



## العزو السببي للضغوط النفسية وعلاقته بكل من الاحترق النفسي والكفاءة المهنية لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي

**إسراء الصغير أحمد خليل**

معيدة بقسم علم النفس

كلية الآداب - جامعة جنوب الوادي

**أ.د. سمير سعد خطاب**

أستاذ ورئيس قسم البحوث النفسية والاجتماعية

معهد الدراسات الأفروآسيوية العليا - جامعة قناة السويس

**د. حسين أبوالمجد سيد عويضة**

أستاذ مساعد بقسم علم النفس

كلية الآداب - جامعة جنوب الوادي

**DOI: 10.21608/qarts.2024.268423.1885**

مجلة كلية الآداب بقنا - جامعة جنوب الوادي - المجلد (٣٣) العدد (٦٤) يوليو ٢٠٢٤

ISSN: 1110-614X الترقيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة

ISSN: 1110-709X الترقيم الدولي الموحد للنسخة الإلكترونية

<https://qarts.journals.ekb.eg>

موقع المجلة الإلكتروني:

## العزو السببي للضغوط النفسية وعلاقته بكل من الاحتراق النفسي والكفاءة المهنية لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي

### الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي، تكونت عينة الدراسة من (١٨٠) من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي (أطباء - تمريض - إداريين) ، واعتمدت الدراسة الراهنة على مقياس العزو السببي للضغوط النفسية (إعداد الباحثة)، ومقياس الكفاءة المهنية (إعداد الباحثة)، ومقياس الاحتراق النفسي (إعداد ماسلاش)، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS) توصلت نتائج الدراسة إلى إسهام أبعاد العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي، وأيضاً إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي.

**الكلمات المفتاحية:** العزو السببي للضغوط النفسية، الكفاءة المهنية، الاحتراق النفسي.

## مدخل إلى مشكلة الدراسة:

تعد المهن الطبية من المهن السامية والإنسانية التي تهتم بصحة الأفراد، والتي يعاني مزاوليها من ضغط نفسي مستمر يصل إلى حد الاحتراق النفسي الذي يظهر في شكل فقدان الفرد للاهتمام بعمله ومرضاه حيث ينتابه شعور بالتشاؤم وتبدل المشاعر واللامبالاة والاهمال وقلة الدافعية وفقدان القدرة على الابداع في مجال العمل، بالإضافة إلى كثرة الغيابات المتكررة والغير مبررة، لذا تعتبر المهن الطبية من المهن التي تعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري في تقديم خدماتها بما تضم من تخصصات متنوعة سواء كانت طبية أو فنية أو إدارية، والمستشفيات من تلك المؤسسات التي يتعامل أفرادها مع المرضى وجها لوجه ، والعاملين بالمهن الطبية يواجهون العديد من الضغوط التي ينبغي عليهم مواجهتها للتخفيف من آثارها السلبية عليهم (محمد السيد، ٢٠٢٠، ٣٠٩).

ويواجه العاملون بالمهن الطبية العديد من الضغوط مثل ضعف الحوافز والمكافئات، الروتين في العمل، عدم تناسب المرتب مع الجهد المبذول في العمل، الأعباء الأسرية وعدم تفهم أفراد الأسرة لطبيعة العمل في المهن الطبية وظروفه، كما ويعاني العاملون في المهن الطبية من قلة توفر الدواء المطلوب أو ندرته لأغلب الحالات المرضية ونقص الأجهزة الحديثة والمتطورة وهذا ما جعل أغلب العاملين بالمهن الطبية يعتذرون عن قيامهم بعمليات جراحية خوفا من تدهور حالة المريض وبالتالي إرجاع السبب إليهم كونهم المسؤولين أمام أهل المريض مما يزيد من الأعباء الملغاة عليهم.

كما يعتبر قطاع الصحة هو الأكثر تعقيدا دون المهن الأخرى لما يتسم به من حساسية العمل به وهو ما يقع على عاتق العاملين في هذا القطاع منهم الأطباء

بتدرجاتهم واختصاصاتهم المختلفة والمرضى وغيرهم، واتصال هذه المهنة مباشرة بحياة المريض مما يجعل العاملين في هذا القطاع عرضة لأنواع مختلفة من الضغوط نتيجة المهام الملقاة على عاتقهم. لذلك وجب عليهم أن يكونوا أكثر وعيًا أثناء عملهم خشية الوقوع في الأخطاء أثناء تأدية واجباتهم وتقديم الرعاية الصحية للمرضى مما يتسبب بتدهور الحالة أو موت المريض مما يزيد من حالة التوتر والقلق لديهم (حيدر كامل، ٢٠٢٠).

لذا أكدت نتائج دراسة جيتنا وآخرون (Jitna Por et al., 2011) أن المهن الطبية تعتبر من المهن الصعبة والمرهقة حيث وجدت العديد من الدراسات أن المستويات العالية من الضغوط والاجهاد النفسي الذي يعاني منه العاملين في هذه المهن يؤدي إلى الشعور بعدم الكفاءة والشك في الذات، وانخفاض احترام الذات، والاكتئاب، والاضطرابات الجسدية، واضطرابات النوم والارهاق العام.

وتعتبر الضغوط النفسية من المشكلات التي احتلت في الآونة الأخيرة جانبا بارزا في أعلى مسببات الأمراض بشقيها العضوي والنفسي، وأن الإحصائيات الأمريكية تؤكد أن حوالي ٨٠٪ من الأفراد الذين يعانون من اضطرابات نفسية يكون سببها الضغوط النفسية والتي تؤثر بشكل سلبي على حياتهم، وتسبب لهم تغيرات نفسية وعضوية تتمثل في الإصابة بالمرض أو الأرق وتغيرات هرمونية سواء بالزيادة أو النقصان عن المعدل الطبيعي، كما أنها تقف حاجز بين الفرد وتحقيق إنجازاته وتضعف من قدرته وتدمره إذا لم يستطع السيطرة عليها ومعالجتها (على محسن، ٢٠١٦، ٨١١).

ويقوم الأفراد على سبيل التوافق مع البيئة والتعامل مع الضغوط والتقليل من آثارها السلبية بسلسلة من الأساليب المختلفة، بعضها يركز على التعامل مع مصدر الضغط أو المشكلة وتغييرها أو إعادة تقييم الموقف الضاغط بصورة إيجابية، وبعضها

الآخر يستهدف خفض الآثار الانفعالية المرتبطة بالمواقف الضاغطة وقد يستطيع بعض الأفراد مواجهة الضغوط بفعالية باستخدام أساليب ناجحة وقد يفشل البعض الآخر. حيث يعتمد الأفراد بقدرتهم على التحكم في المواقف والأحداث الضاغطة والتعامل معها على كيفية تفسيرهم للموقف الضاغط وطريقة عزوهم له (داخلي-خارجي) على نمط شخصيتهم وكيفية فهمهم وكذلك وتقديرهم لذواتهم(طايبى نعيمة، ٢٠١٣).

ومن هنا يعتبر العزو السببي من الدوافع المهمة في السلوك الإنساني إذ يعتمد هذا السلوك على الطريقة التي يعزو بها الفرد أسباب نجاحه أو فشله في عمل ما . فالعزو السببي يعبر عن كيفية تفسير الفرد للأحداث الصادرة منه أو من الآخرين أو المواقف التي يتفاعل معها ، كما أن الطريقة التي يعزو بها الفرد أسباب ما يحدث له تؤثر في مشاعره وسلوكه وبناءه المعرفي وتؤثر أيضا على أدائه في المستقبل (Weiner,2008)، ويشير لازورس وفولكمان (Lazarus and Folkman) إلى أن الضغط النفسي لا يتوقف على طبيعة الموقف الضاغط بل على التفسيرات التي يعطيها الفرد للموقف من خلال تقييمه لهذا الحدث الضاغط (وسام بلخير، ٢٠٢١).

يوضح لنا العزو السببي أن الفرد في حياته اليومية يحاول تفسير أي سلوك يصدر منه أو من الآخرين في ضوء ما يتوفر لديه من معلومات كما أن هذه التفسيرات تؤثر في استجابات وقرارات الفرد وتعاملاته مع ذاته ومع الآخرين، حيث يرتبط العزو السببي بادراك الفرد وتفسيره للعوامل المسؤولة عن نجاحه أو فشله في المهام المختلفة سواء كانت هذه العوامل داخلية متعلقة بالقدرة والجهد أو عوامل خارجية متعلقة بظروف الحظ والصدفة والقدرة. فالعزو السببي له دور أساسي في حياة الفرد النفسية والاجتماعية من خلال ما يقوم به من تأثير في تحليل الظواهر المختلفة التي يمر بها في حياته (مريم حمودة، ٢٠٢٠، ٣٥).

ومن جانب آخر زاد الاهتمام بتطوير القدرات المهنية للفرد، من أجل مواكبة التطور في العملية الإنتاجية خاصة في ظل حركة تكنولوجية سريعة مما يتطلب من الفرد المسابرة والمواكبة لهذه الحركة، كل هذا جعل من الكفاءة المهنية أحد العوامل الأساسية التي يهتم بها المجتمع بالدرجة الأولى من خلال توفير مركز تدريب لإكساب الفرد المعرفة اللازمة للتصرف مع تلك المتغيرات وتطوير قدراته ومهاراته حتي يتسنى له القيام بالعمل بكفاءة عالية (مرابط عياش، ٢٠٠٧، ٣).

يعاني العديد من الناس وخاصة العاملين في معظم المؤسسات أنواعا كثيرة من الضغوط في حياتهم، قد تكون هذه الضغوط ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يرجع إلي ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم ومنها ما يعود للمؤسسات التي يعملون بها وفي كثيرا من الأحيان ما نجد الكثير من الأفراد يشعرون بالضيق والاكتئاب ولا يستطيعون التخلص منه وذلك لأن الشعور بالضيق ناتج بسبب ضغوطات مختلفة وهذا ما جعل الباحثين يهتمون بموضوع الضغط النفسي نظرا لما ينتج عنه من آثار سلبية علي الصحة النفسية والجسمية، وأيضا علي حياتهم الاجتماعية والمهنية وأدائهم في العمل، فالضغط النفسي يتسبب في ظهور الكثير من المشكلات في مجال العمل ومن بينها وقوع حوادث العمل وتدني مستوي الانتاجية، ونظرا لأهمية العنصر البشري داخل المنظمات وجب ضرورة التركيز علي دراسة العوامل المحيطة به والتي تسبب الضغوط النفسية له وتنعكس سلبيا علي حياته (العبودي فاتح، ٢٠٠٨).

