو القدرة على تكوين تركيبات وتنظيمات جديدة).

-ماكينون: (ان للإبداع أربعة مكونات أساسية هي: العمل الإبداعي، العملية الإبداعية، الشخص المبدع، الموقف الإبداعي).

اما هيجان⁶ فقد عرف الابداع بانه: قدرة عقلية تظهر على مستوى الفرد او الجماعة او المنظمة، وهذه القدرة الإبداعية من الممكن تنميتها وتطويرها حسب قدرات وإمكانات الافراد والجماعات والمنظمات.

-الابداع هو: "توليد لأفكار جديدة والمفيدة من طرف الفرد او المجموعة من الأشخاص المتعاونين"⁷.

¹ - جمال خير الله، الابداع لإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، السنة 2009، ص:5.

² - مرجع سبق ذكره، ص:8.

³ - بلال خلف السكارنة، الابداع الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، السنة 2011، ص:18.

⁴ - جمال خير الله، المرجع السابق، ص:6.

⁵ نفس المرجع، ص.ص،6-7.

⁶ رفعت عبد الحليم الفاعوري، إدارة الابداع التنظيمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، جامعة اليرموك، اردن، الأردن، ص:7.

⁷ -Fawaz Ali and others, **Organizational Creativity and Competitive Advantage, A GCC Perspective**, Int J Econ Manag Sci ,Volume 5, Issue 4, University of Buraimi, Sultanate of Oman, Jorden,2016, p:1.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن ان نعطي للإبداع تعريف شامل: "الإبداع هو نتاج العقل البشرية المتفوق وحصيلة التفاعلات الذهنية وهو سمة أصحاب العقول المستنيرة".

1-1-1-1-مداخل الإبداع:

هناك ثلاث مدخل رئيسية للإبداع وهي:¹

أولاً: مدخل التركيز على العملية الإبداعية: (ما يعرف بالتركيز على الآلية)، حيث يتم الاهتمام هنا على كيفية إحساس المبدع بالمشكلة، وكيفية البحث فيها، على اعتبار ان المشكلة تسبب له نوعاً من عدم التوازن في حين ان حل هذه المشكلة يعيد له التوازن. وتم هذه العملية بعدة مراحل وهي كما يلي:

1-مرحلة الأعداد؛

2-مرحلة الاختيار؛

3-مرحلة التشذيب؛

4-مرحلة التحقق من الحل.

ثانياً: مدخل التركيز عن الناتج الإبداعي: وتعرف أيضاً (بالتركيز على المحصلة النهائية) حيث يتم هنا التركيز عن الناتج الإبداعي والذي يتمثل بمقدار الإنتاجية productivity والبراعة في اتخاذ القرارات وبالتالي بلوغ حالة الامثلية المستهدفة. ثالثاً: مدخل التركيز على الصفات الشخصية للمبدعين: حيث يتم تناول الصفات في متخذ القرار المبدع من حيث الخصائص النسبية له ومدى استعداده للعمل الدؤوب والمثابرة والانفتاح على الخبرة الداخلية والخارجية، وبشكل عام يتم التأكيد على كل ماله علاقة بالصفات الإبداعية وذلك مثل:

❖ الفضول والبحث عن حالة عدم الرضا عن الوضع الراهن؛

❖ الالتزام بالهدف السام، والتفاني في العمل والقدرة على تقديم الأفكار؛

❖ تشجيع تبادل الراي والمشاركة والنقد الذاتي؛

❖ القدرة على تفهم المشكلات؛

❖ المحافظة على الاتجاه.

1-2-2-أنواع الإبداع:

هناك عدة أنواع للإبداع وهي:²

-إبداع في المنتج: ويقصد به ابتكار منتجات جديدة لأول مرة أو تحسين أو تطوير المنتجات الحالية؛

-إبداع في العملية: ويقصد به تطوير عمليات جديدة بتصنيع منتجات جديدة؛

-الإبداع في الإدارة: يتعلق بتطوير فلسفات أو نظم إدارية حديثة أو هندسة أنشطة وعمليات المؤسسة؛

-الإبداع في التسويق والوظائف المختلفة المتعلقة به: يتعلق بتطوير طرق جديدة في تسويق المنتجات مثل التسويق عبر الانترنت أو تقديم تسهيلات مالية بالدفع أو طرق جديدة في المبيعات مثلاً لتسويق المباشر؛

-الإبداع في الخدمة: يتعلق بوجود الإبداع في أي نشاط أو عملية تتعلق بالخدمة سواء من حيث اعداد وتسليم الخدمات المقدمة أو من حيث تطوير العمليات ولأنشطته التي يتم فيها أداء الخدمات مثل الخدمات المالية.

¹ مؤيد عبد الحسين الفضل، الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية، الاثراء للنشر والتوزيع، ط1 كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، العراق، السنة2009، ص ص: 28-29.

² -المجوزي جميلة، دور الإبداع التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للدول العربية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، العدد11، جامعة الجزائر 03، 2011

2- مفهوم الابداع الإداري:

يحمل مفهوم الابداع الإداري 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 الى جانب الخصائص او متغيرات المنظمة التي تميز كل منظمة عن غيرها التي تؤثر بدورها في مستوى الابداع ونوعه فيها. وقد حاول بعض العلماء والباحثين تقديم تعريفات متنوعة حول الابداع الإداري بحسب اختلاف الجهات نظرهم للموضوع.

حيث عرفه (konter، 1988) على انه "انتاج او تبني أفكار جديدة غير مألوفاً وتطبيقها، اذ انه عملية متعددة الجوانب يختلف نشاط الفرد فيها من مرحلة الى أخرى، كما قد يتطلب القيام بأكثر من نشاط في المرحلة الأولى." -الابداع الإداري: هو القدرة على ابتكار أساليب ووسائل وأفكار للعمل، ويكون من شأنها تحسين ظروف العمل، وتحفيز أداء العاملين وقدراتهم، وزيادة مواهبهم، لتحقيق الأهداف الإنتاجية والادائية الأفضل، كما يمكن ان يقتصر السلوك الإبداعي على السلوك المميز الذي يمارسه الفرد الإبداعي او المجموعة في موقع العمل.¹

فقد عرفه المطيري (2016) بانه: " ممارسة العمل الإداري بفكر وممارسات مختلفة أكثر إيجابية، مما يشكل مناخ وبيئة عمل أكثر إيجابية ومواتية للأفراد العاملين وجماعات العمل كل في مجال عملية توليدا فكار جديدة والأداء المتميز، او الحلول البناءة للمشكلات المتوقعة داخل المنظمة او خارجها، وذلك بالخروج عن المألوف في تلك المجالات وتجاوز التقليدية في الفكر والعمل، وذلك سعياً لزيادة الكفاءة الداخلية والخارجية للمنظمة، ونموها، وبقائها، وزيادة قدرتها التنافسية."

وعرفه العنزي (2009) بانه: "توظيف الابداع بمفهومه الشامل ومقوماته وعوامله في مجال الإدارة بحيث يتم تجديد وتطوير الية العمل، بشكل يزيد من تسهيل الإجراءات وجودة الإنتاج."

كما عرف على انه: هو السعي المخطط لتكوين المقومات والعناصر الأساسية الكفيلة بتحقيق ما يلي:²

- ✓ - أداء متفوق يؤدي الى انجاز مخرجات ترضي احتياجات العملاء المستهدفين؛
- ✓ - تحقيق منافع وعوائد متوازنة لأصحاب المصلحة تشبع رغباتهم وترضي تطلعاتهم؛
- ✓ - استمرار الانجاز ونموه بمعدلات متصاعدة؛
- ✓ - التوافق المستمر مع ظروف ومعطيات المناخ المحيط واطلاع المنظمة الذاتية؛
- ✓ - توفير مقومات إدارة التميز.

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج التعريف الشامل للإبداع الإداري (انه مجموعة من الأفكار والعمليات والإجراءات التي يقوم بها الافراد المبدعون من اجل الارتقاء بالمنظمة ومواجهة التحديات لتحقيق الأهداف سواء على صعيد الفرد او المنظمة او المجتمع بصورة عامة).

¹ - رياض عبد الله الخوالدة، محمد فالح الحنيطي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الابداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، دراسات العلوم الإدارية المجلد 35، العدد 2، 2008، ص: 323.

² - جمال خير الله، الابداع الإداري، مرجع سبق ذكره، ص: 215.

ثانياً: أهمية الابداع

يعد الابداع الإداري عنصراً هاماً في عملية التنمية في كافة النواحي، فان تقدم وارتقاء ورقي بعض المنظمات تكمن في حرصها على الابداع الذي ينبغي ان يكون نشاطاً أساسياً في اعمالها. وتكمن أهمية الابداع على النحو التالي:¹

- 1- القدرة على الاستجابة للبيئة المحيطة، مما يجعل التنظيم في وضع مستقر اذ يكون لديه الاستعداد للمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر في سير العمليات التنظيمية؛
 - 2- ان توافر سمة الابداع الإداري في التنظيم يساعد على تطوير وتحسين الخدمات بما يعود بالنفع على التنظيم والافراد؛
 - 3- الاسهام في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق اتاحة الفرصة لهم في اختبار تلك القدرات؛
 - 4- الاستغلال الأمثل للموارد المالية، عن طريق استعمال أساليب عملية تتواءم مع التطورات الحديثة؛
 - 5- حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق اتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل، والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع المتغيرات الحديثة.
- وكذلك تتمثل أهمية الابداع الإداري في البنود التالية:²
1. تطوير معارف ومهارات الافراد وتنميتها والتأثير على اتجاهاتهم وسلوكياتهم؛
 2. يساهم في بناء الثقة بين الافراد العاملين؛
 3. يساعد الفرد على التغلب على المعوقات الشخصية التي تحول دون قدرته على التعبير عن إمكانياته الإبداعية؛
 4. يوضح للإفراد مسارات التطوير والتجديد في المؤسسات؛
 5. يدفع الافراد في الدخول في منافسات التحدي والتميز مع الآخرين؛
 6. يساعد الافراد في إعادة تحديد أهدافهم وتصوراتهم عن العمل وبالتالي قدرتهم على الظهور بصورة إبداعية متجددة وبشكل مستمر.

ثالثاً: عناصر الابداع

من اهم العناصر الأساسية للإبداع التي حددها الباحثون كمايلي:

-الاصالة³: وتشير الى ان الفرد المبدع تكون له أفكار جديدة ولا يفكر بما الاخرين؛

-الحساسية للمشكلات⁴: تتمثل في قدرة الفرد في اكتشاف المشكلات المختلفة في المواقف المختلفة فالشخص المبدع يستطيع رؤية كثير من المشكلات في الموقف الواحد، فهو يعي الأخطاء ونواحي القصور ويحس بالمشكلات إحساساً مرهفاً؛

¹-نوفل عبد الرضا الكمري، علي عقيل الصفر، تقييم تأثير الابداع الإداري في تحقيق الميز التنافسية المستدامة للمنظمات السياحية (دراسة تطبيقية لعينة من فنادق الدرجة الاولى في مدينة بغداد)، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 113، 2017، ص: 302.

²- احسان إبراهيم الله جابو إبراهيم، دور نظم المعلومات الإدارية ودورها في الابداع الإداري، (دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والخاصة في مدينة الحفظوم) مجلة قسم الاقتصاد والعلوم الإدارية، كلية الامام الهادي، 2019، ص: 10.

³-الهدبل محمد على القاموسي واخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الابداع الإداري (دراسة تحليلية لعينة من الموظفين في جامعة الكوفة) مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد 25، 2019، ص: 138.

⁴-عاطف عوض، أثر تطبيق عناصر الابداع الإداري في التطوير التنظيمي (دراسة ميدانية على العاملين في مؤسسات الاتصالات الخلوية ببلبنان)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الاعمال والإدارة، جامعة قلمون الخاصة، المجلد 29، العدد الثالث، 2013، نص:209.

-**المرونة¹**: يقصد بها تنوع واختلاف الأفكار التي بها الفرد المبدع وقدرته على تغيير أو تحويل المسار تفكيره أو وجهة نظره تبعاً لمتطلبات الموقف، فهي عكس الجمود أو التصلب الذهني والذي يعني تبني أنماط ذهنية محددة سلفاً وغير قابلة للتغيير حسب ما تستدعي الحاجة؛

-**الطلاقة²**: ويقصد بها القدرة على إنتاج عدد كبير من الأفكار في فترة زمنية معينة، فالشخص المبدع شخص متفوق من كمية الأفكار التي يطرحها عن موضوع معين في فترة زمنية ثابتة مقارنة بغيره، أي لديه قدرة عالية سيولة الأفكار وسهولة توليدها؛ وهناك عدة أنواع من الطلاقة منها:

✚ طلاقة لفظية: أي سرعة انشاء حديث متصل ذات معنى؛

✚ طلاقة بصرية: وهي دقة وسرعة توليد الادراك والابصار؛

✚ طلاقة ارتباطية: أي سهولة وسرعة توليد علاقات معينة؛

✚ طلاقة الأفكار: أي سرعة اصدار اعداد كبيرة من الأفكار لموقف واحد يركز على عدد الاستجابات.

-**المخاطرة³**: يقصد بها اخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة ولديه الاستعداد لتحمل المخاطرة الناتجة عن الاعمال التي يقوم بها والمسؤوليات المترتبة عن ذلك.
رابعا: خصائص الابداع

الابداع ظاهرة فردية وجماعية، فالأفكار الإبداعية تكون في البداية فكر فردي تنطلق من ذهن الفرد ويجري الاستفادة منها عن طريق متابعة هذه الأفكار واثرائها من خلال العمل الجماعي.
فالإبداع يتميز بعدة نذكر منها:⁴

- 1- الابداع ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد ولكنها تختلف من شخص الى اخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها؛
- 2- يرتبط الابداع بالعوامل الموروثة ويمكن تنميته وتطويره؛
- 3- يعد الابداع عملية تنظيمية واسعة يتدخل بها معظم العاملين والدوائر والاقسام في المنظمة.

خامسا: مستويات الابداع

يرى المختصون في مجال العلوم الإدارية ثلاث مستويات من الابداع في المؤسسة:

- الابداع على مستوى الفرد**: ويقصد به ذلك الابداع الذي يحققه الافراد الذين يمتلكون القدرات والسمات الإبداعية، ولقد حدد الباحث **ROBBY** صفات المبدع في الخصائص التالية:
- ✓ -الالتزام بهدف محدود والعمل على تقديم الأفكار؛
 - ✓ -تشجيع تبادل الأفكار والنقد الذاتي؛

¹-فلاح محمد، عامر بشير، أثر إدارة المعرفة على الابداع التنظيمي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، ص، 180.

²-جوان فاضل المهدي، الثقافة التنظيمية والابداع الإداري العلاقة والتأثير على أعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني، بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 8، العدد 3، 2016، ص: 165.

³-علاء حاتم الناصر، زينة حمودي حسين، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمداء الكليات ومعاونهم في جامعة بغداد، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 2012. 56، ص: 152.

⁴-غفران حسين إبراهيم، الكفاية المهنية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مدرء المدارس الابتدائية، جامعة الديالي، التربية الأساسية، مجلة الفتح، العدد77، 2019، ص: 355.

- ✓ -التحرر من النزعة التقليدية والتوجه نحو الاصالة؛
- ✓ -شفافية التعامل مع المشكلات؛
- ✓ -وضوح الرؤيا.

وبشكل عام يعرف الابداع على مستوى الفرد التوجه نحو استخدام تفكيره وقدراته العقلية في إطار ما يحيط به من مؤثرات مختلفة من اجل تقديم انتاج جديد ينبع المجتمع.¹

-الابداع على مستوى الجماعة: هو ذلك الابداع الذي تحقيقه او التوصل ايه من خلال الجماعة، حيث ان هذا الابداع على هذا المستوى أكثر فعالية من الابداعات الفردية نتيجة التفاعل والتعامل فيما بينهم ومساعدة بعضهم، ويتأثر الابداع الجماعة بما يلي:

- ✓ -الرؤيا والمشاركة الامنة؛
- ✓ -الالتزام بالتميز في الأداء؛
- ✓ -تشجيع وتحفيز الابداعات الفردية.

-الابداع على مستوى المؤسسة: باعتبار المؤسسة تتكون من افراد وجماعات عاملين فان هذا الابداع على هذا المستوى يتشابه بشكل كبير مع الابداع على مستوى الجماعة، ويعتبر بالنسبة للمؤسسة أساس لنموها. وهناك من يرى الابداع في المؤسسة الإنتاجية يرتكز على عاملين أساسيين:²

- ✚ القاعدة المعرفية في المؤسسة؛
- ✚ تراكم المعرفة عبر الوقت.

سادسا: مراحل الابداع

ان الابداع الإداري ليست عملية واحدة تتم في لحظة زمنية معينة وسريعة، بل هو سلسلة من المراحل المتتابعة، الا ان الباحثين اختلفوا في تحديدهم لمراحل هذه العملية من حيث عددها وترتيبها قد بين (موسى: 1990) ان للعملية الإبداعية أربعة مراحل وهي كالتالي:

- 1-مرحلة التهيئة والاعداد³: يتم دراسة المصادر التي لها علاقة بالفكرة وبذل جهد مركز يمكن من خلاله إيجاد اتجاه او نمط جديد في التفكير،
- 2-مرحلة الاختبار والاحتضان: وهي المرحلة تتميز بالجهد الشديد الذي يبذله المبدع في سبيل حل المشكلة؛
- 3-مرحلة التبصر والاشراف: يبدأ إدراك الأفكار الإبداعية والشعور بها، ويبدأ الفكر بالابتعاد عن المألوف والتقاط الأفكار الإبداعية الفذة؛
- 4-مرحلة التحقق⁴: تضمنين الاختبار التجريبي للفكرة المبتكرة.

¹-عبد الرؤوف حجاج، دور الابداع التكنولوجي في تنمية الميز التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كندور برج بوغريج باستخدام أسلوب التعليل المغلف البيانات خلال الفترة 2004-2013) أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم تسيير (غير منشورة)، جامعة ورقلة، 2015، ص:46.

²-مؤيد عبد الحسين الفضل، مرجع سبق ذكره، ص:22.

³-بشار محمد خليل العبيدي، سحر احمد، الابداع المنظمي وأثره في تحسين جودة المنتج (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية) مجلة الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال، العدد 84، 2010، العراق، ص:214.

