

استخدام التحليل العامل في تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي عند الطاقم الطبي في قطاع الصحة

حسب وجهة نظرهم - دراسة حالة مستشفى واد الزناتي قالمة -

د. بشيشي وليد د. سليم مجلخ

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مقدمة

تعاني الأوساط الطبية العالمية من عدد من المشكلات المتشابهة والمتكررة، التي حلولها بسيطة وممكنة ولا تتطلب مزيداً من العون الخارجي. وعلى سبيل المثال، اليوم ثمة مشكلة متنامية بين الأطباء والعاملين الصحيين، وهي ما يسمى بالاحتراق الوظيفي للطبيب، أو ما يُسمى البعض «النضوب أو الإرهاق الوظيفي»، في دراسة منشورة طبقت في مستشفى مايو كلينك. Mayo Clinic Proceedings في الولايات المتحدة الأمريكية، تقول: الاحتراق الوظيفي هو مشكلة شائعة بين الأطباء، وتشير الدراسات إلى أنها ذات تأثيرات سلبية على جودة الرعاية التي يقدمها الأطباء وأيضاً سلباً على مستوى رضا المرضى عن خدمات الأطباء.

وقال الباحثون إنه بالإضافة إلى الدراسات التي تبين الآثار السلبية لإرهاق مقدم الرعاية الطبية، هناك الكثير من الأدلة العلمية التي تثبت جدوى إيجابيات راحة مقدم الرعاية الطبية. والأطباء والمرضات الذين لديهم نوعية عالية من الحياة النفسية والشعور بمعنى وقيمة عملهم يقدمون خدمات للمرضى أكثر تعاطفاً وتقديراً ويُشركون مرضاهم في مراحل المعالجة.

ونظراً لأهمية هذا الموضوع لدى القطاع الطبي جاءت فكرت الدراسة، التي تم فيها الاقتصار فقط على أهم العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي حسب وجهة نظر العمال في مجا الصحة من أطباء وممرضين.

مشكلة البحث

ماهي أهم العوامل التي تؤدي الى الاحتراق الوظيفي لدى عمال القطاع الصحي.

أهداف البحث وأهمية البحث

يهدف البحث إلى التطرق الى موضوع الاحتراق الوظيفي من خلال التطبيق على عمال قطاع الصحة مع العلم ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي يعاني منه أغلب العمال في القطاعات لكن بنسب متفاوتة وبأسباب مختلفة، والقطاع الصحي له ظروفه الخاصة لذلك كانت الأسئلة في حسب ظرفهم الخاصة.

حدود البحث

اقتصر هذا البحث على مستشفى واد الزناتي قالمة الجزائر لسنة 2018.

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

قبل البدا في إجراءات الدراسة الميدانية والاحصائية نقوم بتعريف الاحتراق الوظيفي وتحديد أسبابه وابعاده
الاحتراق الوظيفي: الاحتراق الوظيفي (Burned out) حالة يصل اليها الموظف يفقد فيها الموظف الرغبة في العمل،
علاوة على تدني الانتاجية والتطوير في أداء اعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير او
تطوير من مدة سبع سنوات وأكثر.¹

لذلك بادر العديد من الشركات والبنوك في الدول الصناعية الى تفادي هذه الحالة قبل حدوثها وذلك بأن تعمل على
ان لا يمكث الموظف في عمله اكثر من 5 سنوات ومن ثم يتم نقله الى قسم او ادارة اخرى لكي يكتسب مزيداً من الخبرة
والمعرفة، والتغيير بدافع حفزه لمزيد من الانتاجية والحماس للعمل، وايضاً لتفادي وقوعه في مصيدة الاحتراق الوظيفي،
وفي المملكة والدول العربية هناك بعض الشركات والبنوك التي تعتمد على هذا المنهج الاداري الحميد، وشركة ارامكو
السعودية من ابرز الشركات الرائدة في المنطقة التي تعمل بهذا المنهج الاداري الفعال. ولكن في القطاع الحكومي في
المملكة والدول العربية نجد ان الموظف قد يمكث في وظيفته بدون تغيير او تطوير مدة طويلة قد تصل الى 20 عاماً
وربما بعض الموظفين يبدأ مسيرته العملية ويتقاعد وهو في قسم او ادارة معينة بدون اي تطوير او تغيير.

ولاشك ان مثل هذا الموظف والاداري يكون فريسة سهلة للاحتراق الوظيفي، وبالتالي ضحية سائغة لاسلوب ونظام
العمل غير المرن، كما ان الادارة والجهاز الذي يعمل فيه ضحية ايضاً، لأن أداء ونتاجية الادارة والجهاز الذي يعمل
فيه ستكون متدنية جداً بل قد تكون معدومة، مما يؤثر حتماً على انتاجية وكفاءة الجهاز الاداري ككل.

يعتبر (هربرت فردينرجر) المحلل الوظيفي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي burnout الى
حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م، وناقش تجاربه الوظيفية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين
على عيادته الوظيفية في مدينة نيويورك. ولكن أعمال كرستين ماسلاك Maslach اساتذة علم النفس بجامعة بيركلي
الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي.

وقد عرفت ماسلاك الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي،
والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني. وعادة ما يكون هناك لبس وغموض عن مفهوم الاحتراق
الوظيفي وارتباطه بالضغوط الوظيفية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين. ويمكن التفريق بين هذين المصطلحين
في ثلاث خصائص:

1 يحدث الاحتراق الوظيفي من ضغوط العمل الوظيفية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.²

2 يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.