وفي المقابل يعد الاحتراق النفسي حالة إرهاق جسدي وانفعالي ناتج عن التعرض المستمر لمواقف مشحونة انفعاليا ويترافق هذا الأخير بمجموعة من الأعراض كالتعب الجسدي، والاحساس بالعجز والخيبة والأفكار السلبية عن الذات والعمل، حيث يعتبر الاحتراق النفسي مفهوم حديث نسبيا ويعتبر فرويدنبر (Freudenberg) أول من استخدم هذا المفهوم للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل حيث

يري أن الفرد عندما يمر بفترة من الضغوط الشديدة، تنهار لديه وسائل التكيف ويصل عندها إلى مرحلة الاستنزاف، أو ما يسمى بالاحتراق النفسي (فوزية الجمالي، ٢٠٠٣). حيث يعد الاحتراق رد فعل وجداني على الضغوط المستمرة التي يواجهها الشخص في بيئة العمل، فالتعرض المستمر للضغوط يؤدي إلى الاستنزاف التدريجي لموارد الطاقة الداخلية لدي الفرد مما يؤدي إلى حدوث الانهالك الوجداني والتعب البدني والارهاق المعرفي. (Aziz & Wuensch, 2017, 215)

من خلال ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في محاولة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- هل يسهم العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي؟
- ٢- هل يسهم العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية؟

## أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في الآتي :

- ١- تقيّد هذه الدراسة في التعرف على مدى إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي والكفاءة المهنية لدي عينة الدراسة.
- ٢- تتناول الدراسة لمفاهيم مهمة في مجال علم النفس بوجه عام ومجال علم النفس الاجتماعي والإيجابي بوجه خاص، وتتمثل في العزو السببي للضغوط النفسية، الاحتراق النفسي، الكفاءة المهنية.
- ٣- ندرة الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة مجمعة هذا على حد علم الباحثين.
- ٤- تساعد هذه الدراسة الباحثين في مجال علم النفس إلى إجراء مزيد من الدراسات حول متغيرات الدراسة وربطها بمتغيرات أخرى.

٥- تزويد المكتبة العربية والمصرية بإطار نظري عن متغيرات جديدة نسبيا في مجال علم النفس.

### أهداف الدراسة

تتمثل اهداف الدراسة الحالية في الآتي:

- ١- الكشف عن مدي إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحترق النفسي.
- ٢- الكشف عن مدي إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية.

### الإطار النظري لمفاهيم الدراسة

#### العزو السببي للضغوط النفسية:

#### العزو السببي:

عرف دانييل (Daniel,1978, 259) العزو السببي "بأنه استنتاج يقوم به الفرد حول أسباب السلوك سواء سلوكه أو سلوك شخص آخر" كما عرفه واينر (weiner,2000, 3) بأنه "عملية يقوم فيها الفرد بتفسير السبب وراء حدث ما، فالفرد دائم البحث عن تفسيرات لأسباب نجاحه أو فشله من خلال إدراكه للأحداث وأسبابها مما يمكنه التنبؤ بالأحداث التالية.

كما يشير مفهوم العزو إلى التفسير السببي المدرك للنجاح أو الفشل في كافة جوانب الحياة، وهو أيضا عملية معرفية عن طريقها يفسر المتعلم الأسباب التي تقع وراء تحصله، سواء كانت أسباب داخلية يكون هو مصدرها ويمكن التحكم فيها مثل



القدرة أو أسباب خارجية لا يكون المتعلم مصدرها ولا يمكن التحكم فيها مثل الحظ والقدر (أحمد بشبش، ٢٠١٨، ١٥٧-١٥٨).

وهناك من يري أن العزو السببي هو " إدراك الفرد وتصوراتهِ للعوامل التي تسبب النجاح والفشل فيما يقوم به من مهام، وتشمل هذه التصورات ثلاثة أبعاد أساسية هي موضع السببية، والاستقرار، والتحكم الشخصي" (Asina,2020,23)، هذا بالإضافة إلى أن العزو السببي " يثي إلى التفسيرات اليومية المنطقية التي يستخدمها الناس لشرح الأحداث والعالم من حولهم حيث يعتبر نموذج العزو أحد أنسب الأدوات التحليلية والاستكشافية التي يستعين بها الأفراد في شرح وتفسير ما يحدث لهم وللآخرين" (Ayim,2010,1).

## النظريات المفسرة للعزو السببي

### نظرية فريتز هايدر

من أوائل المهتمين بدراسة دوافع الأفراد التي تقف وراء تفسيراتهم السببية هو عالم النفس فريتز هايدر الذي يعتبر المؤسس لنظرية العزو حيث قدم تحليلاً فلسفياً لمشكلات العزو في مقالاته عن السببية ثم قدم نظريته لعملية العزو في السلوك الاجتماعي في كتابه "علم نفس العلاقات الشخصية"، كما يعد أول من كتب عن العزو كعملية معرفية ذاتية وأوضح أهمية إدراك الفرد لعوامل القوى الشخصية وعوامل القوى البيئية (مريم حمودة، ٢٠٢٠، ٤٨).

أما المبدأ الرئيسي لهايدر فيتمثل في تحديد بعض أخطاء الأسناد وكيفية استنتاج الناس للاستدلالات السببية، فالخطأ الأول يحدث عندما يرك الأفراد على العوامل الداخلية فقط عند شرح أو تفسير سلوك شخص ما وإهمال العوامل الخارجية تمام، والخطأ الثاني يسمى تأثير الفاعل والمراقب ويحدث عندما تقوم الجهات الفاعلة

بعزو أفعالها إلى عوامل خارجية بينما يعزو المراقب نفس هذه الأفعال إلى عوامل داخلية فعلى سبيل المثال الموظف الذي تلقي تقييم ضعيف يعزو هذا التقييم إلى ظلم الإدارة أما الإدارة فتري أنه حصل على تقييم ضعيف لأن أدائه ضعيف (Miller & Ross, 1975, 21).

كما وصف هايدر التحيز الذي يخدم الذات والذي ينص على أن الناس ينسبون نجاحهم إلى عوامل النزعة الداخلية في حين أنه خارجي، وينسبون فشلهم إلى عوامل خارجية والتي لا يمكن السيطرة عليها لشرح أسباب فشلهم فعلى سبيل المثال يعزو الموظفون الذين حصلت على ترقية هذا النجاح إلى موهبتهم ولكن إذا فشلوا في الحصول على تلك الترقية يعززون ذلك إلى ظلم الإدارة. وبذلك نجد أن فريتز هايدر ناقش العديد من المساهمات المهمة التي أرست القواعد الأساسية لمزيد من الأبحاث حول نظرية العزو السببي في كتابه الذي صدر عام 1958 بعنوان " علم نفس العلاقات الشخصية " (Heider, 1958, 322).

### نظرية هارولد كيللي

تعتبر آراءه " كيللي " حول نظرية العزو السببي أو الإسناد السببي أول معالجة منهجية وعامة للتفسيرات السببية، حيث قام بتسليط الضوء على بعض الأفكار المركزية التي تحدث عنها "هايدر" اقترح لنا كيللي في نظريته مبدأ الاحكام السببية ومبدأ التباين، ورأي أن الاحكام السببية محورية في الادراك الاجتماعي وهذه الاحكام تستند إلى قاعدة بسيطة لمعالجة المعلومات، حيث يستنتج الناس تلك الأسباب التي تتناسب مع الحدث المعني على وجه التحديد، وأفترض أنه عندما يكون لدى الشخص إمكانية الوصول إلى حالات متعددة من نفس السلوك أو الموقف يستخدم الناس مبدأ " التباين لاستنتاج الأسباب وحدد كيللي ثلاثة أنواع من معلومات التباين تؤثر على ما إذا كان الفرد ينسب سلوك الشخص إلى أسباب داخلية أو إلى أسباب خارجية، النوع الأول هو مبدأ التمييز

ويشير إلى أي مدى يتصرف الشخص بنفس الطريقة في المواقف المماثلة، والثاني هو مبدأ الاجماع ويشير إلى أي مدى يكرر الفرد نفس الاستجابة باستمرار وبمرور الوقت (Kelly,1967, 192-238)

### نظرية برنارد واينر

لم تكن الإسهامات التي قدمها كلا من هايدر وكيلي وجونز وديفيز هي الإسهامات الوحيدة بل قدم لنا برنارد واينر إسهامات أساسية في دراسة العزو السببي حيث قدم لنا اسهامات خاصة بمجال الإنجازات كما قام بتحليل مشاعر وتقييمات الناس الآخرين حيث يعتبر واينر من أوائل العلماء الذين ربطوا نظرية العزو السببي بالعملية التربوية والتعلم والتحصيل المدرسي حيث أستند التوجه الرئيسي في هذه النظرية على كيفية تفسير الأفراد لأسباب نجاحهم وفشلهم وكيف تؤثر هذه التفسيرات على إنجازهم اللاحق ومعتقدات التلاميذ حول أسباب النجاح والفشل الدراسي كما أن لها أهمية كبيرة في الأداء والتحصيل (Bertram F malle,2011, 79-80)

## ثانيا: الضغوط النفسية Psychological Stress

### مفهوم الضغوط النفسية

عرفت (اعتدال معروف، ٢٠٢١، ٢١) الضغوط بأنها " حالة نفسية وذهنية واجتماعية يتعرض لها الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التوافق وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس وعن المجتمع بصفة عامة.

وأشار لازوروس وفولكمان إلى أن الضغط النفسي عبارة عن " حالة نفسيه معقدة لا يمكن أن تكون فيها قاعدة واحة للقياس كحالة الانفعالات أو الدوافع والتي

تتغير حسب الحالة والموقف والظروف الاجتماعية والتغيرات التي تحدث في المجتمع (Lazarus & Folkman, 1984, 42)

كما تعرف الضغوط النفسية بأنها " المثيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للفرد والتي تكون شديدة ودائمة وتجعل الفرد غير قادر على التكيف مع بيئته وبالتالي تؤدي إلى اختلالات سلوكية ووظيفية (موضي عبد الله، ٢٠٢١، ١٠٩)، وهي أيضا مجموعة من المواقف والأحداث التي تؤدي إلى الشعور بالتوتر وتشتت عادة من إدراك الفرد بأن المطالب المفروضة عليه تفوق قدراته وإمكانياته) بشير حجار ونبيل دخان، ٢٠٠٦، ٣٧٢).

### أنواع الضغوط النفسية

حدد سيلبي (Selye, 1979) أربعة أنواع من الضغوط النفسية وهي:

- أ- الضغوط الايجابية: وهذا النوع من الضغوط يدفع للإنجاز، وينمي الثقة بالنفس ويدفع الأفراد إلى سرعة إنجاز الأعمال المكلفين بها.
- ب- الضغوط السلبية: يقصد بها الضغوط التي تتطوي على أحداث سلبية ومهددة للفرد.
- ج- الضغط المرتفع: يشير إلى الضغط الناتج عن تراكم الأحداث المسببة للضغط والتي مرت على الفرد وفشل في التوافق معها.
- د- الضغط المنخفض: ويقصد به حالة الملل والضجر التي يعيشها الفرد وانعدام الإثارة والتحدي حيث أن الفرد لا يمارس فيها أي أنشطة أو أعمال، وعندما يعاني الفرد من تدني الشعور بتحقيق الذات، مما يؤدي إلى الشعور بحالة من الضغط.

## مصادر الضغوط النفسية

إن مسببات الضغط يمكن تصنيفها إلى مسببات داخلية كوظائف الأعضاء والطبيعة الشخصية كالعقل وما يحمله من أفكار ومسببات خارجية كالأمور الشخصية والمعيشية والظروف البيئية، كما أن مسببات التوتر تعتمد على التجارب السابقة ونمط الشخصية والبرمجة السابقة للوعي، وعموما فإن الضغوط سواء كانت داخلية المنشأ نتيجة انفعالات أو نتيجة حالة نفسية وعدم قدرة الفرد على البوح بها وكبتها، أو ضغوطا خارجية المنشأ متمثلة في أحداث الحياة فإنها تعتبر استجابات بيئية (أحمد نايل، أحمد عبد اللطيف، ٢٠٠٨، ٣١).