⁴-فلاح محمد، عامر/مرجع سبق ذكره، ص:180.

سابعاً: متطلبات الابداع

- يصعب تطبيق الابداع الإداري ما لم تتوفر به المتطلبات التي يجب على المنظمة الاخذ بها، ونعني بالمتطلبات العناصر التي يجب توفرها في المنظمة المبدعة وقد حدد قاسم (2002) متطلبات الابداع الإداري كالآتي:
- 1-التحدي¹: عن طريق تعيين الشخص المناسب ي الوظيفة المناسبة والتي تتصل بمجراته ومهاراته، وذلك يؤدي الى توقد شعلة الابداع لديه؛
 - 2-الحرية: وتمثل في إعطاء الموظف الفرصة لكي يقرر بنفسه كيف ينفذ المهمة المسندة اليه، فذلك ينمي الحافز الذاتي وحاسة الملكية لديه؛
 - 3-ملايح فرق العمل: كلما كان فريق العمل متألماً ومتكاملاً كلما أدى ذلك الى مزيد من صقل مهارات التفكير الإبداعي وتبادل الخبرات؛
 - 4-تشجيع المشرفين²: حيث نرى ان المديرين يهملون المدح للأفكار الإبداعية والجهود التي قد لا تتكامل بالنجاح مما يخلق الابداع، فالأفراد بحاجة الى الشعور بأهميتهم واهمية ما يقومون به مع القدرة على التسامح للأخطاء، وبالتالي يمكن للفرد العمل بنجاح؛
 - 5-الدعم المنظمي: أي الدعم التي تقدمه المؤسسة للعاملين سواء كان هذا الدعم في حالة تحقيق النجاح او حتى في وجود أخطاء بهدف تلافيتها وقبول الخطأ، هذا هو دور القادة الذين يدعمون الجهود الإبداعية.

ثامناً: معوقات الابداع وسبل معالجته

هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من عملية الابداع الإداري في المنظمة ونذكر منها:³

- -وضع الفرضيات الخاطئة؛
- -الاستعجال في محاولة حل المشكلة
- -الخوف من الفشل؛
- -التمسك بالمألوف؛
- -غياب المساندة والدعم؛
- -انعدام الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين؛
- -عدم توفر البيئة المناسبة للإبداع؛
- -التأثر بالقيم والمعتقدات السائدة في المجتمع او المنظمة؛
- -غياب الدوافع لحل المشكلة؛
- -الاتجاهات والمواقف السلبية؛
- -الاجهاد الزائد.

كما يوجد معوقات أخرى تتمثل في:⁴

- -الإبقاء على العادات والأساليب المألوفة؛

¹-اميرة هانف الحداوي الجنابي، الابداع الإداري وتأثيره في التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية في شركة الوسام لمنتجات الالبان والمواد الغذائية) مجلة الإدارة والاقتصاد عدد98 كربلاء، العراق 2014، ص:125.

²-علاء حاكم ناصر، مرجع سبق ذكره، ص:153.

³-خير الله الفضل، مرجع سبق ذكره، ص:226.

⁴-غفران حسين إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص:356.

- - الاحكام السابقة؛
- - الجمود؛
- - عدم توافر البيئة الإبداعية؛
- - غياب الفرصة.

توجد هناك مجموعة من الاستراتيجيات والحلول العملية يمكن استخدامها على مستوى الموارد البشرية، والتي من شأنها ان تحد وتواجه معوقات الابداع الإداري وهي كما يلي:¹

- (1) تشجيع الموارد البشرية على طرح أفكارهم بحرية تامة؛
- (2) التشجيع المستمر على التنافس بين الموارد البشرية في المنظمة؛
- (3) تقليل نسبة الاشراف المفرط على الموارد البشرية اثناء العمل؛
- (4) تزويد الموارد البشرية بالتغذية العكسية لأعمالهم.

الفرع الثاني: الأداء الإبداعي

أولاً: مفهوم الأداء الإبداعي

يقصد بالأداء الإبداعي "تصرف الفرد والجماعة في مكان العمل ولا يشترط ان ينتج عنه خدمات او منتجات جديدة.² 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 أداء ابداعياً.³ كما يعرف على انه: ممارسة الفرد لمهارات التفكير الإبداعي في المواقف الحياتية المختلفة.⁴

ثانياً: متطلبات الأداء الإبداعي

- للأداء الإبداعي عدة متطلبات نذكر منها ما يلي:⁵
- 1- الانتماء والولاء التنظيمي: يعد الانتماء والولاء من اهم مرتكزات الأداء الإبداعي، فالفرد الذي يحب منظمته يتفاني في عمله وتتوافر عنده دوافع الابداع أكثر من غيره؛
 - 2- إدراك العلاقات الاجتماعية والاقتصادية بين الموارد المتاحة وحسن توجيهها لتحسين نوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة؛
 - 3- اتباع المنهج العلمي: ويعد من الركائز الأساسية التي تعتمد على الإدارة المبدعة، تجنباً للأسلوب العشوائي وأسلوب المحاولة والخطأ الذي يبدد الوقت والجهد والكلفة؛

¹-عمار جبار كاظم، دور تدريب الموارد البشرية في عناصر الابداع الإداري (دراسة ميدانية في مديرية العامة للتربية ببغداد) مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد115، المجلد 25، 2019، ص:296.

² - سامي شاهر عسكر وسوسن إبراهيم رجب، دور مهارات الأداء الإبداعي في تقييم الأداء الوظيفي " دراسة استطلاعية لأراء عينة من المرضين العاملين في مستشفى ازادي التعليمي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، السنة 2016، ص: 8.

³ - عوني بوجعة، الياس بن ساسي، أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة حالة الأطباء الكوبيين بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، السنة 2019، ص: 104.

⁴ - رغد إبراهيم الموسوي، أساليب التفكير وعلاقتها بالأداء الإبداعي لدى طلبة الجامعة، أطروحة الدكتوراه، (غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، كلية التربية، العراق، السنة مجهولة، ص: 6.

⁵ - مارلين سركيس، أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق، رسالة ماجستير إدارة اعمال، (غير منشورة)، الجامعة الافتراضية السورية، السنة 2018، ص: 36.

- 4- الايمان بالرأي والراي الاخر: حيث يسهم ذلك في بيئة العمل القائمة على المشاركة في اتخاذ القرارات والذي من شأنه تحسين العمل وتطويره بما ينعكس إيجابا على أنماط العمل الإداري؛
- 5- 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؛
- 6- الايمان بضرورة التغيير واهمية التغيير المستمر.

ثالثا: معوقات الأداء الإبداعي للعاملين في المنظمة

هناك بعض من المعوقات التي تحد من الأداء الإبداعي في المنظمة نذكر منها: ¹

1. 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؛
2. معوقات وجدانية وشخصية: وتتمثل في الخوف من المبادرة والخوف من الوقوع في الخطأ، والجهد في التفكير، والرغبة في تحقيق النجاح السريع؛
3. معوقات ثقافية او اجتماعية: وتعود الى الضغوط الاجتماعية المختلفة التي تتدخل في تشكيل حياة الافراد وتصرفاتهم.

رابعا: العلاقة بين الابداع والأداء الإبداعي

الابداع هو تقديم شيء جديد سواء كان سلعة او خدمة تقدمها او تبناها المنظمة لأول مرة، ام الأداء الإبداعي فهو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد او مجموعة من الافراد في موقع العمل حيث انه سلوك يسبق الابداع في صيغته النهائية، وقد يكون هذا السلوك ابداعا في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المنظمة. ²

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاحتراق الوظيفي

ستناول في هذا المطلب مفهوم الاحتراق الوظيفي وابعاده، واسبابه والاثار المترتبة عنه، واهم النظريات المفسرة له والاستراتيجيات المنتهجة للتعامل معه.

الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي (JOB BURNOUT)

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 للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

الاحتراق الوظيفي تعبير جديد حيث يعتبر (هيربرت فرويد بيرجر) المحلل النفسي الأمريكي اول من ادخل المصطلح الاحتراق الوظيفي (BURNOUT) الى حيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام 1977، وناقش تجاربه النفسية في مدينة نيويورك، وقد لاحظ فرويدنبرجر ان الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضا لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس، 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:

¹ - المرجع نفسه، ص، 39.

² - المرجع السابق، ص: 34.

وقد عرفته كريستين ماسلاك¹ (MASLACH) أستاذ علم النفس بجامعة بيركلي الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي بأنه: مجموعة الأعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبلد الشخصي ، والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني ، ويحدث الاحتراق عندما لا تكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الانسان الذي ينخرط في أداء العمل ، واذا زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي للشخص مع جوانب أخرى متشابكة ومنها الاتجاهات الفرد نحو مهنته والرضا الوظيفي ، والتفاعل الاجتماعي ، والسلطة الإدارية.

نورد بعض التعريفات المتفق عليها لمفهوم الاحتراق الوظيفي²:

فقد عرف تايلر (TAYLOR) الاحتراق النفسي بأنه "عبارة عن ارهاق واستنفاد القوة والنشاط".

وعرف 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 وعرف كارتز 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:³

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.

الاحتراق الوظيفي: هو نوع خاص من الضغط العصبي المرتبط بالعمل، هو حالة من الاجهاد البدني او النفسي يتضمن إحساس بتراجع الإنتاجية وفقدان الهوية الشخصية.⁴

ومن خلال ما سبق تحمل الطالبة التعريف الاتي الاحتراق الوظيفي "هو مجموعة من الاعراض التي تتضمن الاجهاد الجسدي والنفسي التي تسببها ضغوط العمل على الفرد والنظرة السلبية للفرد تجاه مهنته".

¹ -فهد بن احمد الشعلان، مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مفتش للمسؤولية الفرد والقيادة،_ المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب المجلد 32 العدد 65، الرياض، 2016، ص:5.

² -احمد محمد عوض بني احمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2007، ص ص 13-14.

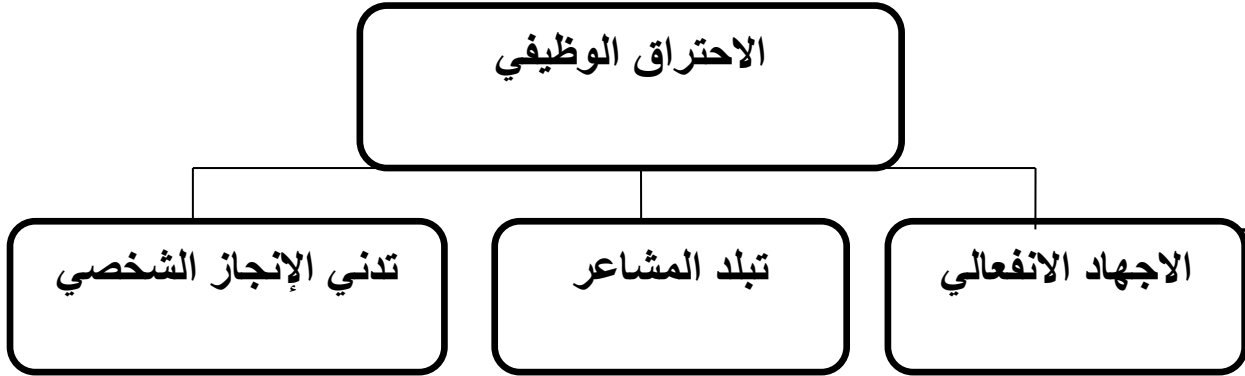
³ -لنا حسن محمد منصور، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعلم في محافظة الخليل، ماجستير في التربية، تخصص ارشاد نفسي وتربوي، (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس 2013، ص11.

⁴ - <https://www.mayoclinic.org/ar/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-2004664213.28.04.03.2020> .

الفرع الثاني: ابعاد الاحتراق الوظيفي

توصلنا الباحثتان MASLACH AND JACKSON الى ثلاث ابعاد رئيسية تعكس اعراض الاحتراق الوظيفي، وقد سميت هذه الاعراض باسم الباحثة ماسلاك، والموضحة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): ابعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة.

من خلال الشكل نستنتج ان الابعاد الاحتراق الوظيفي تتمثل فيما يلي:

أولاً: الاجهاد الانفعالي (Emotionnel Exhumption)

هو فقدان الموظف لثقته بذاته، وروحه المعنوية، واستنفاده لطاقاته بالكامل، يصاحبه إحساس بالإحباط والتوتر النفسي الدائم، كما انه يتمثل في نزوب المصادر العاطفية والداخلية للموظف، بحيث يصبح لديه شعور بأنه لم يعد لديه ما يقدمه لعمله، وهو شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة منه.

ثانياً: تبدل المشاعر الإنسانية: (Dépersonnalisation)

يعرف **DorsumYener** " التبدل في الشخصية يتميز بالمواقف السلبية والغير المناسبة اتجاه العملاء وفقدان المثالية والانسحاب، سمة مميزة للتخلص من الهوية، هي النزعة الى التقييم"¹

ويعني حسب ماسلاك وباينز (1977) تبني الموظف لمواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء المهنة، كما انه يعني معاملة الآخرين كأشياء وليس كبشر، ويميل الموظف الى كثرة التذمر، وانتقاد الآخرين، واللامبالاة، والبرود في العلاقات، والسخرية من الآخرين، وهو يمثل الوسيلة للتعامل مع البعد الأول للاحتراق وهو الانهاك الانفعالي، كما انه يمثل الوسيلة للدفاع على النفس وتقليل الشعور بالذنب.²

ثالثاً: تدني الإنجاز الشخصي: (Lack Personal Accomplishment)

يظهر هذا البعد كما يراه **Maslach & Jackson (1981)** حينما يبدا الموظف في تقييم نفسه بشكل سلبي، حيث يفقد الحماس للإنجاز، ويشعر انه لم يعد كفوًا لعمله مقارنة بزملائه، وبعدم قدرته بالوفاء بالتزاماته عي الحياة بشكل عام ومن أعراضه كذلك الشعور بالفشل، وعدم القدرة على التعامل مع المشاكل بفاعلية، وعدم الشعور بالسعادة والانسجام في العمل.³

¹DursumYener, the Effect of Burnout on Organizational Commitment in Logistics Sector, Journal Of Business Research Turk, Vol 6, Number 2, 2014, page 16.

²تحية التباي واخرون، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية المجلد 29، العدد 2015، 504.

³ - المرجع نفسه.

ويرى آخر أنه: "يتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً، وشعوره من خلال ذلك لفشل، وكذلك تدني إحساسه لكفأته في العمل والإنجاز الناجح لعمله وتفاعله مع الآخرين¹."

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 والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين.

الفرع الثالث: أسباب الاحتراق الوظيفي وأساليب معالجته

أشارت كل من (Maslach&Leiter) إلى مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي²:

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

- **محدودية صلاحيات العمل:** ان أحد المؤشرات التي تؤدي الى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ القرارات لحل مشكلات العمل، وتأتي هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من الحرية واتخاذ الاجراء المناسب من قبل الموظف؛

- **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما سيلزم ذلك من ساعات إضافية واعمال إبداعية دون مقابل مادي او معنوي ذلك مؤشرا اخر على المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف؛

- **عدم الانصاف والعدل:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند اخلاله بما يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع امكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة الى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة؛

- **انعدام المشاركة الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا الى مشاركة الآخرين في بعض المهوم والافراح والتنفيس، لكن بعض الاعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان والعزلة الاجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة؛

- **غموض الدور:** يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل، وذلك عند غياب المعلومات الكافية، او تقدم له معلومات مغلوبة، او تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، او عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به. وهو ما يعرف بالتوقعات الغير واقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى الفرد فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره اثناء قيامه بهذا الدور³؛

- **صراع الدور:** يعني التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للفرد، او من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص، مما يشعره بعدم الاستقرار، ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط، مما يؤدي الى حدوث صراع الدور لهذا الفرد⁴.

¹ كلاب يحي نabo موسى أنور، الاحتراق الوظيفي وتأثير على أداء العاملين، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني "غير منشورة" تخصص إدارة منظمات، المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، 2011-2012، ص: 28.

² سليمان احمد الطلاع، واقع الاحتراق الوظيفي واسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، محافظات غزة، مجلة جامعة الازهر، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 17، العدد 2، 2015، ص: 181.

³ ناظم حسن رشيد، تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين "دراسة لأراء عينة من المدققين الداخليين في العراق" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 49، السنة 2016، ص: 70.

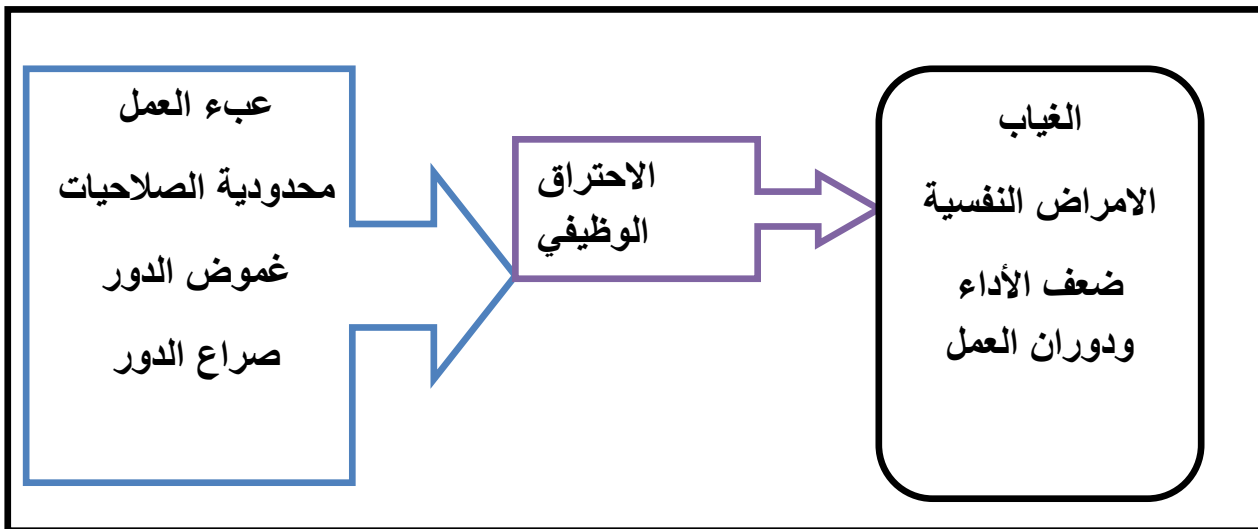
⁴ -المرجع السابق، ص: 70.