3 يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.³

ويرى باحثون آخرون أن الاحتراق الوظيفي هو المحصلة النهائية او المرحلة المأساوية المتطرفة للضغوط المهنية، أي
ان الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط الوظيفية. ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين
طبيعة العمل وطبيعة الانسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي

¹ 2018/3/1 <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/92427.pdf>

² 2018/02/20 <https://al-ain.com/article/140171>

³ 2018/02/20 http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show_art&ArtCat=3&id=840

الذي يواجهه الموظف في مكان عمله. وأشارت ماسلاك الى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الادارية لتنظيم العمل. وقد حددت ماسلاك مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي الى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي: 4

1 ضغط العمل.. يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطاة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة.

وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية الى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة انتاجيتهم.

2 محدودية صلاحيات العمل.. إن احد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل.. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبل الموظف.

3 قلة التعزيز الايجابي.. عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية وأعمال ابداعية دون مقابل مادي او معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

4 انعدام الاجتماعية.. يحتاج الموظف احيانا الى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

5 عدم الانصاف والعدل.. يتم احيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع امكانياتها ومحدودية برامجها، اضافة الى امكانية وعدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

6 صراع القيم.. يكون الموظف احيانا امام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه، فمثلاً قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، او غير ذلك من الظروف والملابسات.

وتكثر أعراض الاحتراق الوظيفي في اوساط المهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور، والتي عادة تتطلب مواجهة مباشرة او استيعابا دقيقا لآراء واتجاهات الناس، والتي تعد محكا أساسياً في تقييم أعمال المشتغلين بتلك المهن. والاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه مُحملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية.

وقد حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين نظرا لآثارها السلبية على الناس في مجال العمل والانجاز.

وترتبط هذه الظاهرة بمفهوم أمراض الحضارة التي تصيب الكثيرين منا من خلال الأزمات المجتمعية العديدة، إنها بلايا آخذةٌ بأعناق بلايا، ونجمت عن ذلك بالضرورة وبالدرجة الأولى الضغوط الوظيفية التي يواجهها إنسان اليوم،

ومنها ضغوط العمل والتي تؤدي إلى حالة من الإنهاك البدني والعقلي والانفعالي والدافعي نتيجة للزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات الواقعة على كاهل الفرد وعدم مقدرته على تحملها، ولاسيما عندما لا تتطابق الطموحات مع الواقع الفعلي الذي يستطيع تحقيقه بالفعل.

وتتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية. وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله للمهنة وضغوطها الوظيفية والجسمية، وبالتالي للاحتراق الوظيفي الذي يواجهه.

وثمة اتفاق على أن كلمة السر لنجاح الفرد في عمله هي اتجاهاته الإيجابية نحو مهنته ونحو مجتمعه بصفة عامة، لأن هذه الاتجاهات هي القاعدة التي يبنى عليها معظم النشاطات العملية، كما أن الاتجاهات نحو مهنته هي مفتاح التنبؤ بأنموذج الجو الاجتماعي الذي سوف يؤكد الفرد في ميدان عمله، وأن الاتجاهات الإيجابية هي ركيزة معظم النشاطات الوظيفية الناجحة.

وتلك الظاهرة والتي قد تعبر عن عرض استجابي للضغوط الوظيفية سوف تلقي بظلالها على الأداء المجتمعي بصفة عامة، وعلى الأداء الوظيفي للفرد بصفة خاصة، أما من ناحية التعليم فقد أوضح فاربر أن الاحتراق الوظيفي مشكلة أساسية من مشكلات التعليم، وأوضح أنه من خلال مراجعته للدراسات السابقة في هذا المجال أن ما بين 5% إلى 6% من المدرسين في المجتمع لديهم احتراق نفسي!

ومن هنا تأتي أهمية ذلك الموضوع، حيث يمثل موضوعا حيويا ومؤثرا في حياتنا المعاصرة.

والاحتراق الوظيفي تعبير جديد ويعتبر نبرج أول من استخدم مصطلح الاحتراق الوظيفي، ويرى بيرمان وهارتمان أن الاحتراق الوظيفي هو استجابة لاستنزاف عاطفي مزمن يتمثل في ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الوظيفي العاطفي، وإنتاجية العمل المتدنية، والتعامل مع العملاء.

ويذهب مارتن إلى أن مصطلح الاحتراق الوظيفي إنما يشير إلى عرض استجابي لضغوط يمر بها الفرد ويتضمن:

- الإنهاك الانفعالي.

- الاستجابة العدائية نحو الآخرين.

- الإحساس بنقص الإنجازات الناجحة أو الكفاءة والاقتدار.

بين الإنهاك والاحتراق

أبعاد الاحتراق الوظيفي: يمكن تلخيص أبعاد الاحتراق الوظيفي في الآتي:⁵

1. الإنهاك الوظيفي: وهو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد الوظيفي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة

والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات الوظيفية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

2. الشعور بتدني الإنجاز: ويتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا، وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. وكذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات.

3. فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل: ويتمثل في نزوع الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها. ويعني ذلك فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة، ويتصف كذلك بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. ويظهر ذلك في الانسحاب من خلال اللجوء إلى فترات طويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، أو على الهاتف.... الخ. إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ. وبالتالي فهو يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية لتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل. وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف.

قائمة المراجع

- محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، (عمان: دار حامد للنشر، 2005)، ص.

59

- محمد صالح شرار، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام spss ، 2009، جامعة أم القرى معهد البحوث العلمية

مركز بحوث العلوم الاجتماعية، ص 147

-Vogel HG, Mass J, Gebauer A, editors. Drug and evaluation: Methods in clinical pharmacology. London discovery Springer; 2011 p344-345

2018/3/1 <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/92427.pdf> -

2018/02/20 <https://al-ain.com/article/140171> -

2018/02/20 http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show_art&ArtCat=3&id=840 -

2018/02/20 http://www.ibtesamah.com/showthread-t_215442.html -