### أ- المصادر الخارجية للضغوط النفسية

تتنوع المصادر الخارجية للضغوط النفسية لدى الأفراد حيث تنقسم هذه المصادر إلى:

- الضغوط الاجتماعية: ويقصد بها الشعور الناتج عن موضوعات اجتماعية تمع الفرد من تحقيق أهدافه، وتفوق قدرته على تحملها ومواجهتها، وكذلك التغيرات الاجتماعية التي تتطلب إعادة التوافق والتغييرات الحادة التي تجعل التوافق صعبا مما يقود الفرد إلى الشعور بالضغط.
- الضغوط الاقتصادية: وتشير إلى التباين بين المتطلبات المادية التي ينبغي أن يؤديها الفرد وقدرته على الاستجابة لها، كما أنها تعني الشعور بالعبء وعدم الرضا الناتج عن التوافق مع الأوضاع الاقتصادية مثل ضغوط القر والبطالة والتفاوت الطبقي

- الضغوط الطارئة: هي تلك الأحداث الشاذة التي تحدث بشكل طارئ ومفاجئ وليست لها صفة الدوام لا في الحدوث ولا في التأثير مثل حوادث السيارات والطائرات.
- الضغوط الأسرية: هي ضغوط ترتبط بعضو أو أكثر من أعضاء الأسرة وتؤثر على المشاعر بين أفراد الأسرة مثل فقدان أحد أفراد الأسرة أو انضمام عضو جديد إلى الأسرة دون استعداد مسبق أو فقدان الوحدة الأسرية (شعبان جاب الله، لمياء بكري، ٢٠١٦، ٤٠٦-٤٠٨)
- الضغوط الفيزيائية: تتمثل في أ) الضوضاء: التعرض للضوضاء ليس له تأثير ضار على الأذن فقط، ولكن يؤثر أيضا على الجهاز العصبي ويسبب التوتر الانفعالي للفرد مما يؤدي إلى عدم الاستقرار، وإذا كانت الضوضاء تعمل كمسبب للضغوط فمن المتوقع أن تعوق الأفراد عن أداء العمل لأن الطاقة التي تبذل عادة في أداء العمل ستكون مطلوبة لمواجهة الضغط، ب) درجة الحرارة: درجة الحرارة العالية أو المنخفضة تعتبر عوامل ضاغطة، وعلى كل حال فإن الحرارة المرتفعة من المحتمل أن تكون أكثر ضغطا من الحرارة المنخفضة وذلك لأن درجات الحرارة المنخفضة يمكن تحملها بالملابس الواقية أما المرتفعة فلا يمكن حماية الجسم منها، ج) الازدحام: يؤدي الازدحام إلى حدوث الضغط النفسي لدى الفرد حيث يؤدي إلى تشتيت انتباه الفرد عن أداء المهام ويسبب عدم الراحة (حسن مصطفى، ٢٠٠٦، ٤١-٤٥).

#### ب- المصادر الداخلية للضغوط النفسية

إن الضغوط جزء حتمي وجود الفرد ويمكن أن يكون كل شيء في بيئتنا مصدرا للضغوط، لكن الضغوط تأتي من داخل الفرد في النهاية إذ أن تلك الضغوط

هي نتيجة إدراك الفرد للمواقف والأحداث في محيطه ويعتمد إدراك الفرد لهذه المواقف على اتجاهاته ومعتقداته إلى حد كبير، حيث أن بعض الناس يحملون معتقدات تقودهم إلى إدراك المواقف بوصفها مهددة في حين أنها في حقيقة الأمر لا تشكل أي تهديد ومن جهة أخرى فإن بعض الأحداث في حياتنا تكون ضاغطة ومدعاة للضغوط ( تيري لكر، أولجا جريجسون، ٢٠١٤، ٩٧)

في كثير من الأحيان يكون مصدر الضغوط من داخل الفرد نفسه، فالمرض مثلا يولد مطالب جسمية وفسولوجية على الفرد، وتعتمد درجة الخطر الناتج عن هذه المطالب على خطورة المرض وعمر الفرد ويعتبر عمر الفرد مهما وذلك لأن معنى "مرض خطير" لدى الفرد يتغير بتغير العمر فبالنسبة للراشدين فإن تقييم الضغوط الناتجة عن المرض يتضمن الصعوبات الحالية والمستقبلية، كأن يصبح الفرد معاقا أو أنه سيموت، أما الأطفال الصغار فإن لديهم فهما محدودا عن المرض والموت فيكون تقييمهم للضغط الناتج عن مرضهم مركزا على الحاضر وليس المستقبل، وهناك حالة أخرى ينشأ عنها الضغط في داخل الإنسان وذلك عندما توجد لدى الفرد دوافع متعارضة ينتج عنها حالة من الصراع، كالاختيار بين وظيفتين وينجم عن الشد والجذب الكامنين في الصراع اتجاهان متعارضان: إقدام واحجام، وبشكل عام يميل الناس إلى أن يجدوا الصراع ضاغطا عندما تكون الاختيارات ذات جوانب عدة وعندما يؤدي الاختبار الخاطئ إلى نتائج سلبية ودائمة وكذلك عندما يواجه الفرد قرارات مصيرية (أحمد عبد الخالق، ٢٠١٦، ١٤٣-١٤٤).

## النظريات المفسرة للضغط النفسية

### نظرية متلازمة التكيف العام

صاغ هذه النظرية هانز سيللي الذي يعتبر الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي حيث كان لطبيعة تخصصه الدراسي تأثير كبير في صياغته لهذه النظرية فلقد تخصص في دراسة الفسيولوجيا والأعصاب وظهر هذا التأثير من خلال اهتمامه باستجابة الجسم الفسيولوجية الناتجة عن الضاغطة، قدم سيللي مفهوما للضغط النفسي والذي رأي فيه أن الفرد يستجيب للتهديدات النفسية التي تحدث في حياته كالتغيرات التي تحدث في بناء العائلة أو فقدان العمل وغيرها من المشكلات حيث تضع هذه الخبرات الفرد تحت ظروف الضغط وتتبع بردود فعل جسمية أو بدنية وبناءً عليه قدم سيللي نموذج يوضح فيه مراحل مرور الفرد بالضغط النفسي (Selye, 1979). وتتم مراحل الضغط النفسي عند سيللي بما يلي: مرحلة الصدمة والتحذير، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك.

### نظرية التحليل النفسي

يتكون الجهاز النفسي لدى الفرد من ثلاث قوى رئيسية هي (الهو - الأنا - الأعلى) (الأعلى) هو يتضمن كل ما هو موروث ويتكون من الميول الغريزية التي تصدر عن التنظيم الجسمي ويعمل وفق مبدأ اللذة ولا يراعي المنطق والأخلاق والواقع، أما الأنا الأعلى تتكون مما تعلمه الفرد من والديه ومن المجتمع من معايير أخلاقية ومثل عليا ويعمل وفق مبدأ الضمير، والأنا تعمل وفق مبدأ الواقع وتقوم بمهمة حفظ الذات فهي تعمل على التوفيق بين المتطلبات المتباينة لكلا من الهو والأنا الأعلى والواقع في نفس الوقت، وإذا لم يستطع التوفيق بين متطلباتهم وقام الهو أو الأنا الأعلى بالسيطرة والتحكم في زمام الأمور فهذا يحدث الألم والزيادة في الألم واستمراره تؤدي إلى حدوث



القلق والتوتر لدي الفرد ومن ثم يشعر بالتهديد والضغط النفسي (سيجmond فرويد، ٢٠٠٠، ٢٦-٢٨).

ويؤكد أصحاب هذه النظرية على دور العمليات اللاشعورية حيث تري أن الفرد حينما يتعرض لمواقف ضاغطة ومؤلمة فإنه يسعى إلى تفرغ انفعالاته السلبية الناتجة عنها عبر ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية، وعلى هذا فإن القلق أو الخوف أو أي انفعالات سلبية أخرى تكون مصاحبة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد (نائف على، ٢٠١٩، ٩٧-٩٨).

### نظرية سليجمان (العجز المتعلم)

يشير مفهوم العجز المتعلم إلى أن تكرار تعرض الفرد للضغوط إذا تزامن مع اعتقاده بأنه يستطيع التحكم في المواقف الضاغطة أو مواجهتها فإن هذا يجعل الفرد يشعر بالعجز وعدم القيمة فيبالغ في تقييمه للأحداث والمواقف التي يمر بها ويشعر بالتهديد منها، كما يشعر بعدم القدرة على مواجهتها فيتوقع الفشل بشكل مستمر، حيث يدرك أن ما تعرض له في الماضي من فشل وعد القدرة على المواجهة سوف يستمر معه في المستقبل ثم يشعر باليأس مما يؤدي إلى الشعور بالسلبية والبلادة وانخفاض تقدير الذات ونقص الدافعية والاكنتاب وتنقسم أسباب العجز المتعلم إلى نوعين من العوامل، عوامل بيئية ضاغطة سواء في الحياة الأسرية أو المهنية أو الاجتماعية للفرد، وعوامل ذاتية تتعلق بالفرد ذاته وبخصائص شخصيته والتي على أساسها يتحدد نوع الاستجابة التي تصدر عنه تجاه الأحداث الضاغطة وبذلك عندما يدرك الفرد أنه عاجز عن التأثير فيما يتعرض له من أحداث وظروف ضاغطة ولا يستطيع السيطرة عليها فإن ذلك يؤدي إلى فقدان الشعور بالضبط أو التحكم، وهذا يؤدي إلى الشعور بالاكنتاب (Seilgman,1975)

## العزو السببي للضغوط النفسية

يوضح لنا العزو السببي أن الفرد في حياته اليومية يحاول تفسير أي سلوك يصدر منه أو من الآخرين في ضوء ما يتوفر لديه من معلومات كما أن هذه التفسيرات تؤثر في استجابات وقرارات الفرد وتعاملاته مع ذاته ومع الآخرين، حيث يرتبط العزو السببي بإدراك الفرد وتفسيره للعوامل المسؤولة عن نجاحه أو فشله في المهام المختلفة سواء كانت هذه العوامل داخلية متعلقة بالقدرة والجهد أو عوامل خارجية متعلقة بظروف الحظ والصدفة والقدر. فالعزو السببي له دور أساسي في حياة الفرد النفسية والاجتماعية من خلال ما يقوم به من تأثير في تحليل الظواهر المختلفة التي يمر بها في حياته (مريم حمودة، ٢٠٢٠، ٣٥).

والحياة التي يعيشها الفرد لا تخلو من الضغوطات والمثيرات التي تحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية للفرد، والتي قد تكون السبب في ظهور المشكلات النفسية والاجتماعية خاصة في مجال العمل لذا يجب على الفرد أن يحاول جاهدا للتصدي لهذه الضغوط ومحاولة التوافق معها ليتمكن من التكيف السليم مع المحيط الذي يعيش فيه، كما تعد الضغوط النفسية من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية التي تنتشر في جميع مجالات الحياة وتظهر أكثر في بيئة العمل والتي إذا استمرت لفترة طويلة تؤدي إلى إعاقة الإنسان عن تكيفه واختلال سلوكه وسوء توافقه النفسي والاجتماعي (عز الدين غطاس، علة مجوعة، ٢٠١٢، ١٤).