هناك مصادر وأسباب أخرى للاحتراق الوظيفي سنذكر بعض الأسباب الأكثر شيوعاً من بينها:¹

- 1- المنظمة بشكل عام وخصوصاً عندما تكون المنظمة عالمية ولديها تغيرات في الصناعة كثيرة؛
- 2- بيئة العمل المتغيرة باستمرار وأيضاً عدم القدرة على التأثير على قرارات سياسة المنظمة والتغيرات الأخرى؛
- 3- نقص الموارد والمعلومات؛
- 4- صعوبة في إدارة الأشخاص الذين قام المدير بتوزيع العمل عليهم؛
- 5- المشاكل في المنزل التي تنتقل إلى العمل؛
- 6- صعوبات التكليف مع المطالب المدير؛
- 7- الكثير من العمل الذي يؤثر على الحياة الشخصية؛
- 8- مطالب عالية وغير متوقعة بالنسبة للأفراد.

حدد ماسلاش وليتر العديد من الأسباب التي تقف وراء الاحتراق الوظيفي منها (ضغط العمل، محدودية & الصلاحيات، غموض الدور، صراع الدور، قلة التعزيز الإيجابي) كما موضح في الشكل التالي:

الشكل (1-2): أسباب الاحتراق الوظيفي.



المصدر: سارة لعبيبي عبد الله، تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة الإدارة والاقتصاد، مجلد 26، العدد 117، جامعة بغداد، العراق، السنة 2020، ص: 162.

أولاً: أساليب معالجة الاحتراق الوظيفي

تتعدد الأساليب التي تتعلق بمعالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي نذكر منها ما يلي:²

- تحديد اهدا العاملين بشكل واضح وهل هي قابلة للإنجاز من قبلهم، بالإضافة إلى ذلك إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بعملهم أن أمكن ذلك؛

¹ -سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها رسالة ماجستير، (منشورة)، إدارة الاعمال، الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية في غزة، فلسطين، 2010.

² -جليل كاظم العارضي، دلال صالح المهدي، الاحتراق الوظيفي وتأثيره في البراعة الاستراتيجية، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15 العدد 48، 2019، ص: 419.

- تزويد العاملين وبشكل واضح ومستمر بتغذية راجعة عن أدائهم، وتقدير إنجازاتهم؛
- لتأكد من تناسب قدرات العاملين وامكاناتهم مع عبء العمل، وتصميم الوظائف بما يتناسب مع المهام والمسؤوليات والواجبات؛
- تأسيس نظام اتصالات قوي يسمح للموظفين بإيصال أفكارهم وشكواهم للإدارة العليا في المنظمة؛
- المحافظة على ثقافة تنظيمية تتميز بالعدالة والوضوح وتناسب الفرص ووضع نظام عادل للمكافأة المادية والمعنوية.

الفرع الرابع: مراحل الاحتراق الوظيفي واعراضه

أولاً: مراحل الاحتراق الوظيفي.

تحت ظاهرة الاحتراق الوظيفي عبر ثلاث مراحل وهي:¹

- 1- المرحلة الأولى: يشعر الفرد بعدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرته الذاتية نتيجة ضغوطات العمل؛
 - 2- المرحلة الثانية: يعاني الفرد من الاجهاد والتوتر كردة فعل طبيعية وعاطفية لضغوط العمل؛
 - 3- المرحلة الثالثة: تشتمل هذه المرحلة على العديد من التغيرات في السلوك والاتجاهات، حيث يميل الفرد الى معاملة الآخرين بطريقة حادة وبدون مبالاة، بحجة الانشغال بالعمل المكلف به.²
- كما يرى البعض ان ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجاءة دائما تتضمن المراحل الأتية:

➤ مرحلة الاستغراق:

ومنها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.³

➤ مرحلة التبلد:

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد بالاعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه الى مظاهر اخرى في الحياة، كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.⁴

➤ مرحلة الانفصال:

وفيها يدرك الفرد ما حدث في المراحل السابقة في الانسحاب النفسي واعتلال صحته البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الاجهاد.⁵

¹- المرجع السابق، ص162.

²- جليل كاظم العارضي، مرجع السابق ص:418.

³ -سماهر مسلم عباد أبو سعود مرجع سبق ذكره ص 45.

⁴ -الاء حمدي ادعيس، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة العاملين فيها، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل (غير منشورة)، فلسطين، السنة 2012، ص50.

⁵ -مجمود أسامة عبد الوهاب، العلاقة بين وصف وتحليل الوظائف وابعاد ظاهرة الاحتراق النفسي، دراسة استطلاعية على الهيئة العامة للمسح الجيولوجي العراقية احدى تشكيلات وزارة الصناعة والمعادن، مجلة الكوئ للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط العراق، العدد22، 2016.

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.¹

ثانيا: اعراض الاحتراق الوظيفي

يؤكد سيدو لاين(cedoline) بانه يمكن ان تستدل على وجود الاحتراق الوظيفي او النفسي بواسطة ثلاث مؤشرات او اعراض بارزة هي:²

1- شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي الشعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية او المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي الى فقدان الشعور بتقدير الذات؛

2-الاتجاه السلبي نحو العمل والفتة التي تقدم له الخدمة وفقدان الدافعية نحو العمل؛

4- النظرة السلبية للذات والاحساس باليأس والعجز والفشل.

الفرع الخامس: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، انما بدا بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال قد نظرت اليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وحسب ادبيات علم النفس فان هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق وهي:³

- نظرية الفردية او التحليل النفسي.
- النظرية السلوكية.
- النظرية المعرفية أو الوجودية.

وسوف نعرض بإيجاز هذه النظريات وبيان مدة العلاقة بينهما في تحديدها وتفسيرها لظاهرة الاحتراق الوظيفي.

1- نظرية التحليل النفسي

فسرت نظرية التحليل النفسي على ان الاحتراق الوظيفي ناتج عن عملية ضغط الفرد من الانا لمدة طويلة

،وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، اوانه ناتج عن عملية الكبت او الكف عن الرغبات غير مقبولة بل المتعارضة في المكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع في تلك المكونات ينتهي في اقصى مراحلها الى الاحتراق الوظيفي، اوانه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الانا والأخر التي تعلقته به، وقدان الفرد جانب المساعدة التي كان ينتظرها كما انه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي .

2- النظرية السلوكية: تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على انه سلوك كغير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة الغير مناسبة، وذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفيه مقبولة فانه قد يتعلم سلوك غير سوي يسمى الاحتراق الوظيفي (BURNOUT) ومع ذلك يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة،

¹ - لنا حسن محمد منصور، مرجع سبق ذكره ص ص، 13-14.

² -احمد محمد عوض بني احمد، مرجع سبق ذكره ص ص، 17-18.

³ -أنور أبو موسى، يحي الكلاب، مرجع سبق ذكره، ص ص: 19-20.

ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي ،فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط ، الاسترخاء ،واخذ الحمامات الدافئة .¹

3- النظرية الوجودية :

فتركز في تفسيرها للاحتراق الوظيفي على عدم وجود معنى للحياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته يعاني نوعا ما من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهميته لحياته، ويكرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي، فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة ان جاز لنا القول، ان الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى لحياة الفرد، كما ان فقدان المعنى يمكن ان يؤدي الى الاحتراق الوظيفي².

¹ - سماهر مسلم عباد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص، 20.

² - لنا حسن محمد منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 22.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى الإطلاع على الدراسات السابقة التي تخص أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية**1- دراسة محمد كمال أبو الفتوح احمد عمر (2020) بعنوان: فاعلية برنامج ارشادي عقلائي انفعالي سلوكي في تطوير****فاعلية الذات لخفض مستوى الاحتراق الوظيفي المهني لدى معلمي تلاميذ ذوي اضطراب التوحد**

مقال من مجلة الحوت التربوية النفسية، جامعة بنها جمهورية مصر العربية، تُهدف هذه الدراسة عن الكشف عن فاعلية برنامج ارشادي عقلائي انفعالي في تطوير فاعلية الذات لخفض من مستوى الاحتراق الوظيفي المهني لدى (20) من معلمي تلاميذ ذوي اضطراب التوحد بمنطقة جازان بالمملكة العربية السعودية. تضمن البرنامج المقترح في هذه الدراسة 12 جلسة ارشادية تم تقديمها خلال 3 أسابيع واستخدم الباحث بها مقياس لفاعلية الذات لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب التوحد ومقياس اخر لمستوى الاحتراق الوظيفي المهني لديهم. وتوصلت النتائج الدراسة الى ان البرنامج المقترح قد ساهم وبصورة ذات دلالة إحصائية في تطوير فاعلية الذات وخفض مستوى الاحتراق الوظيفي والمهني لدى العينة المستهدفة في هذه الدراسة.

2-دراسة سارة لعبي عبد الله (2020) بعنوان: تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين "بمخت ميداني في الشركة**العامة لصناعة الزيوت النباتية"**

مقال من مجلة الاقتصاد وعلوم الإدارة، جامعة بغداد، العراق يهدف هذا البحث لمعرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين. فقد قدمت الباحثة أساساً نظرياً عن الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين، ولغرض تحقيق أهداف البحث تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في الاحتراق الوظيفي وابعاده (الانهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر) والمتغير المعتمد أداء العاملين بأبعاده (الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي بالإبداع) وللتعرف على طبيعة المتغيرات اعتمد البحث على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية المنبثقة منها. ولغرض اختبار فرضيات البحث فقد تم تطبيق البحث على عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية لغرض الحصول على المعلومات اللازمة من خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض ولقد بلغ حجم المجتمع (130) فرداً وتم تحديد حجم العينة من هذا المجتمع حسب نموذج (دي مورقان) العالمي لتحديد حجم العينة عند مستوى دلالة (0.05)، ولغاية (0.01)، وقد بلغ حجم هذه العينة بحسب هذا النموذج (97) فرداً، واستعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية كالتكرار النسبي والوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لقياس وتحليل آراء العينة البحث ومعامل الارتباط البسيط بيرسون لقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات واختبار (t) لمعرفة معنوية علاقة الارتباط البسيط وتحليل الانحدار المتعدد. وقد توصل البحث الى ما يلي:

✓ ان وجود الاحتراق الوظيفي في الشركة يساهم بانخفاض مستويات الأداء الوظيفي أي وجود علاقة ارتباط عكسية

قوية بين الاحتراق الوظيفي والإنتاجية؛

✓ ان متغير تبلد المشاعر اقوى الابعاد بعدم وجود أي ارتباط وتأثير بينه وبين الأداء.

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

مقال من المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر تهدف هذه الدراسة الى الكشف على مدى تأثير العوامل التنظيمية بأبعادها: (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، 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) طبيا 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.

4-دراسة مارلين موسى سركيس (2018) بعنوان: أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين "دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق"

رسالة ماجستير تخصص إدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية السورية، هدفت هذه الدراسة الى دراسة أثر بيئة العمل المتمثلة في (تكنولوجيا، تدريب، حوافز المكافآت، ظروف العمل، الهيكل التنظيمي) على الأداء الإبداعي للعاملين في المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق. تم اختبار عينة مكونة من ثلاثة مصارف خاصة عاملة في دمشق، يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في المصارف السورية الثلاث والبالغ عددهم (225) موظف وقد تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية، منها 124 استبانة صالحة للدراسة بنسبة استجابة بلغت (87%) من المجتمع الكلي، استندت الباحثة على ثلاث فرضيات رئيسية لمعرفة تأثير بيئة العمل على متغيرات البحث واختبارها، وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام عدد من الأساليب الاحصائية الاستدلالية لتحقيق اهداف الدراسة اذ خضعت بأكملها الى التحليل الاحصائي الوصفي وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

ومن نتائج الدراسة ما يلي:

- ✓ وجود تأثير إيجابي لأبعاد تأثير بيئة العمل مع الأداء الإبداعي للعاملين في المصارف السورية الخاصة؛
- ✓ احتلت ظروف العمل كأفضل عامل من عوامل بيئة العمل حسب تقسيم العاملين في المصارف ثم الهيكل التنظيمي ثم التكنولوجيا ثم التدريب وأخيرا الحوافز والمكافآت.

5-دراسة ازهار مراد عوجه(2018) بعنوان: الشخصية الاستباقية وانعكاساتها في الاداء الإبداعي للعاملين "دراسة استطلاعية لآراء عينة من ملاك التمريض العاملين في مستشفى الفرات الأوسط في النجف الاشرف"

مقال من مجلة الإدارة الاقتصاد جامعة الفرات الأوسط، العراق، يهدف البحث الى دور الشخصية الاستباقية في أداء الإبداعي للعاملين بأبعاده(روح المجازفة، المرونة المنهجية العلمية في التفكير وفي حل المشكلات، الافناع)، واختيرت مستشفى الفرات الأوسط في النجف الاشرف مجالا للبحث على وفق منهج الدراسة الاستطلاعية متضمنا بذلك اختيار عينة البحث

التي تمثلت بملاك التمريض العاملين في مستشفى الفرات الأوسط التي بلغت (160) من ملاك التمريض، وتم اختبار فرضيات البحث بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية ومن خلال الاعتماد على برنامج SPSS وبرنامج smart pls في حساب معامل التشبع وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة من عينة البحث. وقد توصل البحث الى ما يلي:

✓ ان الشخصية الاستباقية تمتلك تأثير معنوي في ابعاد الأداء الإبداعي للعاملين (روح المحازفة، المرونة . المنهجية العلمية في التفكير وحل المشكلات، الاقناع).

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

مقال من مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، تهدف هذه الدراسة لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بمدينة الأغواط، 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 المتغيري (الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية).

7-دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول (2018) بعنوان: الاجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة

الاستشفائية العمومية دراسة ميدانية لدى عينة من أطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجلفة.

مقال من مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، تهدف هذه الدراسة عن الكشف عن مستوى الاجهاد النفسي، كما تهدف الى معرفة اثر المتغير: الجنس على مستوى على مستوى الاجهاد المهني للأطباء، ولقد اختار الباحثان المنهج الوصفي، وشملت هذه الدراسة الأطباء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالجلفة، وتضمنت عينة الدراسة (30) طبيب وطبيبة، وقد تم اختيار العينة باستخدام العينة العشوائية، واعتمد الباحثان مقياس الاجهاد من اعداد بن زروال فنيحة (2008)، اما بالنسبة لطرق تحليل البيانات فقد استخدم الباحثان اختبار T لدلالة الفروق، بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ يتمتع الأطباء بمستوى مرتفع من الاجهاد المهني؛
- ✓ لا توجد فروق دلالة في مستوى الاجهاد لدى الأطباء تعزى لمتغير الجنس.

8-دراسة عبد الكريم مأمون ونبيلة بوعافية(2018) بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين

بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية

مقال من مجلة الجيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة البليدة (02)، تهدف هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي وجودة الحياة لدى العاملين بنظام المناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية، ولقد استعمل الاستبيان

بهدف جمع المعلومات والبيانات الشخصية والمهنية لأفراد العينة، كما استخدم للحصول على بيانات الدراسة والقياس الأدوات التالية: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس جودة الحياة من اعداد الباحثين.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ توجد علاقة بين الاحتراق النفسي وجودة الحياة للعاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية؛
- ✓ يعاني العاملین بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية من مستوى عالي من الاحتراق النفسي؛
- ✓ لا توجد فروق بين الجنسين في كل من الاحتراق النفسي وجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية؛
- ✓ لا توجد فروق بين افراد عينة الدراسة في كل من الاحتراق النفسي وجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية تبعاً لمتغير الخبر المهنية؛
- ✓ لا توجد فروق بين افراد عينة الدراسة في كل من الاحتراق النفسي وجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية تبعاً لمتغير مكان العمل.

9-دراسة مصطفى صباح حلجل وعلي عبد الأمير (2018) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بتماسك جماعات العمل "دراسة تطبيقية في معمل إطارات الديوانية "

مقال من مجلة جامعة بابل . العراق . اعتمد البحث المنهج التطبيقي مستخدماً بذلك المدخل السلوكي من خلال متغيري البحث، الاحتراق الوظيفي الذي يمثل المتغير المستقل بأبعاده (الانهك النفسي وعدم الإنسانية والانجاز الشخصي) والمتغير التابع تماسك جماعة العمل بأبعاده (الانتماء للمجموعة والايجابية والتأثير وروح الفريق) وتم ربطهما برضية رئيسة مفادها توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي وتم الاعتماد على استبيان لجمع المعلومات من المبحوثين من خلال استمارة مكونة من (18) عبارة بواقع (09) عبارة لكل متغير ثلاث عبارة لكل بعد ، تم توزيعها على عينة مكونة من (40) عامل في معمل إطارات الديوانية تمثلوا برؤساء الأقسام ومديري الشعب وتم الاعتماد على (37) استمارة صالحة للتحليل عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية الجاهزة (spss) من خلال الأدوات الاتية (الوسط الحسابي الانحراف المعياري ،معامل ارتباط بيرسون) وكان ابرز استنتاج توصل اليه البحث يشعر العاملون بإنهك النفسي مما يدفعهم الى محاولة التسرب من العمل او الواجبات التي يوكولون بها بسبب ارتفاع معدل الاحتراق الوظيفي.

3-دراسة محمود السيد امام (2018) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في الشركات السياحية المصرية

مقال من مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE العدد السابع، جامعة مدينة السادات، مصر، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في الشركات السياحية المصرية. ولتحقيق هدف الدراسة، قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء وتوزيعها على عينة عشوائية على العاملين في الشركات السياحية المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى. تم توزيع 390 استمارة وتم الاعتماد على تحليل 364 استمارة صالحة للتحليل. وقدم استخدام برنامج SPSS 25.7 في تحليل بيانات الدراسة.