يعد العزو السببي قيام الفرد بمحاولات لتفسير سلوكياته وسلوكيات الآخرين والبحث عن أسباب لحدوث هذه السلوكيات بإرجاعها إلى أسباب داخلية كالقدرة والجهد أو إلى أسباب وعوامل داخلية تتعلق بالحد والصدفة والقدر. والضغوط النفسية هي عبارة عن مجموعة من المواقف والأحداث المؤلمة التي يمر بها الفرد في حياته وتسبب

له شعورا بالقلق والتوتر، فالضغوط النفسية تجعل الفرد غير قادر على التكيف مع بيئته. وفي العزو السببي للضغوط النفسية يقوم الفرد بعزو المواقف والاحداث المؤلمة التي يمر بها وتسبب له نوعا من الضغط النفسي الذي يعاينه ومدى قدرته على التعايش معه، وإما لعوامل خارجية تتعلق بصعوبة التغلب على تلك الضغوط وبالتالي عدم القدة على التكيف معها.

## الاحتراق النفسي Psychological Burnout

يعتبر الاحتراق النفسي متلازمة مرتبطة بالعمل تنشأ من شعور الشخص بعدم التوافق بين المتطلبات والموارد طوال الوقت، حيث يظهر الاحتراق في اللامبالاة والانفصال وعدم الاهتمام بالعلاقات الشخصية والشعور بالإرهاك والإرهاق الوجداني والعاطفي المرتبط بنقص الموارد والدعم النفسي، ويحدث الاحتراق بسبب التأثيرات التراكمية لبيئة العمل التي ينتشر فيها التوتر والضغوط التي تفوق قدرة الأشخاص على التعامل معها، حيث تجبر العامل على أن يكون انطوائيا، وفي هذه الحالة يحدث الاحتراق ليس الجسدي فقط بل الاحتراق الاجتماعي والنفسي (نجلاء مرزوق، ٢٠٢١، ٦٣-٦٤).

يعرف فريدينبيرج (Freudenberger, 1974) الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإعياء والضعف تصيب الجسد وتستنفذ طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد. وفي نفس الصدد يعرف تايلور (Taylor, 1995) الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الارهاق واستنفاد القوة والنشاط لدي الفرد. وعرف ريس وبرانديت (Reece & Brandt, 1999) الاحتراق النفسي بأنه الشعور بالاستنزاف العاطفي والعقلي والجسمي يوما بعد يوم حتي يصل الفرد إلى ما بعد الاجهاد وحالة من الشعور بفقدان الاحساس .

يعرف الاحتراق النفسي " بأنه الشعور المتزايد بالإرهاك وتبدل المشاعر، والشعور بعدم الفاعلية ونقص الانجاز ومن الممكن أن يؤثر الاحتراق على الأداء الوظيفي بشكل سلبي ويمكن أن يكون سببا في ترك الموظفين لأعمالهم وتتمثل أهم مؤشرات الإنهاك في التعب والاجهاد المزمن، أما أهم مؤشرات تبدل المشاعر فتشمل الاتجاهات السلبية نحو العمل أو الدراسة واعتقاد الفرد بعدم جدوى العمل أو الدراسة وفقدان الدافعية للدراسة أو للعمل بصفة عامة، أما تدني مستوى الكفاءة فيشير إلى المستوى المنخفض من إدراك فعالية الذات (Maslach et al,2001, 399)

ويشير علي عسكر (٢٠٠٠، ١٠٢) إلى أن الاحتراق هو " حالة من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام بالآخرين، وكذلك فقدان الاهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، والكآبة، والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات.

عرف فيز (Veath,2009, 50) الاحتراق النفسي هو " حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي بشكل عام تنتج عن الضغوط النفسية الشديدة وطويلة الأمد التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل، وتؤدي إلى استنزاف طاقته وجهوده مما تتحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء .

### مراحل الاحتراق النفسي

- المرحلة الأولى: وتعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعيشه الفرد في عمله خاصة في حالات عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك الضغوط ويرتبط بالأعراض

التالية سرعة الانفعال، القلق، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، النسيان، صعوبات في التركيز، الصداع، ضربات القلب غير العادية.

- المرحلة الثانية: وتعرف بمرحلة توفير الجهد أو الحفاظ على الطاقة ويعاني فيها الفرد من الاجهاد والتوتر الذين هم ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل وتشمل عموماً استجابات سلوكية مثل التأخير عن العمل، وتأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين عطلة في الأسبوع، التأخير في انجاز المهام، اللامبالاة، انسحاب اجتماعي.

- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسيمي مزمن، اجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع، الرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة، ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم على الفرد بمروره بحالة من الاحتراق النفسي يكفي فقط ظهور بعضها (نورس حيدر، ٢٠١٩، ٤٣).

### النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

#### أ- نموذج ماسلاش للاحتراق النفسي

وفقاً لنموذج ماسلاش للاحتراق النفسي ينظر إليه على أنه متلازمة تتكون من ثلاثة أبعاد: الإرهاق العاطفي، تبدد الشخصية، وانخفاض الانجاز الشخصي، حيث يشير الإرهاق العاطفي إلى الشعور باستنزاف الموارد العاطفية للفرد، ويشير بعد تبدد الشخصية إلى السلبية أو السخرية المفرطة تجاه الآخرين والذات ويمثل العلاقات الشخصية، انخفاض الانجاز الشخصي يشير إلى مشاعر التوتر ففي كفاءة الفرد وإنتاجه والرجعية واحساس الفرد المنخفض بالكفاءة الذاتية يمثل هذا البعد التقييم

الذاتي، ثم بعد ذلك قامت ماسلاش وزملائها بتعديل التعريف الأصلي للبعدين الثاني والثالث فمفهوم تبدد الشخصية تم إحلال مفهوم آخر محله هو السخرية والتهمك ويشير إلى نفس مجموعة الأعراض، أما البعد الثالث تمت إعادة تسميته على أنه انخفاض الفعالية أو عدم الفعالية (yeboah et al, 2022, 2).

### ب- النموذج البيئي للاحتراق النفسي

لفهم الأسس والمسببات الرئيسية لظاهرة الاحتراق النفسي يجب أن نركز على الشخص وعلى ظروفه البيئية التي يعيش فيها والتأثير المتبادل لكل منهما على الآخر، ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يستطيع الشخص التعامل بحكمة مع الضغوط النفسية، والذي يقضي إلى الإصابة بالاكئاب ومن ثم يؤدي إلى تدهور مهاراته الشخصية مثل تدهور الصحة النفسية والبدنية والمتغيرات البيئية مثل عدم القدرة على التعامل مع الظروف وتدهور الاحوال والتي تشتمل أيضا على تأثير الظروف البيئية الأخرى مثل الأسرة مما يؤدي في النهاية إلى الإصابة بالاحتراق النفسي. إن التركيز في هذا النموذج ينصب على الحالة الفردية لظاهرة الاحتراق النفسي كما يوضح النموذج أنه لا يمكن لشخصين أن يمرا بخبرة الاحتراق النفسي بنفس الطريقة، ومن هذا المنظور فإن النموذج البيئي للاحتراق النفسي يتطلب أن يكون التدخل ذو أوجه متعددة ويهدف إلى معالجة القضايا البيئية والشخصية (أمل فلاح، ٢٠١٨، ١٧-٣٠).

### ج- نموذج شيرنيس

يعتمد هذا النموذج على المدخل البيئي في تفسير السلوك الإنساني بحيث يكون الاحتراق النفسي نتيجة للتفاعل بين خصائص الفرد الشخصية وخصائص بيئة العمل، حيث تتمثل الخصائص الشخصية في المتغيرات الديموغرافية كالعمر والنوع والوجهات نحو العمل، وتتمثل خصائص بيئة العمل في الدعم والمساندة ونظرة المجتمع

لمهنة والتوافق مع البيئة، واقترح شيرنيس أن بيئة العمل وصفات الأفراد تعمل كمسببات للتوتر ويقوم الأفراد بمحاولات من أجل التكيف مع تلك المسببات باستخدام العديد من الطرق، كما يرى أن المواقف السلبية لاستراتيجيات الإدارة تساهم في ظهور الاحتراق النفسي لدى الأفراد (محمد أحمد، ٢٠١٤، ١٧٥).

#### د- النموذج المعرفي الوجداني لسميث

يتكون هذا النموذج من مكون موقفي، مكون التقدير المعرفي، ومكون فسيولوجي، ومكون سلوكي وتتفاعل هذه المكونات الأربعة لكي تصف خبرة الفرد مع الاحتراق النفسي. ويتمثل المكون الموقفي في بيئة الفرد التي تحدد المتطلبات المفروضة عليه، وبناءً على التقييم المعرفي للموقف والاستجابات الفسيولوجية يقوم الفرد باستجابات سلوكية تشمل كيفية أداء المهمة وسلوكيات التوافق، ويعد جمود السلوك والاعتراب والانسحاب من النشاط من أكثر الاستجابات السلوكية انتشاراً، ويتضح من هذا النموذج أن كل مكون من المكونات الأربعة يتأثر بشخصية الفرد (Robert Richart, 1991).

#### الكفاءة المهنية Professional Competence

تعتبر الكفاءة مجموعة من المعارف والقدرات والمهارات المكتسبة عن طريق استيعاب معارف وخبرات مرتبطة بمجال معين، كما تعد مجموعة من السلوكيات المنظمة التي تسمح للفرد بمواجهة وضع معين من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي وضعتها المؤسسة والتي خططت لها مسبقاً (بثينة بركاني وحنان حفيظي، ٢٠١٦، ٨). تعرف الكفاءة المهنية هي مجموعة من السلوكيات والمهارات والقدرات التي يوظفها الفرد داخل مجال عمله والتي يستطيع من خلالها تنمية المؤسسة وتطويرها (Monetemolin, 1984, 122)، بينما عرفت (سالي كمال، ٢٠١٦، ٢٨١)

الكفاءة المهنية بأنها مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات التي يجب أن يمتلكها الفرد، وتمكنه من أداء عمله بمستوي عال وبشكل متقن، كما يعرف محمد عثمان (٢٠٢٠، ٢٠٢) الكفاءة المهنية بأنها المهارات والمفاهيم والمعلومات والقيم الأساسية والضرورية للفرد لتيسير أداء أدواره وواجباته في المؤسسة التي يعمل بها. أما رانيا محفوظ (٢٠٢١) فرأت أن الكفاءة المهنية هي "قدرة فرد ما على استعمال مكتسباته من أجل ممارسة حرفة أو وظيفة أو مهنة على حسب متطلبات محددة أو معترف بها في عالم الوظيفة أو الحرفة، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والذي يعطي لها صفة القبول ومنها إلى الإجابة"

تعرف الباحثة الكفاءة المهنية " بأنها مجموعة المهارات والقدرات التي تمكن الفرد من القيام بعمله بفاعلية أكثر من خلال توظيف ما لديه من خبرات ومعلومات سابقة، كما تعرف الكفاءة المهنية إجرائيا " بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس الكفاءة المهنية.

### أبعاد الكفاءة المهنية

- المعارف هي المعلومات المكتسبة والتي يكتسبها الفرد في مجال عمله عن طريق الخبرة العلمية والعملية.
- المهارات تتمثل في المهارة العملية التي يكتسبها الفرد عن طريق الخبرة ومدى قدرته على اتخاذ الاجراء المناسب إثناء تعرضه لمواقف مختلفة داخل المؤسسة.
- مهارة التواصل القدرة على التفاعل بشكل إيجابي مع الأشخاص الآخرين في نطاق العمل داخل المؤسسة.
- مهارة حل المشكلات قدرة الفرد على اتخاذ القرار المناسب أثناء تعرضه للمشكلات المختلفة داخل نطاق عمله (إيمان جمعة، ٢٠٢٢).



## المدخل النظرية المفسرة للكفاءة المهنية

### مدخل العلاقات الإنسانية

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية من خلال البحوث العلمية والدراسات التي أجراها كل من " ألتون مايو وفرترز روزت لزيبركر " من جامعة هارفود في مصانع هوثورت خلال الفترة من (١٩٢٣ - ١٩٣٠) والتي استهدفت تحديد العوامل التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج في محيط العمل، كما أن مدرسة العلاقات الإنسانية استطاعت دراسة التنظيم كنسق اجتماعي مستخدمة مصطلحات للمرة الأولى من ذلك " الرجل الاجتماعي " و " الرجل الاقتصادي " وركزت على السلوك بدلا من الفعل الذي يصعب دراسته واهتمت بدراسة الجماعات والتنظيم غير الرسمي (يوسف حجم ٢٠١٤، ٥٩).

### مدخل الإدارة العلمية

يعد فريدريك تايلر الأب الحقيقي والقوة الرافعة باتجاه حركة الإدارة العلمية، حيث ساهم هو وزملائه في تطوير الفكر الإداري على صعيد العالم، حيث ركز تايلر على التعاون بين الإدارة والعاملين فيعتقد أن القياس العملي للعمل وتحديد أفضل الأساليب في الأداء والاختيار والتعيين للأفراد في الأعمال التي تتناسب ومؤهلاتهم، ووضع الأجور المناسبة وإزالة مصادر الصراع بين الإدارة والعاملين يمكن أن يقود إلى زيادة الإنتاج وزيادة الأجور من خلال زيادة الأرباح (فاطمة الزهراء بوكرمه، ٢٠٠٨، ١٥-١٦).

لقد استندت الإدارة العلمية على مضامين ومبادئ فلسفية أهمها ما يلي:-

- أ- استخدام الأسلوب العلمي في الوصول إلى حل للمشكلات الإدارية واتخاذ القرارات واختيار الموارد البشرية والمادية بطريقة علمية سليمة.

ب- اعادة توزيع المهام بين الادارة والعمال والتعاون بينها، بعد اختيار العامل يجب تكليفه بأداء عمل محدد مع توفير له الارشادات عن كيفية الأداء الأمثل للعمل.

ج- استخدام طرق دراسة الحركة والوقت لتحديد أحسن طريقة لأداء العمل واستخدام الحوافز لإغراء العمال على تأدية العمل بالطريقة المطلوبة وبالسرعة أو بالمعدل المطلوب (خالد عبد الرحمن، ٢٠٠٥، ٢٤).

### الدراسات السابقة :

المحور الأول (الدراسات السابقة التي الضغوط النفسية لدى العاملين بالمهن الطبية)

#### دراسة أنسوليجا (Ansoleaga, 2015)

هدفت الدراسة إلى معرفة مستويات الضغط النفسي الاجتماعي لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية وتكونت العينة من (٧٨٢) ممن يعملون في مجال الرعاية الصحية، ٦٠٢ من الإناث و (١٨٠) من الذكور وتم استخدام استبيانات ذاتية لقياس المخاطر النفسية والاجتماعية وكشفت النتائج عن وجود مستويات عالية من الضغط النفسي بين العاملين في مجال الرعاية الصحية.

#### دراسة حيدر كامل (٢٠٢٠)

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط المهنية لدي الأطباء في المستشفيات الحكومية، حيث تم بناء مقياس الضغوط المهنية باتباع المنهجية العلمية في الإعداد وتطبيقه على عينة تتكون من (١٠٨٨) إلكترونياً، منهم (٥٦١) من الذكور و(٥٢٧) من الإناث ممن يعملون في المستشفيات الحكومية في بغداد وضمن التدرج (مقيم دوري، مقيم أقدم، اختصاصي)، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في الضغوط المهنية لدي العينة تبعاً لمتغير الجنس والتدرج الوظيفي، وبينت النتائج أن

الأطباء يعانون من مستوي عال جدا من الضغوط المهنية ولم تكن هناك فروق تبعا لمتغير الجنس، أما فيما يتعلق بالفروق تبعا للتدرج الوظيفي كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية ولصالح المقيم الدوري.

#### دراسة جاو وآخرون (Gao et al.,2021)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الحالة الصحية وضغط العمل في البيئات المهنية للعاملين في المهن الطبية في المستشفيات العامة في شنغهاي، وتم تطبيق استبيان (من إعداد الباحث) على الموظفين في المستشفيات العامة العشرة في شنغهاي حيث تم مسح ٥٠٪ من الطاقم الطبي في كل مستشفى، كشفت النتائج عن (٦١٪) من الطواقم الطبية التي شملها الاستبيان يعتقدون أن صحتهم جيدة، و(٥٧٪) يعتقدون أنهم يتعرضون لضغط مهني مرتفع، وأكثر من (٥٠٪) كانوا راضين إلى حد ما عن بيئة عملهم ورواتبهم.

#### دراسة سارة أسامة (٢٠٢١)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المرتبطة بكوفيد ١٩ وبعض المشكلات النفسية (القلق والاكتئاب) لمقدمي الرعاية الصحية وتكونت العينة من (٦٠) من مقدمي الخدمة الصحية بمستشفيات القاهرة تراوحت أعمارهم من (٢٥: ٥٥) عاما، وأعدت الباحثة استمارة بيانات أولية واستخدمت مقياس الضغوط المرتبطة بكوفيد (١٩) إعداد (Taylor et al, 2020) ترجمة الباحثة، ومقياس الضغوط النفسية لدي الممرضين والممرضات العاملين بالقطاع الحكومي من إعداد (محمد أبو الفرج)، ومقياس القلق لتايلور إعداد (Taylor, 1953) وترجمة ماجدة الشهري وآخرون، ومقياس الاكتئاب لبيك من إعداد (Beck, 1961) ترجمة عبد الستار إبراهيم، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق في مستوي الضغوط المرتبطة بكوفيد ١٩ بين الأطباء والممرضين من مقدمي الرعاية الصحية، كما لا توجد فروق باختلاف النوع

(الذكور والإناث)، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط المرتبطة بكوفيد ١٩ والقلق لدي مقدمي الرعاية الصحية.

#### دراسة فيصل صيفي ونبيل بحري (٢٠٢١)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط النفسي المدرك وعلاقته بأساليب التعامل لدى الأطباء والممرضين خلال زمن جائحة كوفيد ١٩، حيث تم استخدام مقياس الضغط النفسي المدرك لكوهين، ومقياس أساليب التعامل لبولهان، وتكونت العينة من ١٢٦ من أطباء وممرضى المستشفى الجامعي بقسنطينة، وأظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين مستوى الضغط المدرك وأساليب التعامل المرتكزة على لمشكلة ووجودها بين مستوى الضغط النفسي المدرك وأساليب التعامل المرتكزة على الانفعال.

#### دراسة راضية غضبان وسامية بعلى (٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغط النفسي لدي ممرضات كوفيد ١٩ وقد تكونت العينة من ٤٥ ممرضة يعملون في مصلحة كوفيد ١٩ بمستشفى زهراوي ومستشفى سليمان عميرات بالمسلية وتم اختيار العينة بطريقة قصدية منتظمة، وتم تطبيق مقياس المساندة الاجتماعية (سميرة عبد الله الكردي) وتطبيق مقياس الضغط النفسي (ليفانستين) وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- مستوى المساندة الاجتماعية لدي ممرضات كوفيد عالي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في كل من المساندة الاجتماعية والضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية والسن.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والضغط النفسي لدي ممرضات كوفيد ١٩.

### دراسة سيف ناصر ودينا أحمد (٢٠٢٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها، وتم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية (٩١٧) ممرضة، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدي أفراد العينة ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثر سلبي ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدي ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن .

### دراسة إيدياني، وارييس (Idaiani & Waris, 2022)

تهدف هذه الدراسة إلى وصف الحالة النفسية للعاملين الصحيين في المناطق النائية في اندونيسيا مع التركيز على نسبة انتشار الاكتئاب والضغط النفسي لديهم، وتكونت العينة من (١٤٠) عاملا في مجال الصحة في ٢٦ مركزا صحيا في ١٣ مقاطعة في اندونيسيا تم إجراء المقابلات واستخدام استبيانات الاكتئاب والضغط النفسي واستبيانات الإبلاغ الذاتي حيث كشفت النتائج أن ٧.١٪ من أفراد العينة يعانون من الاكتئاب والضغط النفسي، كما كشفت عن أن مستويات الضغط النفسي لدى الأفراد ذو الحافز العالي منخفضة مقارنة بالأفراد ذو الحافز المنخفض.

## المحور الثاني (الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمهن الطبية)

### دراسة فيليبس (Phillips, 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى وصف العلاقات بين إدراك عبء العمل والاحتراق النفسي ونية المغادرة بين ممرضات الجراحة الطبية في مستشفيات تعليميين في جنوب شرق الولايات المتحدة، بلغ عدد العينة (٥٨) ممرضة، حيث تم تطبيق عليهم مقياس إدراك عبء العمل، ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، وأوضحت النتائج أن نصف العينة وجد لديهم أعباء عمل كبيرة والنية لترك مناصبهم الحالية، وكان مستوى الاحتراق النفسي العام للعينة من متوسط إلى مرتفع، كما وجد ارتباط قوي بين إدراك عبء العمل ونية المغادرة، وبين الاحتراق النفسي ونية المغادرة، كما وجد أيضا أن كلا من عبء العمل والاحتراق النفسي لدى أفراد العينة أخذ في الاعتبار بشكل كبير نية ترك الوظيفة الحالية .

### دراسة كريستيان وآخرون (Christian et al., 2020)

هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى عينة من أطباء الجهاز الهضمي ف ألمانيا، حيث تم استخدام مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الاحتراق النفسي، وبلغ عدد أفراد العينة (٦٣٨) طبيا، كشفت النتائج عن معدلات عالية من الاحتراق النفسي لدى الأطباء الأصغر سنا على بعد تبدد الشخصية، كما كان ثلث أفراد العينة لديهم معدلات عالية على هذا البعد أيضا، و ١٧٪ لديهم معدلات عالية على بعد الاستنزاف العاطفي والنصف لديهم درجات منخفضة على بعد الانجاز الشخصي، كما اوضحت النتائج أيضا أن الأطباء الأكبر

سنا لديهم أكثر رضا عن العمل، وبالتالي انخفاض الرضا عن العمل مع زيادة الاحتراق النفسي.

### دراسة خطاطبة واخرون (Khatatbeh et al., 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي وجودة الحياة لدى الممرضات، وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، ومقياس جودة الحياة ، النتائج:- من خلال مراجعة الدراسة (٢١) دراسة خلال العشر سنوات السابقة من (٢٠٠٩ ) حتي ( ٢٠٢١ ) لمعرفة الاحتراق النفسي لدى الممرضات وعلاقته بجودة الحياة وجدت معظم هذه الدراسات علاقات ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي وأبعاد جودة الحياة كشفت عن أن الممرضات لديهم مستويات من معتدلة إلى عالية من الاحتراق النفسي وكانت مرتبطة سلبيا بجودة الحياة السيئة .