ومن نتائج الدراسة ما يلي:

- ✓ ان انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي الى تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية المصرية بنسبة 43.1%.
- ✓ ان أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بعد تلبد المشاعر الإنسانية ثم بعد نقص الإنجاز الشخصي ثم بعد الانهك العاطفي.

10-دراسة حلي مصطفى وخلفان رشيد (2017) بعنوان: الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء "دراسة ميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو.

مقال من مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة تيزي وزو، الجزائر، هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى (47) طبيب عامل في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو. كما رمت كذلك لتعرف عما إذا كانت هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي وفق متغيرات السن والجنس. توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- ✓ معاناة الأطباء من المستوى المرتفع من الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ لم تظهر فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة وفق متغيرات السن والجنس.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1-دراسة (2017 Sanaz Zargar Balaye Jame & Mohammad Alimoradnori)

بعنوان: Investigating The Relationship Between Organizational Justice and its Dimensions with Job

Burnout and its Dimensions in Selected Military Clinics in Tehran

مقال من جامعة طهران، إيران، حاولت هذه الدراسة التحقيق في العلاقة بين العدالة التنظيمية وأبعادها مع الاحتراق الوظيفي وأبعاده في العيادات العسكرية المختارة في طهران، اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الوصفي، تمثلت عينة الدراسة في (160) موظف، تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان ومن ثم تحليلها بواسطة البرنامج الاحصائي (SPSS).

أظهرت النتائج ما يلي:

- ✓ لا توجد علاقة كبيرة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي؛
- ✓ وجود علاقة عكسية وسلبية بين الإجهاد الانفعالي والعدالة التنظيمية؛
- ✓ وجود علاقة عكسية سلبية بين أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي.

2-دراسة (2016) SAWSAN IBRAHIM RAJAB ،SAMI SHAHER ASKAR 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

مقال من مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، 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 أعدت 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 أداؤهم؛

✓ ان الأداء المعتمد في المستشفى قيد البحث روتيني من حيث الأسلوب والمنهجية ولا يتم استغلاله بفعالية وبما يخدم تطوير القدرات والإمكانيات المتوفرة لدى المرضين والتي تسهم في تحسين أدائهم وتحفيزهم نحو الابداع فيه.

3-دراسة Kamal Makhamreh، Zaid Gabajah (2014) بعنوان: **Obstacles of Creativity Performance of Science Teachers in the High Primary Schools at Jérusalem District.**

مقال من مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، العراق، هدفت هذه الدراسة التعرف إلى معوقات الأداء الإبداعي لمعلمي العلوم بالمرحلة الأساسية العليا بمحافظة القدس من وجهة نظرهم، وبيان مدى اختلاف هذه المعوقات باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وطوّرت استبانة لجمع البيانات، تم التحقق من صدقها وثباتها بالطرق التربوية والإحصائية المناسبة، وبلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ الفاء، (0.75). وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع معلمي العلوم بالمرحلة الأساسية العليا والبالغ عددهم (410) معلماً ومعلمة، تم اختيار عينة عشوائية بنسبة (%40).

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ أن معوقات الأداء الإبداعي لمعلمي العلوم جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (لدرجة الكلية) مقداره (3.31) وفق مقياس ليكرت الخماسي؛
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لمعوقات الأداء الإبداعي لمعلمي العلوم بالمرحلة الأساسية العليا بمحافظة القدس تُعزى لمتغير الجنس؛
- ✓ عدم وجود فروق تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

4-دراسة Moayad Yousef Al-Saadi -Adel Abbas Abd Hussein -Zayneb Hadee AL-SHareefy Zainab Hadi (2013) بعنوان: **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**

مقال من مجلة التقني، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، تهدف الدراسة الى اختبار تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي في المنظمات الصحية، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مستشفى الإسكندرية العام التي جرى اختيارها مجتمعاً لإجراء الدراسة اختيرت منه عينة عشوائية بلغ حجمها (50) شخصا. وقد حاولت الدراسة الإجابة على تساؤلات عديدة منها ما عوامل المناخ التنظيمي الأكثر تأثيراً في حصول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، وللإجابة على التساؤلات المطروحة بنيت الدراسة على فرضيتين رئيسيتين تضمنت كل منهما ستة فرضيات فرعية، ومن اجل التحقق من صدق الفرضيات التي جرى بنائها فضلا عن معالجة البيانات التي تمخضت عنها اجابات عينة الدراسة استعين بالبرنامج الإحصائي (Spss)، بعد اختيار الوسائل الإحصائية الملائمة والتي تنسجم مع طبيعة الدراسة كونها دراسة لمعلميه (Nonparametric). وقد ابتغت الدراسة تحقيق هدفين كان من بينهما التحري عن مدى شيوع ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمة قيد الدراسة. اما اهميتها فتكمن في ان الكشف المبكر عن الظواهر السلبية في حياة المنظمات يساعدها في تجنبها مستقبلا او التقليل من آثارها.

5-دراسة Xihua Jiang، Jiaksi Peng (2013) بعنوان: **The Impact of Psychological Capital on Job Burnout of Chinese Nurses: The Mediator Rôle of Organisationnel Commitment**

مقال من مجلة علم النفس، الجامعة العسكرية الطبية الرابعة، جمهورية الصين الشعبية، تهدف هذه الدراسة للكشف عن تأثير راس المال النفسي على الإرهاق الوظيفي من خلال التحقيق في توسط تأثير الالتزام التنظيمي على هذه العلاقة تم اختيار مجموعة من الممرضات (473) ممرضة من أربعة مستشفيات عامة كبيرة في مدينة شيآن الصينية. وتم جمع البيانات بواسطة استبيان راس المال النفسي، وجرى احتراق ماسلاش، المسح العام ومقياس الالتزام التنظيمي.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ يرتبط كل من الالتزام التنظيمي وراس المال النفسي ارتباطا كبيرا بالإرهاق الوظيفي؛
- ✓ اشارت نمذجة المعادلة الهيكلية بان الالتزام التنظيمي توسط جزئيا العلاقة بين الراس المال النفسي والارهاق الوظيفي.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول من هذا المطلب عرض اوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة من خلال تصنيفها في جدول مقارنة، إضافة إلى الوقوف على مجال الاستفادة التي حصل من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الجدول (1-1): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية واجنبية وكانت من السنوات 2020 الى 2013، حيث شملت الدراسة الأماكن التالية: الجزائر، مصر، العراق، سوريا، فلسطين، إيران، الصين.	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021/2020 اما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة العمومية الاستشفائية -محمد بوضياف- ورقلة.	من حيث الزمان والمكان
ركزت معظم الدراسات على عينات عشوائية وزعت عليها استمارات.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي الأطباء بمختلف رتبهم واصنافهم في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، الجزائر وذلك راجع لخصوصية العينة التي تختلف حسب تخصصاتها.	من حيث العينة
تمت معالجة معظم الدراسات بالاعتماد على المنهج الوصفي، كل منها استخدمت الاستبيان كوسيلة للحصول على المعلومات.	اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره يقدم وصف كفي وكمي للموضوع، وحاولنا اسقاط النظري على الواقع فاعتمدنا على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، واستعنا بالمقابلة لدعم نتائج الاستبانة مع بعض الأطباء العاملين في المؤسسة، مع تدوين بعض السلوكيات والتصرفات التي لها علاقة بالموضوع كملاحظات لتدعيم نتائج بحثنا.	من حيث منهج الدراسة
اختلفت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمي، صناعي، صحي، مصرفي، تعليمي، عمومي).	استهدف البحث القطاع الصحي، خلال الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - محمد بوضياف- ورقلة، الجزائر.	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة مختلف متغيرات مختلفة منها: - العدالة التنظيمية؛	تناولنا في البحث متغيري الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين، حيث نسعى الى معرفة أثر الاحتراق الوظيفي (الاجهاد الانفعالي،	من حيث المتغيرات

<ul style="list-style-type: none"> - تماسك جماعات العمل؛ - جودة الحياة لدى العاملين؛ - الشخصية الاستباقية؛ - بيئة العمل؛ - العوامل التنظيمية؛ - المناخ التنظيمي؛ - الالتزام التنظيمي. 	<p>تبلد المشاعر الإنسانية، تديني الإنجاز الشخصي) على الأداء الإبداعي للعاملين.</p>	
<p>هدفت معظم الدراسات على الوقوف على الاحتراق الوظيفي وكذا الوقوف على الأداء الإبداعي للعاملين بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.</p>	<p>تهدف دراستنا الى الوقوف على مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للأطباء في المؤسسة محل الدراسة.</p>	<p>من حيث الهدف</p>

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالاً من الإستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي:

- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي والمتغير التابع الأداء الإبداعي للعاملين؛
- اخذ توقعات أولية لنتائج الدراسة الحالية الشيء الذي ساعد في بناء الفرضيات؛
- ساهمت في التعمق في موضوع؛
- ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبانة للدراسة الحالية، وتصميم اسئلة المقابلة؛
- ضبط المصطلحات الأساسية للبحث؛
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة، مما فتح المجال للباحثة في اعداد المنهجية المتبعة؛
- الامام بالنتائج المتوصل اليها في الدراسات السابقة، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءا بالمبحث الأول والذي يتضمن الادبيات النظرية للأداء الإبداعي والاحتراق الوظيفي والتطرق الى ماهية الأداء الإبداعي، مفهومه، أهميته وعناصره، انواعه ومستوياته، مراحلها ومتطلباته، معوقاته ومدخله، بالإضافة الى الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي، تم تحديد المفاهيم الأساسية الخاصة به، والتي تمثلت في ماهية الاحتراق الوظيفي مفهومه، ابعاده، مراحلها، النظريات المفسرة له، أعراضه وأساليب معالجته.

اما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والتي تم من خلاله استعراض لاهم الجوانب لهذه الدراسات والمتمثلة في هدف من الدراسة، الإشكالية المطروحة، المنهج المتبع، عينتها، وكذا ذكر اهم النتائج المتوصل اليها، ومن ثم ابراز اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة وبين دراستنا.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي
للأطباء في مستشفى محمد بوضياف ورقلة

تمهيد:

بعد ان تطرقنا في الفصل السابق الى المفاهيم المتعلقة بالاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين وبغية الامام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري وللإجابة على الإشكالية المطروحة، سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع بحيث حاولنا القيام بدراسة ميدانية لعينة من الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة بهدف الوصول الى النتائج الملموسة، عن طريق توزيع استمارة الاستبيان بالإضافة الى اجراء المقابلة مع بعض الأطباء باختلاف تخصصاتهم. وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين:

- ✓ **المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:** بعرض وتقديم المؤسسة محل الدراسة، وكذلك تحديد المجتمع وعينة الدراسة، وتحديد المتغيرات وكذا عرض الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة؛
- ✓ **المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:** سوف نتطرق في هذا المبحث الى نتائج الدراسة ومناقشتها واختيار الفرضيات، وفي الأخير التوصل للاستنتاجات وحلول للإشكالية المطروحة.

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية لأثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين، وكذلك تقديم العينة والتعريف بالمؤسسة محل الدراسة وعرض منهج الدراسة والأدوات التي تم استخدامها لجمع البيانات ومعالجتها من مختلف البرامج والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها إلى التوصل إلى نتائج الدراسة.

المطلب الأول: عينة الدراسة

يمثل هذا المطلب المنطلق في لدراسة الميدانية بحيث سنعرض تقديم للمؤسسة محل الدراسة إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

الفرع الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة

أولاً: التعريف بمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، يلعب دورا هاما في المنطقة الجنوبية من الناحية الاستشفائية، ويقع في وسط المدينة، وتم إنشاؤه طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 466 المؤرخ في 1997/12/2 المحدد لقواعد انشاء وتنظيم التسيير القطاعات الصحية، فهو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان، فتح ابوابه بتاريخ 1989/3/22 وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق الراحل قاصدي مرباح، حيث يتربع على مساحة اجمالية تقدر قدرها 18199 متر مربع وتبلغ قدرة استيعابه 625 سريرا و 17 قسم طبي وفي قسم 30 سرير ويتكون من مصالح داخلية وتمثل في: ⁵⁸

الاختصاصات الجراحية:

1. جراحة عامة 30 سرير للرجال و 30 سرير للنساء؛
2. جراحة الأطفال 30 سرير؛
3. جراحة الانف، والاذن والحنجرة 15 سرير؛
4. جراحة العيون 10 اسرة؛
5. جراحة العظام 30 سرير.
6. الاختصاصات الطبية:

1. الطب الداخلي رجال 30 سرير، نساء 30 سرير؛
2. طب الأطفال 30 سرير؛
3. الامراض الصدرية 30 سرير؛
4. قسم الإنعاش وما بعد الجراحة 17 سرير؛
5. مصلحة تصفية الكلى 15 سرير؛
6. بيت مرضى السكري؛
7. مصلحة الإدمان.

ثانياً: التعريف بالهيكل التنظيمي لمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

1-المدير: الهيئة العليا والمسؤول الأول على المؤسسة والمديريات الفرعية.

⁵⁸ -مكتب تسيير الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

- 2-الأمانة: يشغل هذا المنصب سكرتيرة مهمتها استقبال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد الوارد والصادر.
- 3-المديرية الفرعية للإدارة والوسائل: هي مديرية تهتم بتسيير ومتابعة ملفات المستخدمين (التوظيف والتقاعد) وكذلك تهتم بتنفيذ وتسيير ميزانية المستشفى، وهي مديرية تتفرع منها عدة مصالح هي:
- ❖ **مصلحة المستخدمين:** وهي مصلحة تهتم بمتابعة العمال (ممرضين، موظفين، أطباء) وتحرير الوثائق الخاصة بالعمال (وثيقة العطلة، امر بالنقل).
 - ❖ **مكتب الأرشيف:** دورها الاحتفاظ بملفات العمال.
 - ❖ **مكتب المنازعات:** دورها ترقية وانشاء ملفات معاشات العمال وتقوم بمحاضر المجالس التأديبية.
 - ❖ **مكتب الأجور:** وهو المكتب الذي يعد شهريا أجور العمال ويقوم بعمليات الخصم، توقيف الرواتب، إعادة الرواتب.
 - ❖ **مكتب امر بالصرف:** وهي مصلحة مستقلة عن مصلحة المستخدمين دورها إعطاء الاذن بصرف أموال القطاع الصحي، وصرف الأوامر بالمهمات (**ordres des missions**) وكذا رواتب العمال والمنح وإعادة الحوالات وتسجيلها وارسالها الى قابضة الضرائب.
 - ❖ **مكتب المخلفات:** وهو مكتب يهتم بكل ما يتخلف من أجور العمال والمنح وغيرها.
- 4-المديرية الفرعية للأنشطة الصحية: وتتكفل بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي والإشراف على المصالح الاستشفائية الداخلية والوحدات الخارجية وتتفرع منها عدة مصالح:
- ❖ **مصلحة القبول والدخول:** وهي مصلحة الدراسة بحيث تقوم بإجراءات دخول وخروج المريض وتوجيه أقارب المريض.
 - ❖ **المصالح الاستشفائية الداخلية:** وهي مصالح موجودة في المستشفى بنوعها الطبية والجراحية دورها العلاج والسهر على راحة المرضى من يوم دخوله الى يوم خروجه.
 - ❖ **المصالح الاستشفائية الخارجية:** وهي الفروع المتواجدة على مستوى الولاية والتابعة للمستشفى كالقطاع الفرعي للقصر والقطاع الفرعي لبني ثور وبوغفالة والمخادمة....
 - ❖ **مصلحة الوقاية:** وهي مصلحة تهتم بمتابعة البرامج الوقائية لمكافحة الامراض المتنقلة في الأوساط الخارجية
 - ❖ **الطب المدرسي:** وهي مصلحة تهتم المتابعة الصحية للمدارس.
- 5-المديرية الفرعية للمنشآت الاقتصادية: وهي مديرية تتكفل بالمنشآت الاقتصادية وتموين المؤسسة بالأدوية والعتاد الطبي والمواد الغذائية والأجهزة وتتفرع منها المصالح التالية:
- ❖ **مصلحة التجهيز:** دورها تجهيز الهياكل الصحية.
 - ❖ **مصلحة التموين:** تقوم بتموين المواد الغذائية العامة، الأدوات المكتبية، أدوات التنظيف، مستلزمات مواد البناء وغيرها.
 - ❖ **مصلحة الجرد:** تقوم هذه المصلحة بجرد جميع العتاد، الأجهزة الطبية، العتاد المكتبي وعتاد الاشغال العامة.
 - ❖ **مصلحة الصيانة:** دورها صيانة مختلف الأجهزة.
 - ❖ **الورشة:** دورها تصليح الأدوات المعطلة والأدوات الكهربائية العامة.
 - ❖ **حظيرة السيارات:** وهي مكان توقف السيارات القطاع الصحي وتصليحها.
 - ❖ **المغسل:** تقوم بغسل البطانيات والاعطية الخاصة بالمرضى.
 - ❖ **المطبخ:** وهو المكان تجهيز المأكولات الخاصة بالمرضى والعمال المناوبون.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

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 (1-2): احصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات الصالحة	العدد	النسبة المئوية
169	53	12	41		
100%	31.36%	7.10%	24.26%		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على فرز استمارات الاستبيان

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات والأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على المقابلة والملاحظة العلمية.

1. الاستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للأطباء (أنظر الملحق (1))، وتم تقسيمه إلى قسمين:

1. القسم الأول: يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية حول متغيري الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للطبيب وتم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

➤ المحور الأول: تناول متغير الاحتراق الوظيفي حيث تضمن ثلاثة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول حول الانهك الانفعالي يضم 08 فقرات؛
- البعد الثاني حول تبلد المشاعر الانسانية يضم 05 فقرات؛
- البعد الثالث حول نقص الإنجاز الشخصي يضم 08 فقرات.

➤ المحور الثاني: تناول متغير الأداء الإبداعي للعاملين واحتوى على 22 فقرة.

2. القسم الثاني: يحتوي على الخصائص الديمغرافية والبيانات الشخصية الخاصة بالعاملين.

● المقابلة: تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج والحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظراً لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية وعبر الهاتف وكذلك عبر البريد الإلكتروني مع مجموعة من الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف -ورقلة-(أنظر الملحق (3)).

● الملاحظة: بحيث تم الاعتماد على الملاحظة خلال دراستنا والتي لها دور كبير في التعرف على ميدان الدراسة، وملاحظة عمل الأطباء وعلاقتهم مع المرضى وكذلك ملاحظة سلوكياتهم تحت ضغوط العمل.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

2. البرامج

تمت الاستعانة ببرنامج Excel 2007 في تفريع بيانات الاولية للاستبيان وفي تصميم الأشكال البيانية، وتم قياس وتحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج SPSS حيث اشتمل ذلك على:

➤ الأساليب الإحصائية

- معامل ألفا كرونباخ؛
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
 - معامل الارتباط بيرسون؛
 - تحليل التباين الأحادي والثنائي (T-test & ANOVA).
- كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالآتي:

- موافق يعطى لها (ثلاث درجات)؛

- احيانا يعطى لها (درجتان)؛

- غير موافق يعطى لها (درجة واحدة).

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم ذلك كالآتي:

1. حساب المدى: المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة أي $3 - 1 = 2$ ؛

2. يقسم المدى على عدد الفئات: $0.66 = 3/2$ ؛

3. يضاف (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس.

فتصبح كالتالي:

الجدول (2-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)

المستوى	المتوسط المترجح
غير موافق (منخفض)	من 1 إلى 1.66
محايد (متوسط)	من 1.67 إلى 2.33
موافق (مرتفع)	من 2.34 إلى 3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538.

3. صدق وثبات أداة الدراسة

أ- اختبار الصدق: لغرض اختبار صدق استمارة الاستبيان الخاص بالدراسة، هناك عدة طرق منها ما يعرف بصدق المحكمين، والذي يستهدف التحقق من مدى انتماء الفقرة الى مجالها وأنها تقيس العوامل التي صممت الاستبانة لقياسها، حيث عرضت الاستبانة على سبعة محكمين من المتخصصين في علوم التسيير بصيغتها الأولية التي تحوي على 42 عبارة، وقد تم الاخذ بما أبدوه من ملاحظات وتعديلات وكانت اغلبها لغوية تتعلق بصياغة الفقرات.

ب- اختبار الثبات:

ويقصد بها قدرة الأداة في الحصول على البيانات نفسها او المقاربة لها كلما اعيد تطبيقها في نفس الظروف وعلى نفس افراد العينة، وقد تم استخدام طريقة الفا كرومباخ لتحديد درجة ثبات الأداة، بالاستعانة ببرنامج spss لحساب وقياس الثبات والاتساق الداخلي حيث لا يجب ان تقل قيمته عن 60% من اجل الاعتماد على النتائج المتوصل اليها، وبالتالي الجدول ادناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول (2-3): ثبات الأداة حسب المعامل الفا كرومباخ

الملاحظ ان قيمة الفا اقل بكثير من 62 بالمئة التي تعتبر شرطا لاستكمال المعالجة الاحصائية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.455	42

وبالتالي علينا حذف العبارات التي تقلل من درجة الثبات وهي كما يلي: Q14 Q18 Q35 Q33 Q27
بعد عملية حذف خمس عبارات اصبحت قيمة الفا مقبولة وتسمح بمواصلة المعالجة:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.623	37

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة معامل الثبات الفا كرومباخ بلغت 62.3% وهي نسبة مقبولة من الثبات، ومنه تم التحقق من ثبات أداة الدراسة وصلاحيتها لمعالجة موضوع البحث.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشته

نسعى من خلال هذا المبحث الى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الإبداعي للأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف في مدينة ورقلة، من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها والوصول الى اثبات او نفي الفرضيات الموضوعية سالفا والوصول الى نتائج الدراسة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يشتمل هذا المطلب كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على افراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية الى اجاباتهم على عبارات محوري الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء)، إضافة الى عرض نتائج الدراسة.

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية

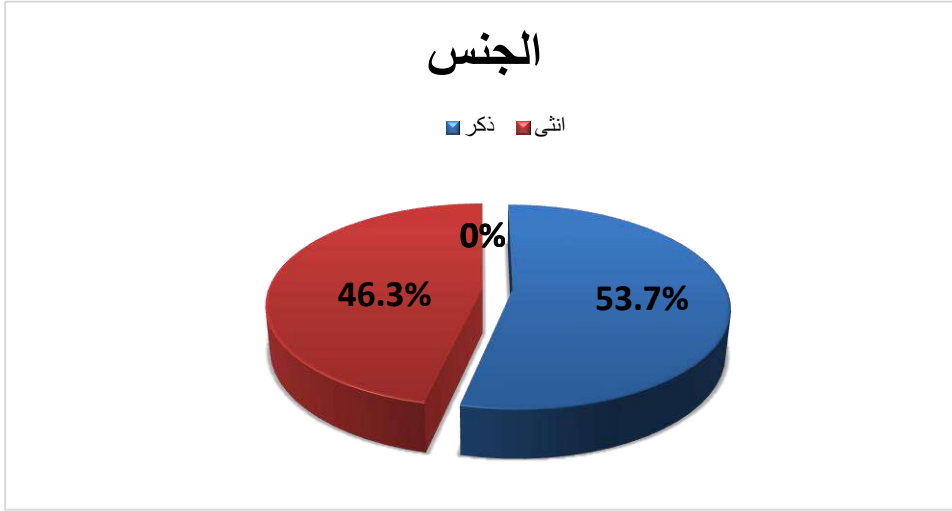
اولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول (2-4): توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
53.7%	22	ذكر
46.3%	19	انثى
100%	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل(2-1): توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excel 2007

يبين الجدول والشكل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، حيث نلاحظ ان عدد الذكور كان 22 بنسبة تقدر 53.7%، وهي أكبر من نسبة الاناث في العينة واللاتي بلغ عددهن 19 انثى بنسبة تقدر 46.3% وهذا التباين راجع الى ان الذكور أكثر اقبالا الى مهنة الطب على الاناث.

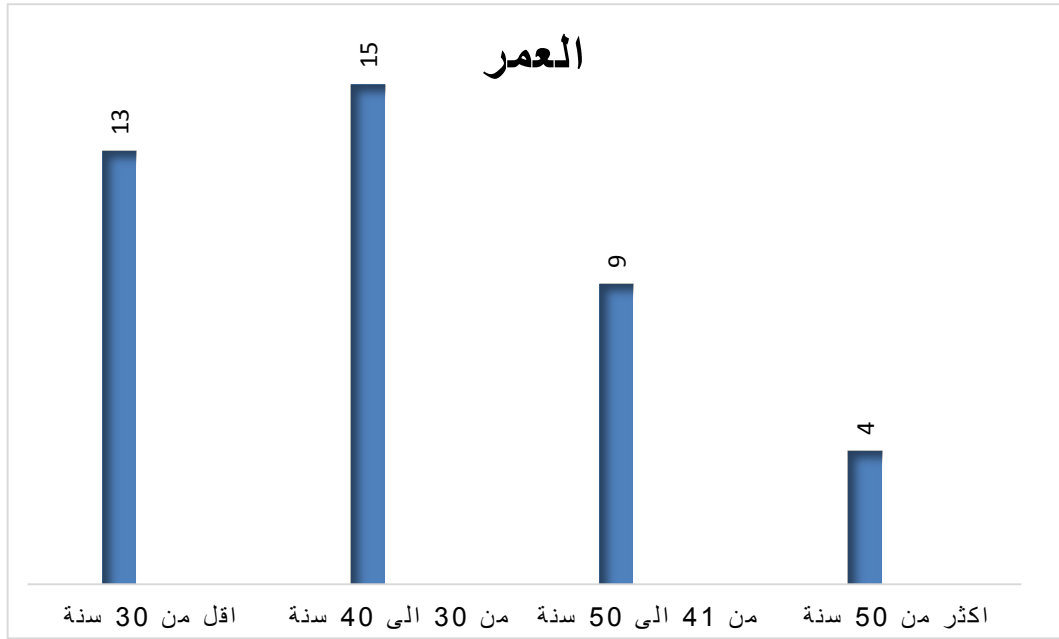
ثانيا: توزيع العينة حسب السن

الجدول(2-5): توزيع افراد العينة حسب السن

النسبة	العدد	العمر
31.7%	13	اقل من 30 سنة
36.6%	15	من 30 الى 40 سنة
22%	9	من 41 الى 50 سنة
9.8%	4	أكثر من 50 سنة
100%	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل(2-2): توزيع افراد العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excel 2007

من خلال (2-5) والشكل نلاحظ ان اقل فئة عمرية تعود للأفراد ذوي السن الأكثر من 50 سنة 9.8% رغم الاقدمية في مهنة الطب ويرجع ذلك الى تعاقدهم مع المؤسسة الاستشفائية العمومية، وهذا ما جعل الفئتين العمريتين الغالبتين في عينة الدراسة هما من 30 سنة ومن 40 الى 30 سنة وذلك بنسبة 36.6% و 31.7% بالترتيب، وتمثلت النسبة العمرية للأفراد من 41 الى 50 سنة في 22%.

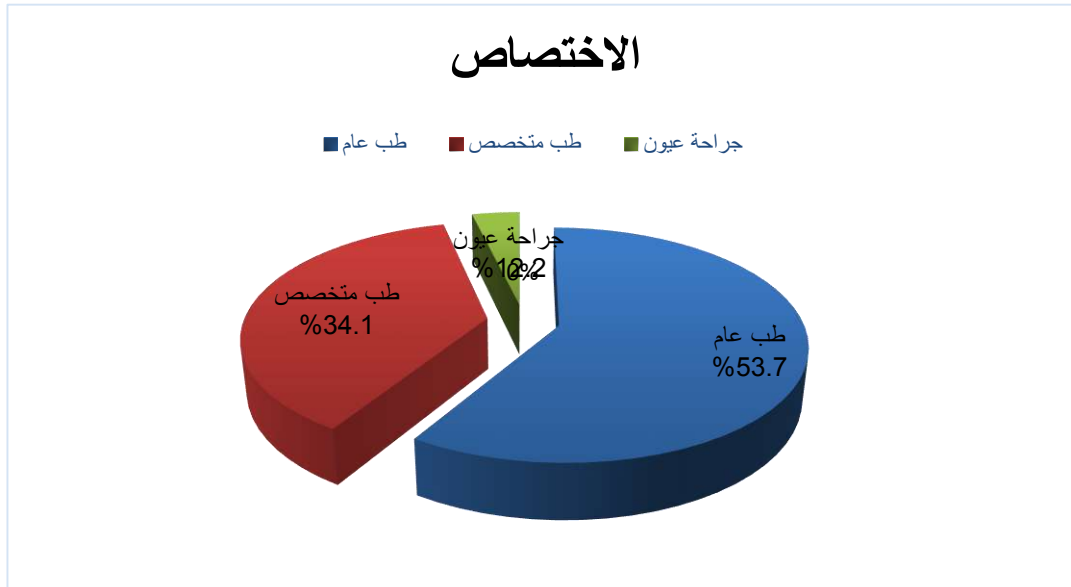
ثالثا: توزيع العينة حسب الاختصاص

الجدول (2-6): توزيع افراد العينة حسب الاختصاص

الاختصاص	العدد	النسبة
طب عام	22	53.7%
طب متخصص	14	34.1%
جراحة اسنان	5	12.2%
المجموع	41	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل(2-3): توزيع افراد العينة حسب الاختصاص



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excel 2007

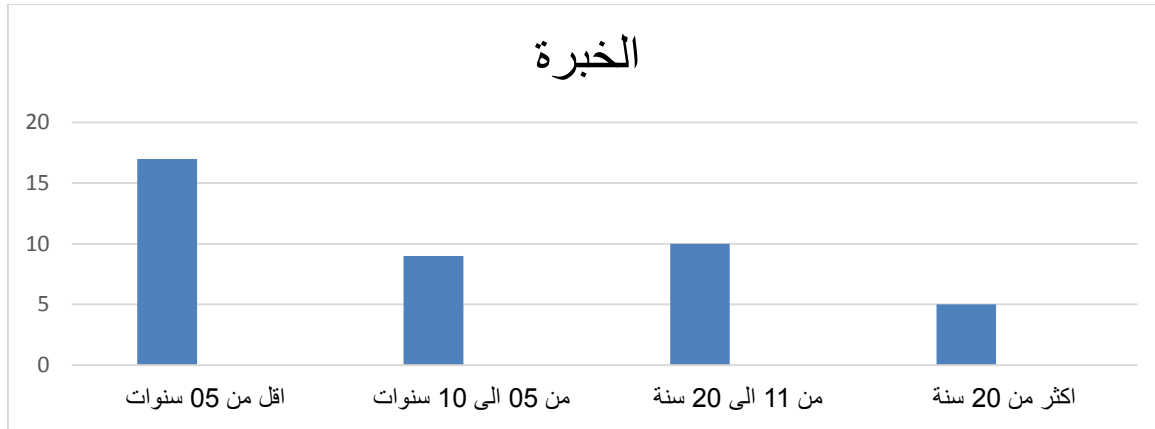
يتضح من الجدول (2-6) والشكل أعلاه ان اعلى نسبة كانت للأطباء العامين وهي 53.7% بحيث كان عدد الأطباء 22 طبيب وطبيبة، في حين كان عدد الأطباء المختصين المستجوبين هو 14 طبيب بنسبة تقدر ب 34.1%، اما بالنسبة لأطباء الاسنان عددهم 5 بنسبة تقدر ب 12.2% من اجمالي افراد العينة المدروسة.
رابعا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الجدول(2-7): توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة
اقل من 05 سنوات	17	41.5%
من 05 الى 10 سنوات	09	22%
من 11 الى 20 سنة	10	24.4%
أكثر من 20 سنة	05	12.2%
المجموع	41	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (2-4): توزيع افراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excel 2007

من خلال الجدول (2-7) والشكل أعلاه نجد ان الفئة الغالبة المتمثلة في الأطباء الذين لهم سنوات الخبرة الأقل من 05

سنوات بنسبة 41.5% حيث كان عددهم 17 طبيبا، تليها نسبة 24.4% ذوي الخبرة من 11 الى 20 سنة بعدد 10 مستجوبا، في حين ان نسبة الأطباء الذي خبرتهم من 05 الى 10 سنوات كانت 22% وكان عددهم 09 من الأطباء، ام الفئة التالية هي فئة الأطباء التي تجاوزت خبرتهم العشرين سنة فكانت خمسة أطباء بنسبة 12.2%.

الفرع الثاني: نتائج محور الاحتراق الوظيفي

1- البعد الأول: لإتھاك الانفعالي

الجدول (2-8): نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات بعد الاتھاك الانفعالي

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
احيانا	0.83520	2.0488	5	1- اشعر بالانزعاج حين استيقظ صباحا لمواجهة يوم عمل جديد
احيانا	0.93509	2.0244	6	2- اشعر بالإحباط والعجز من العمل الموكل إلي
احيانا	0.84968	2.3171	4	3- التعامل مع الأشخاص بشكل مباشر يشكل لي ضغط نفسي
احيانا	0.84247	1.8780	7	4- اشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل
موافق	0.79863	2.3659	3	5- حجم ضغوط العمل تفوق قدرتي
احيانا	0.78165	1.8049	8	6- أتعمد الذهاب إلى العمل متأخرا
موافق	0.62274	2.6341	2	7- اشعر إني دائما منهمك في نهاية الدوام اليومي
موافق	0.52499	2.7805	1	8- اشعر إني ابذل جهد شاقا في عملي
احيانا	0.59984	2.2317		البعد الأول: الاتھاك الانفعالي

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-8) أعلاه ان بعد الاتھاك الانفعالي (العاطفي) كان في الاتجاه أحيانا وذلك بمتوسط حسابي 2.231 وانحراف معياري 0.5998، وهذا راجع على ان اغلبه عبارات هذا البعد كانت في اتجاه أحيانا، فتصدرت في الترتيب الأول عبارة " اشعر إني ابذل جهد شاقا في عملي " بمتوسط حسابي بلغ 2.78 وانحراف معياري 0.525 وفي الترتيب الأخير من فئة العبارات ذات الاتجاه موافق عبارة " حجم ضغوط العمل تفوق قدرتي " بمتوسط حسابي قدره 2.37 وانحراف معياري

0.798، ونلاحظ ان هناك خمس عبارات في اتجاه أحيانا أولها في الترتيب عبارة " التعامل مع الأشخاص بشكل مباشر يشكل لي ضغط نفسي" بمتوسط حسابي قدره 2.32 وانحراف معياري 0.850، وفي الترتيب الأخير نجد عبارة " أتعهد الذهاب إلى العمل متأخرا" بمتوسط حسابي قيمته 1.80 وانحراف معياري قدره 0.782.

وهذا يعني ان الأطباء تمر عليهم فترات على الصعيد المهني يشعرون بالإثناك العاطفي (الانفعالي) جراء زيادة في متطلبات العمل وفقدان القدرة على التجاوب مع الاخرين وتنتابهم هجمات من القلق والعصبية بسبب ضغوط العمل المتواصلة.

البعد الثاني: تبلد المشاعر الانسانية

الجدول (2-9): نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات بعد تبلد المشاعر الانسانية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
غير موافق	0.57488	1.3415	3	9-لا اهتم في حالة توجيه اللوم لي من قبل الزملاء عند تقصيري في العمل
غير موافق	0.26365	1.0732	5	10-أصبحت شخصا قاسيا منذ بدأت هذا العمل
غير موافق	0.58121	1.3659	2	11-أتعامل مع غيري بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات
غير موافق	0.59674	1.4878	1	12-أصبحت لا أبالي بما يحدث حولي في العمل
غير موافق	0.44173	1.1707	4	13-لا أحب الأعمال المشتركة مع الاخرين في العمل
غير موافق	0.26476	1.2878		البعد الثاني: تبلد المشاعر الانسانية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول (2-9) أعلاه الاتجاه العام لبعد تبلد المشاعر الإنسانية حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 1.287 وانحراف معياري قدره 0.264 وهذا ما جعله يأخذ اتجاه غي موافق، ومنه نلاحظ ان جميع العبارات المكونة لهذا البعد هي في الاتجاه غير موافق، فأول عبارة في الترتيب هي عبارة " أصبحت لا أبالي بما يحدث حولي في العمل" بمتوسط حسابي قيمته 1.49 وانحراف معياري قدره 0.597، اما اخر عبارة في الترتيب هي عبارة " أصبحت شخصا قاسيا منذ بدأت هذا العمل" بمتوسط حسابي قيمته 1.073 وانحراف معياري قدره 0.263.