### دراسة عماد الدين خميس (٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدي العاملين في القطاع الطبي في محافظة نابلس في ظل جائحة كورونا، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أغراض الدراسة كما قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وبلغت عينة الدراسة (١٠٠) فرداً من العاملين في القطاع الطبي في محافظة نابلس، وأسفرت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في القطاع الطبي في محافظة نابلس في ظل جائحة كورونا كان كبيراً، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدي العاملين في القطاع الطبي في محافظة نابلس في ظل جائحة كورونا تعزى لمتغيرات ( النوع، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

**دراسة وئام على (٢٠٢١)**

هدفت الدراسة إلى تنمية التمكين النفسي لخفض الاحتراق النفسي لدى ممرضات الأورام جامعة المنصورة ولتحقيق الهدف تم تطبيق مقياسين أحدهما لقياس التمكين النفسي، والآخر لتشخيص الاحتراق النفسي وذلك على عينة (٩٩) ممرضة تختلف خصائصهن العمرية والاجتماعية وسنوات الخبرة ونوع القسم والمستوى التعليمي وقد أشارت النتائج إلى تباين كل من الاحتراق النفسي والتمكين النفسي بتباين بعض هذه المتغيرات الديموغرافية، كما قدمت برنامجا إرشاديا بهدف إثراء التمكين النفسي، وخفض الاحتراق لدي عينة بلغ عددها (١٠) من الممرضات بعد حساب التكافؤ بين أفراد العينة، وأشارت النتائج إلى فاعلية البرنامج الإرشادي في تحسين التمكين النفسي، وخفض الاحتراق النفسي لدي العينة التجريبية.

**دراسة شيما يـخلف، فاطمة بالعالم (٢٠٢٢)**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدي أطباء التخدير والإنعاش، حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من (٤) أطباء تخدير وإنعاش، (٢) ذكور و(٢) إناث، وتم أتباع المنهج العيادي الذي يقوم على دراسة الحالة وتم استخدام مجموعة من الأدوات تمثلت في الملاحظة والمقابلة ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، وكشفت الدراسة عن تعرض أطباء التخدير والإنعاش إلى احتراق نفسي مرتفع وهذا راجع إلى الضغوط والمشاكل النفسية التي يتعرضون لها خاصة في ظل جائحة كورونا.

**دراسة أسماء حمودي، هدى خرياش (٢٠٢٢)**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الناجم عن جائحة كوفيد ١٩ لدي النساء العاملات بالمستشفى الجامعي لولاية سطيف بالجزائر، وتم تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على عينة تتكون من (١٠٠) عاملة من



النساء العاملات بالمستشفى، وتوصلت النتائج إلى أن النساء العاملات بمستشفى سطيف يعانين من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي خلال جائحة كوفيد ١٩ وهذا يرجع إلى عدة عوامل منها ضعف المنظومة الصحية وما توفره من ظروف للعمل في المستشفى من جهة، وطبيعة المهام الملقاة على عاتق المرأة الجزائرية وتعددتها بفعل خصائص البيئة التي تعيش فيها من جهة أخرى.

### دراسة لطف محمد وعباس صالح (٢٠٢٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية بأمانة العاصمة والتعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي وفقا لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومدة الخدمة، وتكونت العينة من (٢٠٠) ممرض وممرضة. وقام الباحثان بإعداد مقياس للاحتراق النفسي يتكون من (٢٠)، وقد تم التوصل إلى أن الممرضين في المستشفيات الحكومية بأمانة العاصمة صنعاء يعانون من الاحتراق النفسي بمستوي مرتفع، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وفقا لمتغير الجنس لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، كما أتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وفقا لمتغير المدة الخدمة لصالح ذوي الخبرة أقل من (٣) سنوات.

### المحور الثالث:- الدراسات السابقة التي الكفاءة المهنية لدى مقدمي الرعاية الطبية

#### دراسة سفربور وآخرون (Safarpour at al., 2018)

هدفت هذه الدراسة تقييم الإجهاد المهني والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة من ممرضات المستشفيات الإيرانية، بلغت عينة الدراسة (١٩٨) ممرضة، تم استخدام مؤشر هاريس لإجهاد الممرضات، واستبيان الرضا الوظيفي لسبيكتور، واستبيان

شفریان، ومقياس الأبعاد الستة لأداء التمريض، وكذلك الاستبيان الديموغرافي، وكشفت النتائج عن وجود مستوى متوسط من الضغط المهني والرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة، ووجود مستوي مرتفع من الأداء الوظيفي، كما كشفت النتائج أيضا عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي .

#### دراسة كرواس وآخرون (Krauss et al., 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم الشخصية وخبرة العمل والكفاءة بين ممرضات رعاية مرضي السرطان في ماليزيا، وبلغ عدد العينة (٨٤٥) ممرضة من رعاية مرضي السرطان من ٣٨ مستشفى عام في شبه جزيرة ماليزيا، وتم استخدام الاستبيانات الكمية لجمع البيانات، وكشفت النتائج عن وجود علاقة ايجابية ودالة بين القيم الشخصية والكفاءة، وبين الخبرة العملية والكفاءة، وتدعم النتائج على أن قيم الممرضات وخبرتهم العملية مرتبطة بالكفاءة المرتبطة بالأداء.

#### المحور الرابع: دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي

#### دراسة دوراند وآخرون (Durand et al., 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدي انتشار الاحتراق النفسي والضغط المهني بين المتخصصين في قسم الطوارئ وتحديد العوامل المرتبطة بذلك، بلغت عينة الدراسة (١٦٦) مشاركا وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي واستبيان Karasek للمحتوى الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة عن أنه من بين ١٦٦ مشاركا أبلغ ١٩.٣٪ عن ضغط نفسي، و ٢٧.١٪ اجهاد وظيفي، وكانت العوامل المرتبطة بالاحتراق النفسي هي عدم الرضا المرتبط بالعمل والخوف من ارتكاب الأخطاء وقلة الوقت لأداء المهام، والعوامل المرتبطة بضغط العمل كانت صعوبة الحصول على الاجازات والصراعات الشخصية في مكان العمل، اضطرابات النوم.

### دراسة صفاء إسماعيل (٢٠١٩)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور التعقل في تعديل العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى فئة المديرين ووكلاء المدارس الحكومية، تكونت العينة من (٩٧) من مديري بعض المدارس الحكومية ووكلائها بمحافظة القاهرة والجيزة بواقع ٥١ مديرا و ٤٦ وكيلة تراوحت أعمارهم بين ٣٥ - ٥٩ سنة وبع عدد الذكور ٤٧ وعدد الإناث ٥٠ وقد تم استخدام مقياس ضغوط العمل من إعداد الباحثة ومقياس فيلادلفيا للتعقل ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وأشارت النتائج إلى وجود ارتباطات سلبية دالة بين التعقل وكل من ضغوط العمل والاحتراق النفسي بينما وجد ارتباط ايجابي بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي، كما وجدت فروق دالة بين الذكور والإناث في ضغوط العمل في اتجاه الذكور بينما لم تظهر فروق بين الجنسين في التعقل أو في الاحتراق النفسي.

### دراسة داليا نبيل (٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي ومهارات حل المشكلة، كما هدفت أيضا إلى التعرف على دور مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الأطباء من الجنسين وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٠) من الأطباء البشريين بواقع (٢٧) ذكور، و (٢٣) إناث وتراوحت أعمارهم بين (٣٠ - ٤٥) عاما وقد تم تطبيق كل من مقياس مهارات حل المشكلة (إعداد الباحثة) ومقياس ضغوط العمل (إعداد الباحثة) ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي إعداد (ماسلاش وجاكسون، ١٩٨٦ وترجمة هبة محمود ٢٠١٤)، وقد أشارت النتائج إلى وجود ارتباط موجب دال احصائيا بين درجات ضغوط العمل ودرجات الاحتراق النفسي لدى عينة الأطباء الذكور والإناث في حين وجد ارتباط سالب دال احصائيا بين درجات مهارات حل المشكلة وبين كل من درجات

ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدي عينة الدراسة من الجنسين، كما أوضحت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث من الأطباء في كل من ضغوط العمل ومهارات حل المشكلة واتجهت الفروق للذكور، بينما لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث في الاحتراق النفسي، كذلك أشارت النتائج إلى أن مهارات حل المشكلة متغير معدل في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي حيث تناقصت قيمة الارتباط بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي بعد عزل مهارات حل المشكلة.

#### دراسة يوسف كردغلي (٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدي ممرضات الدوام الليلي، وتكونت عينة الدراسة على ٣٠ ممرضة استوفت فيهم عدة شروط منها أن تكون عاملات بالمناوبة الليلية ولا تقل أقدميتهن عن أربعة سنوات ويتراوح أعمارهم ما بين ٢٥-٤٠ سنة وتم استخدام مقياس الضغط النفسي ومقياس الاحتراق النفسي، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تعزى لمتغير السن والأقدمية وأقسام العمل لدي ممرضات المناوبات الليلية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس والأقدمية وأقسام العمل لدي ممرضات الدوام الليلي، كما كشفت النتائج عن عدم وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجة الضغط النفسي ودرجة الاحتراق النفسي لدى ممرضات الدوام الليلي.

## المحور الخامس: دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية والكفاءة المهنية.

### دراسة جمانة الفاخوري (٢٠١٨)

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الضغوط ودرجة الكفاءة الذاتية المدركة لدي معلمي الطلبة المكفوفين في المحافظات الشمالية في فلسطين والعلاقة بينهما، وتكونت عينة الدراسة من (٥٦) معلما وقد طورت الباحثة مقياس الضغوط النفسية ومقياس الكفاءة الذاتية المدركة، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية غير دالة إحصائيا بين الضغوط النفسية والكفاءة الذاتية المدركة.

### فروض الدراسة

١. يسهم العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لدي عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي.
٢. يسهم العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية لدي عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي.

### أولا: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن.

### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (١٨٠) من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي ( أطباء - تمريض - إداريين)

## أدوات الدراسة :

١- مقياس الغزو السببي للضغوط النفسية (إعداد الباحثة).

٢- مقياس الكفاءة المهنية (إعداد الباحثة).

٣- مقياس الاحتراق النفسي (إعداد ماسلاش).

## الخصائص السيكومترية لمقياس الغزو السببي للضغوط النفسية

## صدق المقياس

## الصدق العاملي

وقد استخدمت الباحثة طريقة تحليل المكونات الرئيسية (Principal Component Analysis) في استخراج العوامل؛ وطريقة التدوير المائل (Promax) في تدوير العبارات؛ لتحقيقها بناء عاملي أفضل من طريقة التدوير المتعامد (رجاء أبو علام، ٢٠٠٩، ٣٩٣)، ويوضح الجدول التالي نتيجة هذا الإجراء ولاستخلاص العوامل فقد اعتمدت الباحثة على طريقة Scree Plot (التمثيل البياني لاختبار سكري) في استخلاص العوامل عوضاً عن معيار الجذر الكامن، لأن هذا المعيار كثيراً ما يعطي نتائج دقيقة أكثر من استخدام قيمة الجذر الكامن التي تزيد عن ١,٠٠. (رجاء أبو علام، ٢٠٠٩، ٣٩٨-٣٩٩) (Costello & Osborne, 2005: 2-3)، وتراوحت نسبة تشبع عبارات المقياس ما بين (٠.٣٠٤ : ٠.٨٤٠) باستثناء عبارة واحدة كانت أقل من ٠,٣٠ - على عوامل خمسة متدرجة من القيم الأعلى إلى القيم الأدنى لكل عامل على حدا.