وهذا يعني ان فئة الأطباء في العينة محل الدراسة لديهم صداقات حميمة فيما بينهم وروح المشاركة والمسؤولية اتجاه ما حولهم من الافراد سواء كانوا مرضى او أصدقاء في المهنة.

البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي

الجدول (2-10): نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات بعد نقص الإنجاز الشخصي

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
موافق	0.38095	2.8293	3	15- حققت أشياء جديدة بالتقدير في عملي
موافق	0.54213	2.6098	4	16- اتعامل وبهدوء تام مع المشاكل الناتجة من العلاقات العمل مع زملائي
وافق	0.31235	2.9512	2	17- اشعر ان عملي لا يضيف شيئا للمؤسسة التي اعلم بها
موافق	0.62274	2.3659	5	19- يتتابني شعور دائم بعدم امتلاكي الطاقة الكامنة للقيام بواجباتي في العمل
موافق	0.54213	2.6098	4	20- أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة الي
موافق	0.15617	2.9756	1	21- اشعر بظن زملائي إني سبب في بعض مشاكلهم
موافق	0.19934	2.7236		البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يعبر الجدول (2-10) أعلاه على الاتجاه العام لبعد نقص الإنجاز الشخصي بمتوسط حسابي قيمته 2.723 وانحراف معياري قدره 0.199، وهذا يتضح ان اتجاه هذا البعد موافق، لان جل عبارات هذا البعد في الاتجاه موافق نلاحظ ان اول عبارة في الترتيب هي " اشعر بظن زملائي إني سبب في بعض مشاكلهم" بمتوسط حسابي قيمته 2.97 وانحراف معياري قدره 0.156 وافلها عبارة " يتتابني شعور دائم بعدم امتلاكي الطاقة الكامنة للقيام بواجباتي في العمل" بمتوسط حسابي 2.36 وانحراف معياري قدره 0.622، كذلك نلاحظ عبارتين لهما نفس المتوسط الحسابي 2.609 وانحراف معياري 0.5421 وهما عبارة " أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة الي" وعبارة " اتعامل وبهدوء تام مع المشاكل الناتجة من العلاقات العمل مع زملائي".

مستوى الاحتراق الوظيفي للأطباء في المستشفى العمومي محل الدراسة

الجدول (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأطباء في العينة المدروسة حول مستوى

الاحتراق الوظيفي

الرقم	البعد	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	الانهاك الانفعالي	2	2.2317	0.59984	أحيانا(متوسط)
2	تبلد المشاعر الانسانية	3	1.2878	0.26476	غير موافق(منخفض)
3	نقص الإنجاز الشخصي	1	2.7236	0.19934	موافق (مرتفع)
	المتوسط العام لأبعاد الاحتراق الوظيفي		2.0810	0.20956	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بناء على نتائج الجدول أعلاه يمكن ان نلاحظ ان بعد نقص الإنجاز الشخصي عند افراد العينة بمستوى مرتفع حيث كان اتجاههم موافق فيما يخص هذا المتغير، الا ان الانهاك الانفعالي لديهم بمستوى متوسط وكذلك مستوى تبلد المشاعر

الشخصية منخفض، اما المتوسط العام لأبعاد الاحتراق الوظيفي كان في اتجاه متوسط والذي يساوي 1.962 والانحراف المعياري 0.582.

ويمكن ان يعني هذا ان الأطباء في المستشفى العمومي محل الدراسة لديهم ضمير مهني حيث يمارسون مهنة الطب بمشاعر إنسانية وبأخلاق نبيلة وتتوفر لديهم سمات شخصية مميزة تمكنهم من التعامل مع المرضى بأسلوب جيد. وهذا ما ينفي الفرضية القائلة: وجود مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي لدى افراد العينة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

الفرع الثالث: نتائج محور الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء)

الجدول (2-12): نتيجة إجابات افراد العينة على عبارات محور الأداء الإبداعي للعاملين

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
موافق	.59058	2.4146	14	22-لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة بشكل دائم
موافق	.62274	2.6341	10	23-عادة ما أميل إلى دعم الأفكار الإبداعية
موافق	.26365	2.9268	1	24-أسعى جاهدا لإيجاد أفضل الطرق لأداء العمل بشكل دائم
موافق	.41906	2.7805	6	25-مطالعة الكتب والدوريات المتعلقة بأنشطتي تعزز مستويات المعرفة لدى
موافق	.40122	2.8049	5	26-الالتزام الشديد بالقواعد والقوانين أحيانا يؤثر سلبا على انجاز المهام خاصة المعقدة والمستعجلة
احيانا	.63342	2.2683	15	28-عندم يقوم زملائي بطرح أفكار حول موضوع او موقف معين فاني اشغل ذهني بأفكار لم يفكر بها أحد من قبل
موافق	.65612	2.6585	9	29-ابحث واجمع المعرفة المرتبطة بعملتي في النشرات العلمية
موافق	.30041	2.9024	3	30-اكتسب المعارف عن طريق تجميع المعارف السابقة وتحليلها
موافق	0.3004	2.9024	3	31-أقوم بالتدريب والتكوينات من اجل اكتساب المعرفة
موافق	.47112	2.6829	8	32-استثمر في خبرات وتجارب زملائي وأحوها إلى معرفة جديدة
موافق	.59572	2.4634	12	34-استعمل تكنولوجيا الاتصال وأنظمة المعلومات في اكتساب المعرفة وتبادلها مع الآخرين
موافق	.48890	2.7561	7	36-لدي القابلية على تحويل الأفكار الإبداعية إلى تطبيقات
موافق	.45932	2.8049	5	37-أستحسن الأفكار الإبداعية في العمل
موافق	.44173	2.8293	4	38-أشجع على توليد حلول ناجعة للمشكلات
موافق	.59367	2.4390	13	39-لدي القدرة على تقديم الفكرة بطريقة منهجية
موافق	48890	2.7561	7	40-عادة ما أساهم في زيادة حماس زملائي في العمل على تقديم الأفكار الإبداعية
موافق	.59674	2.4878	11	41-عند اختلاف الآخرين حول موقف معين اميل للراي الذي يضع عناصر الموقف مجتمعة ويسعى للوصول إلى رأي جديد
موافق	.37449	2.9024	2	42-عندما أشارك بالمناقشات استمع بوعي إلى وجهات نظر الآخرين
موافق	0.147	2.671		الأداء الإبداعي للعاملين

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-12) أعلاه نلاحظ ان الاتجاه العام لمحور الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) هو موافق، باعتبار ان معظم عباراته في اتجاه موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 2.671 والانحراف المعياري يقدر 0.147، حيث كانت في

الترتيب الأول عبارة " أسعى جاهدا لإيجاد أفضل الطرق لأداء العمل بشكل دائم " بمتوسط حسابي قيمته 2.93 وانحراف معياري يقدر ب 0.263، وفي اخر ترتيب العبارات في اتجاه موافق عبارة " لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة بشكل دائم" بمتوسط حسابي يقدر ب 2.41 وانحراف معياري يقدر ب 0.590، كذلك نلاحظ عبارة في الاتجاه أحيانا وهي عبارة " عندما يقوم زملائي بطرح أفكار حول موضوع او موقف معين فاني اشغل ذهني بأفكار لم يفكر بها أحد من قبل " بمتوسط حسابي 2.26 وانحراف معياري 0.631.

بعد عرض نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (الأداء الإبداعي للأطباء) في الجدول السابق (2-12) يتضح ان الاتجاه العام المتوسطات الحسابية لهذا المتغير قوي، والذي كان بقيمة 2.671 وهذا ما يعكس موافقة مرتفعة لعبارة 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.

الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط بين ابعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين

الجدول (2-13): معامل الارتباط بيرسون بين ابعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين

		المتغير التابع الأداء الإبداعي للطبيب
البعد الأول: الانهك الانفعالي	Corrélation de Pearson	-0.050
	Sig. (bilatérale)	.756
	N	41
البعد الثاني: تبلد المشاعر الإنسانية.	Corrélation de Pearson	-.238
	Sig. (bilatérale)	.134
	N	41
البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي.	Corrélation de Pearson	.458**
	Sig. (bilatérale)	.003
	N	41
المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي	Corrélation de Pearson	-.003
	Sig. (bilatérale)	.986
	N	41

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول (2-13) مدى ارتباط كل بعد من ابعاد الاحتراق الوظيفي بمحور الأداء الإبداعي للأطباء فنلاحظ وجود علاقات ارتباط سالبة عند مستوى الدلالة أكبر من $\text{sig} = 0.05$ وكانت النتائج كالآتي:

- علاقة الانهك الانفعالي بالأداء الإبداعي للأطباء: نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط هي 0.050- عند مستوى الدلالة المعنوية 0.756 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بنسبة 5%؛
- علاقة تبلد المشاعر الإنسانية بالأداء الإبداعي للأطباء: نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط هي 0.238- عند مستوى الدلالة المعنوية 0.134 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بنسبة 23.8%؛

- علاقة نقص الإنجاز الشخصي بالأداء الإبداعي للأطباء: نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط هي 0.458 عند مستوى الدلالة المعنوية 0.03 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة وموجبة بنسبة 45.8%، حيث تمثل اقوى علاقة مع المتغير التابع.
- اما على المستوى الكلي، فقد بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة الارتباطية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) نسبة (-0.03) عند مستوى الدلالة المعنوية (0.986)، وهذا يشير الى وجود علاقة إحصائية سالبة أي ان هناك ارتباط خطي سالب بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للأطباء يصل الى 3% وهي نسبة ضعيفة جدا تكاد تكون معدومة.

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الاحتراق الوظيفي) والمتغير التابع هو (الأداء الإبداعي للعاملين)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (2-14): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.003 ^a	.000	-.026-	.14938

a. Valeurs prédites : (constantes), الوظيفي الاحتراق المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : للطبيب الإبداعي الأداء التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول رقم (2-14)، 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%) .

ثالثا: تبين خط الانحدار

جدول رقم (2-15): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.000	1	.000	.000	.986 ^a
Résidu	.870	39	.022		
Total	.870	40			

a. Valeurs prédites : (constantes), الوظيفي الاحتراق المستقل المتغير,

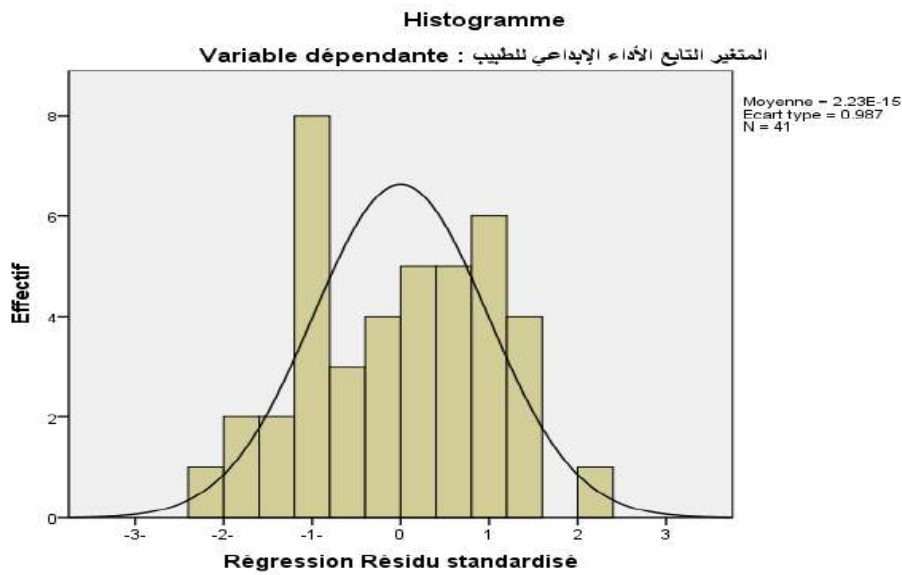
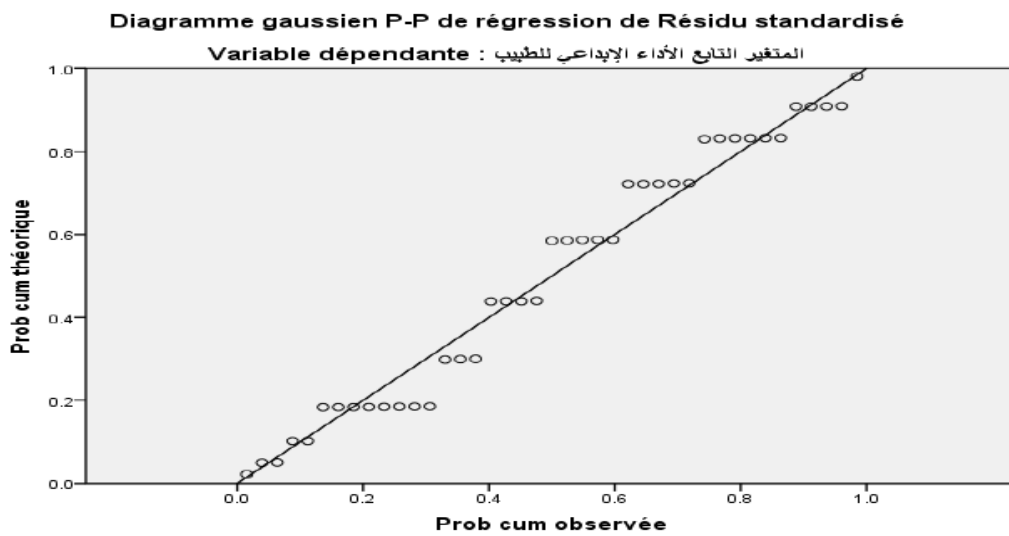
b. Variable dépendante : للطبيب الإبداعي الأداء التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه نجد ما يلي:

- ✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.000 ومجموع مربعات البواقي هو 0.870 ومجموع المربعات الكلي يساوي 0.870؛
- ✓ درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 39؛
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 0.000 ومعدل مربعات البواقي 0.022؛
- ✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 0.000؛
- ✓ مستوى دلالة الاختبار 0.986 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (2-5) يوضح: مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

رابعاً: دراسة معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (2-16): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.766	.288		6.142	.000
البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي.	.339	.105	.458	3.219	.003

a. Variable dépendante : للطبيب الإبداعي الأداء التابع المتغير :

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه نجد ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.766 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $Bêta$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين بعد نقص الإنجاز الشخصي الأداء الإبداعي للطبيب، وهي تعني أنه كلما ساهم بعد نقص الإنجاز الشخصي في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي كلما زاد النقصان في الأداء الإبداعي للطبيب.

$$y = 1.766 + 0.339x$$

معادلة خط الانحدار هي:

وتبين المعادلة انه كلما تغير بعد نقص الإنجاز الشخصي درجة واحدة يتغير المتغير التابع الأداء الإبداعي للأطباء 0.339 أي بنسبة 33.9%.

خامساً: التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

جدول رقم (2-17) : يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي.	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : للطبيب الإبداعي الأداء التابع المتغير :

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه (2-17) نلاحظ ان المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو نقص الإنجاز الشخصي فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

جدول رقم (2-18) : يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.458 ^a	.210	.190	.13278

a. Valeurs prédites : (constantes), الثالث البعد, الشخصي الإنجاز نقص.

b. Variable dépendante : للطبيب الإبداعي الأداء التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول السابق (2-18) نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغيرين مستقلين، الاتهامك الانفعالي، تلبد المشاعر الانسانية والاحتفاظ بمتغير مستقل واحد هو نقص الإنجاز الشخصي.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين بعد نقص الإنجاز الشخصي والمتغير التابع الأداء الإبداعي للأطباء نسبة (45.8%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينها. حيث أن (21%) من أداء الإبداعي للأطباء تعود الى الإنجاز الشخصي، والنسبة المتبقية (79%) ترجع الى عوامل أخرى كالثقافة التنظيمية السائدة ومناخ العمل أو عوامل عشوائية أو الخطأ المحتمل.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (2-19) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.183	1	.183	10.362	.003 ^a
	Résidu	.688	39	.018		
	Total	.870	40			

a. Valeurs prédites : (constantes), الثالث البعد, الشخصي الإنجاز نقص.

b. Variable dépendante : للطبيب الإبداعي الأداء التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

. مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.183 ومجموع مربعات البواقي هو 0.688 ومجموع المربعات الكلي يساوي 0.870؛

. درجة حرية الانحدار هو 1 ودرجة حرية البواقي 39؛

. معدل مربعات الانحدار هو 0.183 ومعدل مربعات البواقي 0.018؛

. قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 10.362؛

يوضح الجدول نتائج تحليل التباين ANOVA_ لاختبار المعنوية الانحدار ان قيمة D= 10.362 بقيمة احتمالية sig =0.003

أصغر من 0.05، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الانحدار معنوي بين تغيرات الدراسة (يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع).

الفرع الخامس: عرض نتائج تحليل الأحادي ANOVA واختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الأطباء بخصوص اثر ابعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين

أولا: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع

الجدول (2-20): 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

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية للأطباء كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد الاحتراق الوظيفي في زيادة الأداء الإبداعي للأطباء في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: تحليل اختبار T لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع

جدول رقم (2-21): يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الأطباء تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة ابعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين

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 الأداء الإبداعي للطبيب	Hypothèse de variances égales	.304	.584	.928	39	.359	.04293	.04627	-0.05067	.13653
	Hypothèse de variances inégales			.938	38.998	.354	.04293	.04578	-0.04968	.13553

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** ان نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس للأطباء كانت قيمة $\text{sig} = 0.584$ وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 ، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء).

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضية الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك اجراء مقابلات شخصية مع بعض الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، وباختلاف تخصصهم، من اجل تحليل بعض المتغيرات توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي سنناقشها وسنفسرها فيما يلي:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة:

كما أسلفنا الذكر ان ابعاد المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) هي الانهك الانفعالي(العاطفي)، تبلد المشاعر الإنسانية، نقص الإنجاز الشخصي والأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) كمتغير تابع.