## صدق المحتوي

قامت الباحثة بحساب صدق المحتوى للمقياس ويتضح أن جميع عبارات أبعاد مقياس العزو السببي للضغوط النفسية ترتبط بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ارتباطا دالا إحصائيا وتتراوح معاملات الارتباط ما بين (0.619 : 0.847) للأبعاد و(0.342 : 0.624) للدرجة الكلية.

## ثبات المقياس:

قامت الباحثة بحساب ثبات مقياس العزو السببي للضغوط النفسية بطريقة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية:

جدول (1) معاملات الثبات لمقياس العزو السببي للضغوط النفسية بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية

معامل ارتباط		المقياس وأبعاده
التجزئة النصفية	ألفا	
0.825	0.834	عزو لأسباب بيئية.
0.744	0.742	عزو لأسباب خارجية
0.753	0.756	عزو لأسباب داخلية.
0.751	0.731	عزو لأسباب مهنية.
0.745	0.705	عزو لأسباب إدارية
0.901	0.876	الدرجة الكلية للمقياس

## الصورة النهائية لمقياس العزو السببي للضغوط النفسية:

بناء على ما سبق من إجراءات أصبحت الصورة النهائية للمقياس (21) عبارة موزعة على (5) أبعاد.

## تصحيح المقياس

تتم الإجابة على عبارات المقياس من خلال (٣) بدائل، وهي (لا تنطبق إطلاقاً) وتأخذ درجة واحدة، و(تنطبق بدرجة متوسطة) وتأخذ درجتين، و(تنطبق بدرجة كبيرة) وتأخذ ثلاث درجات، علماً بأنه لا توجد عبارات سلبية بالمقياس، وبذلك تكون الدرجة العظمى للمقياس  $(3 \times 21 = 63)$ ، والدرجة الصغرى للمقياس  $(1 \times 21 = 21)$ .

## الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءة المهنية في الدراسة الحالية

## صدق المحتوى

قامت الباحثة بحساب صدق المحتوى للمقياس ويتضح أن جميع عبارات مقياس الكفاءة المهنية ترتبط بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ارتباطاً دالاً إحصائياً وتتراوح معاملات الارتباط ما بين  $(0.257 : 0.672)$  للدرجة الكلية ما عدا عبارة رقم (٨، ١٠، ١٢) لم تكن مرتبطة لذا تم حذفهم.

## ثبات المقياس:

طريقة ألفا كرونباخ: قامت الباحثة بحساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس ككل ولكل بعد على حدا من أبعاد المقياس، ويوضح الجدول التالي نتيجة هذا الإجراء

## جدول (٢) معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية بطريقة ألفا كرونباخ

## والتجزئة النصفية

التجزئة النصفية		ألفا	
الأرقام الفردية والزوجية	الجزء الأول والثاني		
٠.٩١٣	٠.٨٢٦	٠.٨٩٨	الدرجة الكلية للمقياس



ويتضح من الجدول (٢) أن معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية ككل جيدة الثبات.

### الصورة النهائية للمقياس

بناء على ما سبق من إجراءات أصبحت الصورة النهائية للمقياس (٣٤) عبارة.

### تصحيح المقياس ورصد درجاته:

تم الإجابة على عبارات المقياس من خلال (٣) بدائل، وهي (لا تنطبق إطلاقاً) وتأخذ درجة واحدة، و(تنطبق بدرجة متوسطة) وتأخذ درجتين، و(تنطبق بدرجة كبيرة) وتأخذ ثلاث درجات، علماً بأنه لا توجد عبارات سلبية بالمقياس، وبذلك تكون الدرجة العظمى للمقياس  $(3 \times 34 = 102)$ ، والدرجة الصغرى للمقياس  $(1 \times 34 = 34)$ .

### مقياس الاحتراق النفسي (إعداد الباحثة):

#### صدق المحتوى

قامت الباحثة بحساب صدق المحتوى للمقياس ويتضح أن جميع عبارات مقياس الاحتراق النفسي ترتبط بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ارتباطاً دالاً إحصائياً وتتراوح معاملات الارتباط ما بين  $(0.261 : 0.747)$  للدرجة الكلية ما عدا عبارة رقم (١٢) لم تكن مرتبطة لذا تم حذفهم.

#### ثبات المقياس:

قامت الباحثة بحساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

جدول (٣) معاملات الثبات لمقياس الكفاءة المهنية بطريقة ألفا كرونباخ  
والتجزئة النصفية

التجزئة النصفية		ألفا	
الأرقام الفردية والزوجية	الجزء الأول والثاني		
٠.٨٥٧	٠.٨٦٤	٠.٨٨٣	الدرجة الكلية للمقياس

ويتضح من الجدول (٣) أن معاملات الثبات لمقياس الاحتراق النفسي على درجة مناسبة من الثبات.

### الصورة النهائية للمقياس

بناء على ما سبق من إجراءات أصبحت الصورة النهائية للمقياس (٢١) عبارة.

### تصحيح المقياس ورصد درجاته:

تتم الإجابة على عبارات المقياس من خلال (٦) بدائل، وهي (قليل جداً) وتأخذ درجة واحدة، و(قليل) وتأخذ درجتين، و(متوسط) وتأخذ ثلاث درجات، و(فوق المتوسط) وتأخذ أربع درجات، و(كثير) وتأخذ خمس درجات، و(كثير جداً) وتأخذ ست درجات، علماً بأنه لا توجد عبارات سلبية بالمقياس، وبذلك تكون الدرجة العظمى للمقياس (٢١ × ٦ = ١٢٦)، والدرجة الصغرى للمقياس (١ × ٢١ = ٢١).

## نتائج الدراسة:

### نتيجة الفرض الأول ومناقشتها

وينص هذا الفرض على أنه يسهم العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية لدى عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي، وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (stepwise) ويعرض الجدول (٤) لنتائج هذا الفرض.

جدول (٤) يوضح نتائج تحليل الانحدار لأبعاد مقياس العزو السببي للضغوط

#### النفسية المنبئة بالكفاءة المهنية

المتغير المنبئ	ثابت الانحدار			المعامل البنائي	قيمة ت	الدلالة	مربع الارتباط	نسبة الإسهام
	المعامل B	قيمة ت	الدلالة					
عزو لأسباب خارجية	١٠٢.١٦١	٤٥.١٧٨	٠.٠٠٠	٠.٢٩٦	٤.١٣٦	٠.٠٠٠	٠.٠٨٨	٨.٨%
عزو لأسباب خارجية	٩٥.٢٨٦	٣٧.٢٩٨	٠.٠٠٠	٠.٤٣١	٥.٩١٢	٠.٠٠٠	٠.١٩٦	١٩.٦%
عزو لأسباب مهنية				٠.٣٥٥	٤.٨٧١	٠.٠٠٠		
عزو لأسباب خارجية	٩٢.٣٩٨	٣٤.٩٢٣	٠.٠٠٠	٠.٤٩٩	٦.٧٣٦-	٠.٠٠٠	٠.٢٤٠	٢٤%
عزو لأسباب مهنية				٠.٢٥٤	٣.٢٧٤	٠.٠٠١		
عزو لأسباب بيئية				٠.٢٥٥	٣.٢٢٤	٠.٠٠١		

ويتضح من الجدول السابق أنه:

يمكن للأبعاد (عزو لأسباب بيئية، عزو لأسباب خارجية، عزو لأسباب مهنية) من مقياس العزو أن يتنبأ بالكفاءة المهنية.

في ما يخص إسهام العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالكفاءة المهنية اشارت نتائج دراسة (إيهاب سعود، ٢٠٠٧) أنه يمكن التنبؤ بمستوى الكفاءة المهنية تنبؤا دالا إحصائيا من خلال بعض مظاهر الضغوط النفسية.

**جاءت الأطر النظرية لتؤكد هذه النتائج:** يعتبر العزو السببي من الدوافع المهمة في السلوك الإنساني إذ يعتمد هذا السلوك على الطريقة التي يعزو بها الفرد أسباب نجاحه أو فشله في عمل ما . فالعزو السببي يعبر عن كيفية تفسير الفرد للأحداث الصادرة منه أو من الآخرين أو المواقف التي يتفاعل معها ، كما أن الطريقة التي يعزو بها الفرد أسباب ما يحدث له تؤثر في مشاعره وسلوكه وبناءه المعرفي وتؤثر أيضا على أدائه في المستقبل. (Weiner,1985)

كما يعد العزو السببي من أهم المتغيرات التي تفسر السلوك الإنساني فقد حظى باهتمام الكثير من الباحثين لكونه ذو أهمية بالغة في فهم وتحديد وتقييم سلوك الفرد وما يمر به من مواقف وأحداث، هذا بالإضافة إلى أن العزو السببي يؤدي دورا جوهريا في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية من خلال ما يقوم به من تأثير في تحليل الظواهر وإدراك أسبابها وطريقة التفاعل مع البيئة الخارجية مما يجعله منبئا هاما لتفسير السلوك في المواقف المختلفة(سمر توفيق، ٢٠٢١).

وعليه فقد شهدت الحقبة الأخيرة من القرن العشرين قدرا متزايدا من الأبحاث التي تناولت مفهوم السببية وركزت حول الأسباب المدركة لفهم سلوك الفرد والآخرين وبناء درجة من التوقع لهذا السلوك. وأطلقوا على السببية مصطلح العزو الذي أهتم بما يستطيع أن يدركه الفرد من أسباب ينسب إليها الفعل أو السلوك وتنقسم هذه الأسباب

إلى أسباب داخلية تتعلق بالشخص نفسه مثل (القدرة - الجهد)، وأسباب خارجية تتعلق بالبيئة الخارجية وتتمثل في (الحظ - الصدفة - القدر) (فاروق السيد، ٢٠٠١، ١٢٣). يعتبر العمل في المهن الطبية من المهن التي يتعرض فيها العاملون لضغوطات كثيرة من عمل داخل وحدات الرعاية المكثفة والتعامل مع الحالات الحرجة ومرافقة المرضى الأمر الذي يؤدي إلى التوتر والقلق، كما أن العصر الذي نعيش فيه حالياً اتصف بموجة من التطورات والتغيرات على جميع الأصعدة فترتب على ذلك ظهور تفاوت في متطلبات الحياة من البساطة إلى التعقيد ولقد مس هذا التغيير بدوره سوق العمل والمنظمات فحتم عليها ضرورة التكيف مع هذه المستجدات الحديثة من إدخال التكنولوجيا والتقنيات في مؤسساتها وبذل جهود كبيرة لضمان بقائها واستمرارها مما تسبب في التأثير على مزاج الأفراد وتكوين ضغوطات كبيرة على حياتهم خاصة العاملين بالمهن الطبية والذين بدورهم تأثروا بتلك المتغيرات فظهرت لديهم العديد من المشكلات المهنية والنفسية كفقدان الحماس للعمل والبطالة المقنعة وضعف في الأداء (فتحي الضوء، ٢٠٢١، ٣٨٠)

كما أن استياء الكوادر الطبية من الظروف الصعبة التي يعملون فيها ينتج عنه النظرة السلبية لأنفسهم من خلال تدني تقديرهم لذواتهم فيقل بذلك مردودهم المهني تجاه المرضى الذين هم في أمس الحاجة إلى تلك الخدمات الطبية حيث يمر ممارسو المهن الطبية بظروف ومواقف عصبية قد تعيق مجرى حياتهم نتيجة للضغوط التي يواجهونها والتي تسبب حالة من عدم الاستقرار النفسي لدى العاملين في هذه المهن ، ونتيجة تراكم هذه الضغوط يتعذر عليهم مواجهتها فيصبحون عرضة للآثار السلبية للمواقف العصبية كرد فعل سلبي على ضغوط المهنة والظروف المحيطة بها (المرجع السابق، ٣٨١).