الفرع الأول: مناقشة نتائج إجابات الافراد على محور الاحتراق الوظيفي

1- واقع الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة محل الدراسة

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول (2-11) ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق الوظيفي كان منخفض نسبياً لدى العينة المدروسة، أي ان لدى الأطباء في المستشفى العمومي المختار للدراسة في مدينة ورقلة درجة كبيرة من الرضا على عملهم في المستشفى محل الدراسة وذلك لوجود إجابات متفاوتة لأفراد العينة حول ابعاد التي تقيس واقع الاحتراق الوظيفي داخل المستشفى محل الدراسة.

مناقشة نتائج إجابات الافراد على بعد الانهك الانفعالي:

بناءً على الجدول (2-8) كان الاتجاه العام لمتوسطات هذا البعد، كان متوسط (أحياناً)، أي ان هناك مستوى متوسط لهذا البعد في المؤسسة محل الدراسة، وذلك يعود الى وجود تباين وتفاوت في إجابات الافراد باعتبار ان الانهك الانفعالي (الاستنزاف العاطفي) عامل نفسي يتغير من شخص الى اخر بالإضافة الى قدرته على تحمل ضغوط المهنة وسنه واقدميته في العمل، وبالاعتماد على اقوال الأطباء خلال المقابلة الشخصية يمكن تفسير نتائج العبارات ذات الاتجاه محايد(أحياناً) كالآتي:

في الترتيب الأول عبارة " اشعر إنني ابذل جهد شاقاً في عملي " بمتوسط حسابي بلغ 2.78 حيث اختلفت افراد العينة بين موافقين وغير موافقين، ترى الفئة الغير موافقة من الأطباء انها تبذل جهداً شاقاً في عملها وذلك راجع الى طبيعة المهنة في المستشفى العمومي التي تستلزم الحركة والوقوف الدائمين، خاصة في بعض المصالح كثيفة العمل مثل مصلحة الاستعجالات ومخبر تحليل الدم، اما الغير الموافقة فهي فئة الأطباء المتعاقدون مع المؤسسة الاستشفائية (أطباء خواص) التي لديهم عيادات خاصة او الأطباء العاملون في المصالح أخرى في المشفى اقل كثافة للعمل فهم يمتلكون مكاتب خاصة بهم تغنيهم عن الوقوف المستمر؛

بالنسبة ل عبارة " حجم ضغوط العمل تفوق قدرتي " بمتوسط حسابي قدره 2.37 ترى الفئة الموافقة ان لديهم ضغوط كبيرة جدا تفوق قدرته الجسدية والنفسية وذلك راجع الى الأدوار المتعددة التي يقوم بها الأطباء، حيث يقوم بدور الممرض عند غيابه وتأخره ودور رجل الامن عند ارشاد المواطنين وخاصة الأطباء العامون من فئة الشباب الذين يعملون في مصالح الاستعجالات الذين يعملون طوال اليوم ويتابعون نشاطاتهم في ساعات متأخرة حسب الحالات التي تأتيهم، ناهيك عن الساعات الإضافية

والنوبات الليلية التي تستنزف طاقتهم وتشعرهم بالإرهاك وهذا من اقوال الاطباء العاملين في مصلحة الاستعجالات، اما عن الفئة الغير موافقة فيرون ان هناك تشارك في العمل كل حسب دوره الذي يقوم به واختصاصه في مهنة الطب (وهذا تم تأكيده من خلال المقابلة مع الأطباء)؛

بالنسبة لعبارة " التعامل مع الأشخاص بشكل مباشر يشكل لي ضغط نفسي" بمتوسط حسابي قدره 2.32 جاءت في اتجاه أحيانا، وتفسير ذلك الضغوط الخارجية والداخلية التي يتلقاها الطبيب من اهل المريض التي تتسبب في وقوع أخطاء طبية وراجع ذلك الى عدم القدرة على التركيز ومتابعة العمل بأريحية وهذا حسب ظروف الطبيب وسماته الشخصية؛
-بالنسبة لعبارة " أتعمد الذهاب إلى العمل متأخرا" بمتوسط حسابي قيمته 1.80، ترى الفئة الغير الموافقة ان لديها التزام مهني ومبادئ إنسانية تمنعهم من التأخير في عملهم لان مهنة الطب عمل انساني يحاسب عليه فهي مسؤولية كبيرة لكونه مسؤول على حياة اشخاص الذين ينتظرونه في المستشفى، حيث ترى فئة آخرين من الأطباء سبب تأخيرهم عن عملهم يرجع الى عدم توفر المواصلات الخاصة بالأطباء لان المشفى لا يوفر النقل الخاص بالأطباء فهناك توجد سيارة اسعاف واحدة تقل الأطباء، فيوجد أطباء قاطنين في مناطق نائية تستغرق الكثير للوصول الى المستشفى وذلك حسب المقابلة المجرأة مع الأطباء؛
بعد تفسير ومناقشة توجهات واره افراد العينة التي تميزت بوجود تفاوت بين الإجابات الشيء الذي جعل بعد الانهاك الانفعالي يأخذ الاتجاه محايد (أحيانا) وبالتالي يمكن اعتبار الانهاك الانفعالي لدى الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة متوسطة وذلك راجع للأسباب السابق ذكرها ومن خلال المقابلة التي اجريناها بخصوص الانهاك الانفعالي حصلنا على ما يلي:

- ✚ يختلف الانهاك الانفعالي من شخص الى اخر وذلك حسب قدرة تحمله لضغوط العمل واستفزاز المواطنين كلما زادت قدرته على التحمل ولا يحمل الأشياء بمحمل الجد كلما قل لديه مستوى الاستنزاف العاطفي؛
- ✚ فالسمات الشخصية للطبيب وتكوينه السلوكي (العصبي، الهادئ) وخبرته في التعامل مع المرضى وأهله لها دور في خفض او رفع مستوى الإحساس بالإنهاك الانفعالي،
- ✚ طبيعة العمل في المصالح كثيفة العمل وكثيفة المرضى تزيد من ارتفاع الشعور بالإنهاك الانفعالي.

مناقشة نتائج إجابات الافراد على بعد تبلد المشاعر الانسانية:

بناء على الجدول (2-9) كان الاتجاه العام لمتوسطات هذا البعد، كان غير موافق، أي ان هناك مستوى منخفض لهذا البعد في المؤسسة محل الدراسة، لان كل عبارات بعد تبلد المشاعر الإنسانية جاءت في الاتجاه غير موافق، وهذا شيء طبيعي لان مهنة الطب هي عمل انساني بحت، يتطلب مشاعر إنسانية نبيلة واخلاقيات المهنية عالية، ويمكن تفسير نتائج عبارات ذات الاتجاه غير موافق كالآتي:

في الترتيب الأول جاءت عبارة " أصبحت لا أبالي بما يحدث حولي في العمل" بمتوسط حسابي قيمته 1.49، فيرى الأطباء انهم مسؤولون عن كل ما يحدث في العمل لان مهنة التطبيق هي مهنة حساسة ولا تتحمل الخطأ، فهم يشكلون فريق طبي يقوم على المشاركة والتعاون المكثف لإنقاذ حياة المرضى في المستشفى محل الدراسة؛
بالنسبة لعبارة "أتعامل مع غيري بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات" بمتوسط حسابي قيمته 1.370، حيث أكد بعض الاطباء والذين أجرينا معهم المقابلة ان ممارسة مهنة الطب لا تتحمل قساوة القلب لان عمل الأطباء هو رسالة نبيلة لها معنى وجودي لتتحقق به الذات، ونجد هذا عند النساء الطبيبات فهم يتأثرون بمعاونة المرضى المشرفون على علاجهم،

اما بالنسبة لعبارة " لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في العمل" بمتوسط حسابي قيمته 1.200، حيث لم يوافق الأطباء على هذه العبارة لان الاعمال المشتركة تقلل من ضغوط العمل والتعاون يعزز الثقة بينهم، فالمشاركة في العمل ينتج عنه التشارك المعرفي واكتساب للخبرات وتوطيد اواصر الصداقة؛

فتبذل المشاعر الإنسانية هي الاتجاه السلبي للفرد المحترق نفسيا تجاه من يعمل معهم وهذه الاتجاهات تكون أحيانا تحكمية (ساخرة) وصورة من التحقير بتعاملهم مع أقارب المرضى وتكون عند فئة قليلة من الأطباء الذي تتحكم فيهم عوامل أخرى كالعوامل التنظيمية وسوء جودة الخدمة وضغوط العمل وكذا تكوين الشخص في حد ذاته؛

وتنتج هذا البعد من خلال المقابلة التي اجريناها والتي عززت بالملاحظة العلمية كالآتي:

- ✚ يوجد ضمير مهني واخلاق مهنية لدى الأطباء في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✚ هناك مستوى رفيع من تعامل الجيد للأطباء مع المرضى واهليهم؛
- ✚ لدى الأطباء مسؤولية كبيرة وجانب انساني تجاه متطلبات المهنة وعلى المرضى المشرفون على رعايتهم؛
- ✚ هناك مستوى من المشاركة وتقاسم الأدوار والتعاون الجماعي بين الأطباء في المؤسسة محل الدراسة.

مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد نقص الإنجاز الشخصي:

بناء على الجدول (2-10) كان الاتجاه العام لمتوسطات هذا البعد، كان موافق أي ان هناك مستوى مرتفع لهذا البعد في المؤسسة محل الدراسة، لان كل عبارات بعد نقص الإنجاز الشخصي جاءت في الاتجاه موافق، وعن طريق الملاحظة والمقابلة ان جل افراد العينة لديهم نقص الإنجاز الشخصي ويمكن تفسير عبارات هذا البعد كمايلي:

في الترتيب الأول جاءت عبارة " اشعر بظن زملائي إني سبب في بعض مشاكلهم" بمتوسط حسابي قيمته 2.98، حيث ترى فئة من الأطباء يظنون انهم هم السبب في بعض المشاكل التي تحدث لزملائهم في العمل وذلك يرجع الى تضاؤل مستوى الثقة لديه وهذا سببه الضغوط النفسية لديه تكون له امراض نفسية سيكولوجية يتوهم بها شعور بالتقصير وانه هو السبب فيكل ما يحدث؛

- اما بالنسبة لعبارة " ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي الطاقة الكامنة للقيام بواجباتي في العمل" بمتوسط حسابي 2.37 فالطبيب في مواجهة دائمة مع مشاكل المرضى والإدارة، وتتداخل لديه الأعباء الوظيفية مع الأعباء الاجتماعية تتجلى في أداء الالتزامات المختلفة خارج المهنة، كذلك على الصعيد الفيزيقي او ظروف العمل المادية يلاحظ ان الطبيب يعاني نقص الإمكانيات المتاحة وهو عائق بين أداء الطبيب وبين ابرازه لكفاءاته وبين ما ينتظره منه المريض، بينما يحاول الطبيب جاهدا أداء مهامه على أكمل وجه حيث يصطدم بظروف العمل الصعبة والعراقيل المادية والتي هي واقع ملموس لا مفر منه؛

-عبارة" اشعر بالرضا عن عملي" بمتوسط حسابي 1.46 من خلال المقابلة مع بعض الأطباء الذين يعملون في قسم الاستعجالات انهم غير راضون عن العمل في المؤسسة محل الدراسة وان كثير منهم نادمين على مهنة الطب وتوجههم المهني ولديهم نية كبيرة في ترك العمل في المستشفى العمومي لان عمله لا يوفر له التقدير اللازم خاصة من طرف المواطنين من جهة ومن جهة أخرى تعسف إدارة المؤسسة وتحقيرها للأطباء العاملين لديها وبالخصوص الأطباء التابعين للتوظيف العمومي؛

- عبارة " اشعر بالسعادة من خلال عملي وتعاملي مع الغير" بمتوسط حسابي 1.78، يوجد فئة من الأطباء يقررون انهم غير سعداء في عملهم في القطاع العمومي محل الدراسة، لان بيئة العمل في المستشفى والوسط الوظيفي الرديء يشكلون له قلق واعياء اكتئابي مما يجعل الطبيب في حالة ضغط كبيرة بين ظروف العمل وسوء التقدير للجهود المبذولة مما يؤدي به الى التكيف السلبي

من خلال الاستسلام، مما يؤثر على الصحة النفسية مما يعزز انخفاض الدافعية للإنجاز تجاه العمل والتي تؤدي دورا محوريا في تحديد درجة التحكم والسيطرة في حجم ضغوط العمل.

ومن خلال الملاحظة العلمية والمقابلة الهامشية مع الأطباء نذكر اهم العوامل التي تتسبب في نقص الإنجاز الشخصي وهي كالتالي:

- ✚ ساعات العمل الطويلة خصوصا بما يتعلق بالناوبات الليلية التي تسبب في سرعة التعب والارهاق وضعف
- ✚ الطاقة اللازمة للأداء، واضطرابات في النوم وقلة التركيز والسلوك اليومية الخاطئة التي يعززها التغيير الدوري للعمل وطول نوباته التي لا تقل على (12سا)؛
- ✚ الصراع بين الواقع والمثالية من خلال تقديم الأفضل مقارنة مع ما هو متاح؛
- ✚ بيئة العمل الرديئة؛
- ✚ غياب نظام الحوافز والمكافآت على المجهودات الإضافية المبذولة؛
- ✚ الاكراهات والتعسف الإداري وعدم مشاركة الأطباء في اتخاذ القرار؛
- ✚ رداءة الخدمة في المشفى وكذلك سوء التغذية المقدمة للأطباء؛
- ✚ انعدام المواصلات الخاص بالأطباء وخاصة النساء الطبيبات الذين يعملون في الفترات الليلية؛
- ✚ الاجر قليل مقارنة مع المجهودات العظيمة المبذولة في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الافراد على محور الأداء الإبداعي للأطباء

من نتائج التحليل الاحصائي (2-12) ومن خلال المقابلات مه عينة من الأطباء، تبين لنا ان افراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الأداء الإبداعي ويمكن تفسير عبارات هذا البعد كما يلي:

في الترتيب الأول جاءت عبارة " عندما أشارك بالمناقشات استمع بوعي إلى وجهات نظر الآخرين" بمتوسط حسابي قيمته 2.93 وانحراف معياري يقدر ب 0.346 وهذا يدل على ان الأطباء المستجوبين لهم القابلية لمعرفة كلما هو جديد في الطب لزيادة رصيدهم المعرفي، بينما كانت المرتبة الثانية للعبارة " اكتسب المعارف عن طريق تجميع المعارف السابقة وتحليلها" و" أقوم بالتدريب والتكوينات من اجل اكتساب المعرفة " بمتوسط حسابي قيمته 2.90 وانحراف معياري يقدر ب 0.300 يدل ذلك على ان الأطباء المستجوبين لديهم معرفة تراكمية التي اكتسبوها من خبرات زملائهم او من أمهات الكتب والمجلات، وكذلك يقومون بالتدريب والتكوين خارج مقر عملهم على حسابهم الخاص لتنمية أفكارهم وزيادة في الرصيد المعرفي لديهم وذلك لمعرفة التعامل مع المشاكل الطبية المستعصية التي تواجههم في مجال عملهم، وتأتي في المرتبة الثالثة عبارة " أحيانا يؤثر سلبا على انجاز المهام خاصة المعقدة والمستعجلة" بمتوسط حسابي قيمته 2.80 وانحراف معياري يقدر ب 0.401 وهذا يدل على ان مركزية القرار والالتزام الشديد بالقواعد والقوانين تحد من عملية الابداع لدى الأطباء في المستشفى العمومي محل الدراسة ويؤثر سلبا على انجاز المهام خاصة المعقدة والمستعجلة التي لا تصب في صالح المريض، تم تأتي عبارة " أستحسن الأفكار الإبداعية في العمل" وعبارة " أشجع على توليد حلول ناجعة للمشكلات" بمتوسط حسابي قيمته 2.80 وانحراف معياري يقدر ب 0.401 ويدل ذلك على ان الأطباء في العينة المدروسة يشجعون بعضهم البعض في توليد حلول للمشكلات التي تصادفهم ، ويستحسنون الأفكار الإبداعية الجديدة في العمل لتطوير مهاراتهم في مجال اختصاصهم، تم عبارة " لدي القابلية على تحويل الأفكار الإبداعية إلى تطبيقات" بمتوسط حسابي قيمته 2.78 وانحراف معياري يقدر ب 0.475 ويدل ذلك على ان الاطباء لديهم القدرة والقابلية على تجسيد الأفكار الإبداعية الى تطبيق يفيد في حل المشكلات الطارئة الغير مسبقة، تليها عبارة " ابحث واجمع المعرفة

المرتبطة بعملية النشر العلمية" بمتوسط حسابي قيمته 2.66 وانحراف معياري يقدر ب 0.656 ويدل ذلك على اجتهاد الأطباء في تنمية رصيدهم العلمي والمعرفي من خلال البحث في النشرات العلمية عن المعارف المرتبطة بعملهم، تليها عبارة " محاكاة الزملاء والاستفادة من التغذية الراجعة تعزز مستويات المعرفة لدى " بمتوسط حسابي قيمته 2.54 وانحراف معياري يقدر ب 0.505 وهذا يدل على ان الأطباء المستجوبين يقومون بمحاكاة زملائهم لاكتساب الخبرة وتنمية رصيدهم المعرفي ونجد هذا عند الأطباء الجدد الذين يجانكون زملائهم الأكثر خبرة منهم، تليها عبارة: استعمل تكنولوجيايات الاتصال وأنظمة المعلومات في اكتساب المعرفة وتبادلها مع الآخرين" بمتوسط حسابي قيمته 2.46 وانحراف معياري يقدر ب 0.596 وهذا راجع الى ان الأطباء يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير لزيادة في رصيدهم المعرفي ومعرفة كل ما هو جديد في مهنة الطب واستغلال الانترنت للمشاركة في المحاضرات في الدول الأخرى مباشرة والمشاركة في المداخلات في مؤتمرات الدولية للأطباء دون تكاليف السفر وبدون مشقة، تليها عبارة" لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة بشكل دائم" بمتوسط حسابي قيمته 2.41 وانحراف معياري يقدر ب 0.591 ويدل على ان الأطباء لديهم القدرة على ابداع أفكار غير مسبوقه بشكل مستمر لحل المشكلات التي تواجههم في اطار عملهم.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لأثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه الى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، اما المبحث الثاني تطرقنا الى تحليل ومناقشة النتائج المتوصل اليها بناء على ما تم تدوينه من خلال المقابلة والملاحظة العلمية مع بعض الأطباء في المؤسسة محل الدراسة. وبعد استرجاع استمارات الاستبيان وتحليلها واختبار الفرضيات حول الإشكالية الرئيسية المتمثلة في "ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء) في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة-؟، وقد توصلنا الى النتائج وهي كالآتي:

- ✓ مستوى الاحتراق الوظيفي لدى للأطباء في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف متوسط؛
- ✓ هناك مستوى عالي للأداء الإبداعي للأطباء في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين(الأطباء)، حيث كان معامل الارتباط الكلي **0.003-** عند مستوى الدلالة **0.02** والذي يعني وجود علاقة خطية عكسية ضعيفة جدا بينهما؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات العينة تعزى بالمتغيرات الشخصية.

خاتمة

سعيًا من خلال الدراسة الى الاطلاع على موضوع اثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين، حيث تطرقنا في الفصل الأول الذي كان شامل لمختلف المفاهيم والادبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، وكذلك مجموعة من الدراسة السابقة التي لها علاقة بموضوعنا نخص كل متغير على حدى، بينما في الفصل الثاني حاولنا اسقاط موضوع الدراسة على ارض الواقع وذلك من خلال الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة من اجل معالجة إشكالية الدراسة والاجابة على التساؤلات الفرعية وعلى ضوء ذلك توصلنا الى مجموعة من النتائج والتوصيات.

أولاً: اختبار الفرضيات

من خلال ما تم التوصل اليه من نتائج لهذا الموضوع بجانبه النظري والتطبيقي بإمكاننا اختبار الفرضيات كالتالي: حيث قامت دراستنا على أربع فرضيات، والتي يمكن اختبارها فيما يلي:

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

اثبتت الدراسة ان مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة متوسط، حيث كان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لهذا المحور (2.081) وهو مستوى متوسط؛ وهذا ينفي صحة الفرضية القائلة: انه يوجد مستوى عالي من الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة.

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

حيث اسفرت الدراسة على وجود مستوى مرتفع من الأداء الإبداعي للأطباء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لهذا المحور (2.671) وهو مستوى مرتفع؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة: انه يوجد مستوى عالي من الأداء الإبداعي 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.

اثبتت الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء)، حيث كان معامل الارتباط الكلي 0.458 - عند مستوى الدلالة 0.003 والذي يعني وجود علاقة طردية متوسطة بينهما من خلال بعد نقص الأنجاز الشخصي؛

وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة: 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.

اثبتت الدراسة من خلال من خلال اختبار T-TEST واختبار تحليل التباين الثنائي ANOVA انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، التخصص).

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

ثانيا: نتائج الدراسة

- وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة لان الأطباء يواكبون كل جديد في عالم الطب حتى يتمكنوا من تخفيف من عبئ 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 تأثيرا على الأداء الإبداعي للأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة؛
- وجود علاقة عكسية ضعيفة جدا 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 الاحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات افراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي تعزى بالمتغيرات الشخصية.

ثالثا: 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 والاختصاصيين 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 الأداء الإبداعي للأطباء.

رابعا: آفاق الدراسة

بعد ما قمنا بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين، يمكننا اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة جديدة بمواصلة البحث فيها لأهميتها النظرية والميدانية وهي كما يلي:

- أثر الاحتراق الوظيفي على التسويق الشخصي للأطباء العاملين في المستشفيات الجامعية،
- أثر الأداء الإبداعي في خلق الميزة التنافسية المستدامة؛
- دور إدارة المعرفة في رفع مستوى الأداء الإبداعي؛
- أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي؛
- الاحتراق الوظيفي في مصلحة الاستعدادات.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- الكتب:

1. احمد محمد عوض بني احمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2007.
2. بلال خلف السكارنة، الابداع الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، السنة 2011.
3. جمال خير الله، الابداع لإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، السنة 2009.
4. رفعت عبد الحليم الفاعوري، إدارة الابداع التنظيمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
5. مؤيد عبد الحسين الفضل، الابداع في اتخاذ القرارات الإدارية، الاثراء للنشر والتوزيع، ط1 كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، العراق، السنة 2009.

- الأطروحات والرسائل:

1. الاء حمدي ادعيس، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة العاملين فيها، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، فلسطين، السنة 2012.
2. احسان إبراهيم الله جابوا إبراهيم، دور نظم المعلومات الإدارية ودورها في الابداع الإداري، (دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والخاصة في مدينة الخرموم) رسالة ماجستير (منشورة)، قسم الاقتصاد والعلوم الإدارية، كلية الامام الهادي، 2019.
3. بوجعة عوني، أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين، (دراسة حالة عينة من الأطباء بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، علوم تسيير، جامعة ورقلة، السنة (2019-2020).
4. الدليمي عراك، تأثير مقدرات الإبداع لاستراتيجي ورأس المال الاجتماعي في بناء الميزة التنافسية المستدامة (دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية الخاصة) مذكرة ماجستير في إدارة لأعمال، بغداد، العراق، السنة 2009.
5. رغد إبراهيم الموسوي، أساليب التفكير وعلاقتها بالأداء الإبداعي لدى طلبة الجامعة، أطروحة الدكتوراه، الجامعة المستنصرية، كلية التربية، العراق، السنة مجهولة.
6. رؤوف حجاج، دور الابداع التكنولوجي في تنمية الميز التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كندور بيرج بوعريبيج باستخدام أسلوب التعليل المغلف البيانات خلال الفترة 2004-2013) أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم تسيير، جامعة ورقلة، السنة 2015.
7. سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها - مذكرة ماجستير، ادارة الاعمال، الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية في غزة، فلسطين، 2010.

8. كلاب يحيى نابو موسى أنور، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني "غير منشورة" تخصص إدارة منظمات، المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، 2011-2012.
9. لنا حسن محمد منصور، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعلم في محافظة الخليل، استكمالاً للحصول على متطلبات الماجستير في التربية، تخصص ارشاد نفسي وتربوي، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس 2013.
10. مارلين سركيس، أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق، رسالة ماجستير إدارة أعمال، (غير منشورة)، الجامعة الافتراضية السورية، السنة 2018.
- الملتقيات والمجلات
1. رياض عبد الله الخوالدة، محمد فالح الخنيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الابداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، 2008.
2. اميرة هاتف الحداوي الجنابي، الابداع الإداري وتأثيره في التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية في شركة الوسام لمنتجات الالبان والمواد الغذائية) مجلة الإدارة والاقتصاد عدد 98 كربلاء، العراق 2014.
3. بشار محمد خليل العبيدي، سحر احمد، الابداع المنظمي وأثره في تحسين جودة المنتج (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية) مجلة الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال، العدد 84، 2010، العراق.
4. جليل كاظم العارضي، دلال صالح المهدي، الاحتراق الوظيفي وتأثيره في البراعة الاستراتيجية، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15 العدد 48، 2019.
5. جوان فاضل المهدي، الثقافة التنظيمية والابداع الإداري العلاقة والتأثير على أعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني، بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 8، العدد 3، 2016.
6. الجوزي جميلة، دور الابداع التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للدول العربية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 11، جامعة الجزائر 03، 2011.
7. رغد إبراهيم الموسوي، أساليب التفكير وعلاقتها بالأداء الإبداعي لدى طلبة الجامعة، أطروحة الدكتوراه، (غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، كلية التربية، العراق، السنة مجهولة.
8. سامي شاهر عسكر وسوسن إبراهيم رجب، دور مهارات الأداء الإبداعي في تقييم الأداء الوظيفي " دراسة استطلاعية لآراء عينة من الممرضين العاملين في مستشفى ازادي التعليمي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، السنة 2016.
9. سليمان احمد الطلاع، واقع الاحتراق الوظيفي واسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 17، العدد 02، 2015.
10. عاطف عوض، أثر تطبيق عناصر الابداع الإداري في التطوير التنظيمي (دراسة ميدانية على العاملين في مؤسسات الاتصالات الخلوية بلبنان)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الاعمال والإدارة، جامعة قلمون الخاصة، المجلد 29، العدد الثالث، 2013.

11. علاء حاتم الناصر، زينة حمودي حسين، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمداء الكليات ومعاونيهم في جامعة بغداد، *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، العدد 56 . 2012.
12. عمار جبار كاظم، دور تدريب الموارد البشرية في عناصر الابداع الإداري (دراسة ميدانية في مديرية العامة للتربية ببغداد) *مجلة الإدارة والاقتصاد*، العدد 115، المجلد 25، 2019 .
13. عوني بوجمة، الياس بن ساسي، أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين، (دراسة حالة عينة من الأطباء بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري)، *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، المجلد (6)، العدد (2)، السنة 2019 .
14. غفران حسين إبراهيم، الكفاية المهنية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مدرء المدارس الابتدائية، جامعة الديالي، *التربية الأساسية*، مجلة الفتح، العدد 77، 2019.
15. فلاح محمد، عامر بشير، أثر إدارة المعرفة على الابداع التنظيمي، *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر.
16. فهد بن احمد الشعلان، مواجهة_ الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مفتش للمسؤولية الفرد والقيادة، *المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب*، المجلد 32، العدد 65، الرياض، 2016.
17. محمود أسامة عبد الوهاب، 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 والإدارية*، جامعة واسط العراق، العدد 22، 2016.
18. محمد شايب بن ساسي، خديجة عبادو، مستوى العبء الذهني لدى الأطباء (دراسة على عينة من أطباء ورقلة)، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 31، السنة 2017.
19. ناظم حسن رشيد، تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين "دراسة لأراء عينة من المدققين الداخليين في العراق" *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، العدد 49، السنة 2016.
20. نهاية التبانى واخرون، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، *مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية*، إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية المجلد 29، العدد، 2015 .
21. نوفل عبد الرضا الكمري، علي عقيل الصفر، تقييم تأثير الابداع الإداري في تحقيق الميز التنافسية المستدامة للمنظمات السياحية (دراسة تطبيقية لعينة من فنادق الدرجة الاولى في مدينة بغداد)، *مجلة الإدارة والاقتصاد* العدد 113، 2017.
22. الهدليل محمد على القاموسي واخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الابداع الإداري (دراسة تحليلية لعينة من الموظفين في جامعة الكوفة) *مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية*، العدد 25، 2019.

المواقع الإلكترونية:

1. موقع المجلات الجزائرية: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/10606>
2. موقع المجلات العراقية: <https://www.iasj.net/iasj?func=browse&uiLanguage=a>
3. https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=hghpivhr+hg%3B%21dtd&btnG
4. <https://www.mayoclinic.org/ar/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
5. <https://www.researchgate.net/>

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. DursumYener, **the Effect of Burnout on Organizational Commitment in Logistics Sector**, Journal Of Business Research Turk, Vol 6, Number 2, 2014, page 16.
2. -Fawaz Ali and others, **Organizational Creativity and Competitive Advantage, A GCC Perspective**, Int J Econ Manag Sci ,Volume 5, Issue 4, University of Buraimi, Sultanate of Oman, Jorden,2016, p:1.

الملاحق



الملحق الأول (01): الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الاستبانة

السادة والسيدات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر ادارة اعمال تحت عنوان «أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير.

اشراف د: رجم خالد البريد الالكتروني: nawelmohamed999@gmail.com الطالبة: بن عريمة نوال

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول :: العبارات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي.

سلم القياس			البيان	الرقم
موافق	أحيانا	غير موافق		
			البعد الأول: الاتهامك الانفعالي	
			اشعر بالانزعاج حين استيقظ صباحا لمواجهة يوم عمل جديد	01
			اشعر بالإحباط والعجز من العمل الموكل إلي	02
			التعامل مع الأشخاص بشكل مباشر يشكل لي ضغط نفسي	03
			اشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل	04
			حجم ضغوط العمل تفوق قدرتي	05
			أتعمد الذهاب إلى العمل متأخرا	06
			اشعر إني دائما منهمك في نهاية الدوام اليومي	07
			اشعر إني ابذل جهد شاقا في عملي	08
			البعد الثاني: تبدل المشاعر الإنسانية.	
			لا اهتم في حالة توجيه اللوم لي من قبل الزملاء عند تقصيري في العمل	09
			أصبحت شخصا قاسيا منذ بدأت هذا العمل	10
			أتعامل مع غيري بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات	11
			أصبحت لأبالي بما يحدث حولي في العمل	12
			لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في العمل	13
			البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي.	
			اشعر بالرضا عن عملي	14

15	حققت أشياء جديدة بالتقدير في عملي		
16	اتعامل وبهدوء تام مع المشاكل الناتجة من العلاقات العمل مع زملائي		
17	اشعر ان عملي لا يضيف شيئاً للمؤسسة التي اعمل بها		
18	اشعر بالسعادة من خلال عملي وتعاملي مع الغير		
19	ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي الطاقة الكامنة للقيام بواجباتي في العمل		
20	أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة لي		
21	اشعر بظن زملائي إني سبب في بعض مشاكلهم		

المحور الثاني :: العبارات المتعلقة بالأداء الإبداعي للطبيب

الرقم	البيان	غير موافق	أحيانا	موافق
22	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة بشكل دائم			
23	عادة ما أميل إلى دعم الأفكار الإبداعية			
24	أسعى جاهدا لإيجاد أفضل الطرق لأداء العمل بشكل دائم			
25	مطالعة الكتب والدوريات المتعلقة بأنشطتي تعزز مستويات المعرفة لدى			
26	الالتزام الشديد بالمواعيد والقوانين أحيانا يؤثر سلبا على انجاز المهام خاصة المعقدة والمستعجلة			
27	حين اواجه بموقف صعب يثير تفكيري أقوم بتوليد أكبر عدد ممكن من الأفكار والحلول والبدائل لحل الموقف			
28	عندم يقوم زملائي بطرح أفكار حول موضوع او موقف معين فاني اشغل ذهني بأفكار لم يفكر بها احد من قبل			
29	ابحث واجمع المعرفة المرتبطة بعملتي في النشرات العلمية			
30	اكتسب المعارف عن طريق تجميع المعارف السابقة وتحليلها			
31	أقوم بالتدريب والتكوينات من اجل اكتساب المعرفة			
32	استثمر في خبرات وتجارب زملائي وأحوها إلى معرفة جديدة			
33	احرص على حضور الاجتماعات الغير رسمية واللقاءات الحرة للحصول على المزيد من المعارف			
34	استعمل تكنولوجيايات الاتصال وأنظمة المعلومات في اكتساب المعرفة وتبادلها مع الآخرين			
35	محاكاة الزملاء والاستفادة من التغذية الراجعة تعزز مستويات المعرفة لدى			
36	لدي القابلية على تحويل الأفكار الإبداعية إلى تطبيقات			
37	أستحسن الأفكار الإبداعية في العمل			
38	أشجع على توليد حلول ناجعة للمشكلات			
39	لدي القدرة على تقديم الفكرة بطريقة منهجية			
40	عادة ما أساهم في زيادة حماس زملائي في العمل على تقديم الأفكار الإبداعية			

			41	عند اختلاف الآخرين حول موقف معين اميل للرأي الذي يضع عناصر الموقف مجتمعة ويسعى للوصول إلى رأي جديد
			42	عندما أشارك بالمناقشات استمع بوعي إلى وجهات نظر الآخرين

معلومات متعلقة بالطبيب:

			الجنس	
			ذكر	أنثى
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
الاقدمية في العمل	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة
المسمى الوظيفي	طب عام		طب خاص	جراحة اسنان

الملحق الأول (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

اسم الأستاذ	جهة العمل
د عرابة الحاج	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د مناصريه رشيد	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. حجاج عبد الرؤوف	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. طواهر عبد الجليل	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. خامرة الطاهر	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. اسماء يوسف	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. خليدة دهوم	قسم علوم التجارية / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الملحق الأول (03): أسئلة المقابلة

- ✓ ما الذي يميزك عن الآخرين؟
- ✓ هل تشعر أنك مستنزف تماما في العمل؟
- ✓ هل تشعر بفقدان القدرة في الإبداع في مجال عملك؟
- ✓ كيف تتعامل مع الحالات الطارئة؟
- ✓ هل ينقصك الشعور بالرضا حيال إنجازاتك؟
- ✓ هل تشعر بالفشل والإحباط أثناء العمل؟
- ✓ كيف تتعامل مرضاك؟
- ✓ هل صرت متهكما وانتقاديا في العمل؟
- ✓ هل تحمل أفكار سلبية عن حولك؟
- ✓ هل لديك القدرة على توليد أفكار جديدة في مجال عملك؟
- ✓ هل لديك النية في ترك العمل في المستشفى؟
- ✓ هل يعجبك مناخ العمل في المستشفى؟

الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق الوظيفي للأداء الإبداعي للعاملين
16	تمهيد
17	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين
17	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء الإبداعي
17	الفرع الأول: مفهوم الأداء الإبداعي للعاملين
24	الفرع الثاني: الأداء الإبداعي
25	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاحتراق الوظيفي
25	الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي
30	الفرع الثاني: ابعاد الاحتراق الوظيفي
32	الفرع الثالث: أسباب الاحتراق الوظيفي وأساليب معالجته
35	الفرع الرابع: مراحل الاحتراق الوظيفي واعراضه
36	الفرع الخامس: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي
33	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
33	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
37	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
39	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
39	الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
40	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاحتراق الوظيفي للأداء الإبداعي للعاملين
43	تمهيد
44	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

44	المطلب الأول: عينة الدراسة
44	الفرع الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة
46	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
46	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
46	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
47	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
48	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
48	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
48	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية
52	الفرع الثاني: نتائج محور الاحتراق الوظيفي
55	الفرع الثالث: نتائج محور الأداء الإبداعي للعاملين (الأطباء)
56	الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي للعاملين
61	الفرع الخامس: عرض نتائج تحليل الأحادي ANOVA واختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الأطباء بخصوص أثر ابعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين
62	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
62	الفرع الأول: مناقشة نتائج إجابات الافراد على محور الاحتراق الوظيفي
65	الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الافراد على محور الأداء الإبداعي للأطباء
67	خلاصة الفصل
68	خاتمة
71	المراجع
76	الملاحق
81	الفهرس