كما أن الضغوط النفسية تكون ذات انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الفرد ومن ثم على أدائه في العمل والشعور بمشاعر الاحباط والنظرة السلبية للعمل ولحياته بشكل عام. (حسين بن علي، ٢٠٠٩)

**النظريات لتؤكد هذه النتائج:** حيث ساهم " والتر كانون " بفكرة هامة هي فكرة التوازن حيث يعمل الفرد فيها على المحافظة على حالة التوازن الداخلي لديه عند تعرضه للضغوط، وعرف الضغط على أنه مجموعة من المثيرات الفسيولوجية والانفعالية التي تجعل الإنسان يتصرف بطريقة ما من أجل استعادة التوازن، لذلك فإن أي حدث لا يحافظ على التوازن الداخلي للفرد يعتبر ضغوطا تؤثر عليه، فقد اعتبر أن الضغوط مؤثر بيئي، وشخص استجابة الفرد للضغط وسماها المواجهة أو الهروب، ولاحظ مجموعة من التغيرات الفسيولوجية المترابطة التي تحفز الفرد لمواجهة الضغط أو الهروب منه مثل زيادة نبضا القلب وزيادة ضغط الدم اتساع بؤبؤ العين وزيادة معدل التنفس ( تامر حسين، عبد الكريم عبد الله، ٢٠١٤، ٣٨)

كما يري سليجمان أن تكرار الأحداث الضاغطة وقيام الفرد بمحاولات للتحكم في هذه الضغوط ومقاومتها ومع تكرار فشله في مواقف متعددة من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة من العجز المكتسب وهذا العجز يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخلل الأول دافعي حيث يصبح الشخص الذي يعاني من العجز المكتسب لا يبذل أي مجهود من أجل الموقف والثاني معرفي حيث يفشل الفرد في تعلم استجابة جديدة تساعده في تجنب النتائج الصعبة أما الثالث انفعالي حيث يؤدي العجز المكتسب إلى استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب (Taylor,1995, 235)

أكد سليجمان على مدي أهمية الطريقة التي يدرك ويفسر بها الأفراد الأحداث الضاغطة في حياتهم، حيث أن استجابة الأفراد تجاه الأحداث الضاغطة تعتمد على تفسيرهم لأسباب ومعني هذه الأحداث، فالأفراد الذين يفسرون الأحداث بطريقة سلبية

غالبا ما يتعرضون للاكتئاب، وأكد أيضا على أهمية عزو الأحداث فعند تقييم الأفراد للأحداث والمواقف التي يتعرضون لها قد يعزونها إلى أسباب داخلية أو إلى أسباب خارجية (ماجدة بهاء الدين، ٢٠٠٨، ١٣٢-١٣١)

وتري الباحثة أن العاملين في القطاع الصحي يمرون بمواقف ضاغطة بشكل يومي من مشاهدة معاناة المرضى ومعاناة وأهليهم وذويهم، ومشاهدة مواقف الفقد فكل ذلك يؤدي إلي الشعور بالضغط الزائد عن الحد ومع تراكم هذه الضغوط والخبرات الضاغطة وعدم التعامل معها بشكل فعال واستخدام أساليب عزو خاطئة وغير مجدية في التعامل معها مما يؤثر على مستوى أداء الفرد المهني؛ لأن هذه الضغوط تحدث خللاً وظيفياً وفسولوجياً وانفعالياً لدى الفرد مما يجعله غير قادر على القيام بعمله بكفاءة وفعالية، فكلما ارتفع زاد مستوى الضغوط أصبح الأداء ضعيفاً.

### نتيجة الفرض الثاني ومناقشتها

وينص هذا الفرض على أنه يسهم العزو السببي للضغوط النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لدي عينة من العاملين بالمهن الطبية بجامعة جنوب الوادي، وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (stepwise) ويعرض الجدول (٥) لنتائج هذا الفرض.

جدول (٥) يوضح نتائج تحليل الانحدار لأبعاد مقياس العزو السببي المنبئة  
بالاحترق النفسي

المتغير المنبئ	ثابت الانحدار			المعامل البنائي	قيمة ت	الدلالة	مربع الارتباط	نسبة الإسهام
	المعامل B	قيمة ت	الدلالة					
عزو لأسباب مهنية	٤٨.٨٢٣	١١.٠٧٦	٠.٠٠٠	٠.٤٢٩	٦.٣٢٩	٠.٠٠٠	٠.١٨٤	١٨.٤%
عزو لأسباب مهنية	٣٩.١٨٨	٧.٨٧٦	٠.٠٠٠	٠.٣٠٤	٤.١٣٤	٠.٠٠٠	٠.٢٤٣	٢٤.٣%
عزو لأسباب إدارية				٠.٢٧٤	٣.٧٣٧	٠.٠٠٠		
عزو لأسباب مهنية	٣٦.٠٦٢	٦.٩٩٦	٠.٠٠٠	٠.٢٥١	٣.٢٥٦	٠.٠٠١	٠.٢٦١	٢٤.١%
عزو لأسباب إدارية				٠.٢٠٢	٢.٥٠٧	٠.٠١٣		
عزو لأسباب بيئية				٠.١٧٢	٢.٠٧٧	٠.٠٣٩		

ويتضح من الجدول السابق أنه:

يمكن للأبعاد (عزو لأسباب بيئية , عزو لأسباب مهنية , عزو لأسباب إدارية)

من العزو السببي للضغوط النفسية أن يتنبأ بالاحترق النفسي.

وفي ما يخص الضغوط النفسية والاحترق النفسي: تؤكد دراسة ألسي

(Elci,2004) التي كشفت نتائجها أن مستوي الضغط النفسي فقط كان المتنبئ الوحيد

بالاحترق النفسي من بين المتغيرات الأخرى، تؤكد دراسة توملينوفيتش وآخرون

(Tomljenovic et al., 2014) التي أجريت على عدد من الأطباء بهدف توضيح

العلاقة بين الضغوط والاكتئاب والاحترق النفسي حيث بينت أن جميع مصادر الضغط



تتنبأ بالاحتراق النفسي لديهم، وفي دراسة (شريفة بنت عبد الله، ٢٠١٧) كشفت نتائجها أن الضغوط النفسية تتنبأ بظهور الاحتراق النفسي. وفي دراسة (إيمان محمد الشافعي، ٢٠١٩) حيث أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي فكلما زادت الضغوط زاد الاحتراق، وكلما انخفضت الضغوط انخفض الاحتراق وهذه النتيجة تدل على أن الضغوط النفسية تتنبأ بالاحتراق النفسي.

**جاءت الأطر النظرية لتؤكد هذه النتائج** حيث سعى علماء النفس الاجتماعي إلى فهم أفضل لكيفية قيام الأفراد باستنتاج تفسيرات سببية لسلوك الآخرين، وحاول الباحثون اقتراح فرضيات حول سمات سلوك الشخص التي تؤخذ في الاعتبار عند تكوين الأسباب المحددة لسلوك معين وكيفية تفاعل الشخص مع سلوك شخص آخر وكذلك كيفية صنع التوقعات للسلوكيات المستقبلية، وبشكل عام تفترض نظريات العزو أن الفرد يحاول تحديد ما إذا كان السلوك يعتبر سمة من سمات الشخص أم سمة من سمات الموقف، فقد ينسب سبب حدوث السلوك إلى الشخص أو قد ينسب إلى البيئة (Christine,2001,6)

وركز العلماء بشكل كبير على كيفية تفسير الأفراد للأحداث وكيفية ارتباطها بالسلوك والتفكير، وطبقا لنظريات العزو السببي فإن الأفراد يرجعون أسباب النجاح والفشل إما لعوامل ذاتية تتعلق بالقدرة والجهد، وإما لعوامل خارجية تتصل بالحظ والصدفة والقدر (عدنان يوسف، هند حسين، ٢٠١٨، ٩١).

الاحتراق النفسي يعتبر متلازمة نفسية ناتجة عن استجابة مطولة للضغوط النفسية خاصة أثناء العمل، وتتضمن ثلاثة أبعاد أساسية وهي: الإنهاك العاطفي، تبدد الشخصية، تدني الانجاز الشخصي، ويشير بعد الإنهاك العاطفي إلى فقدان الطاقة والنضوب والوهن والتعب، ويشير بعد تبدد الشخصية إلى المواقف السلبية تجاه العملاء، والتهيج والانسحاب، أما بعد تدني الانجاز الشخصي يشير إلى انخفاض

الانتاجية أو القدرة وضعف الروح المعنوية وعدم القدرة على التعامل مع الضغوطات (Yildrim& Solmaz,2020)

وينظر إلى الاحتراق النفسي على أنه حالة متقدمة من الإجهاد النفسي تتميز بالإرهاق الجسدي والعاطفي أو الإرهاق نتيجة التعرض المستمر لضغط شديدة الحدة ، أي أن الاحتراق هو رد فعل نتيجة الإجهاد المزمن الذي يتسبب في حدوثه (فتحي الضوء، ٢٠٢١، ٣).

فالاحتراق النفسي يتعدى مواجهة الفرد ليوم عصيب إنه عملية متزايدة ومستمرة من الفشل في التكيف مع بيئة العمل أكثر من أنها ردة فعل للظروف الضاغطة، فالفرد يقوم بمحاكاة عقلية عند تعرضه للمواقف الضاغطة فيقدم الجسد الاستجابة الفسيولوجية لها ثم يشعر الفرد بعدم القدرة على تغطية كل المتطلبات التي تستدعيها المثيرات الضاغطة من حوله ويصبح في حالة من عدم السيطرة على المواقف المهددة مما يعرقل الأداء ويسبب فيما بعد الاحتراق النفسي ، ولعل ما يميز الاحتراق النفسي تلك المشاعر السلبية العميقة الناتجة عن الشعور بالعجز وفقدان الأمل، فالاحتراق النفسي هو نتيجة حتمية للضغوط النفسية المستمرة والمتلاحقة خاصة عندما يفشل الفرد في التكيف معها (أحلام زريبي، ٢٠٢٣، ٩٦-٩٧).

كما أن الاحتراق النفسي يشير إلى خبرة نفسية وسلبية تعتري الفرد وتسبب له الكثير من المشكلات إذ يعايش مجموعة من الآثار السلبية كالتعب والاجهاد والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وعدم الرضا عن العمل، حيث يظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل يسبب اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية ويتكون هذا المفهوم من ثلاث مكونات وهي الإنهاك العقلي والانفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة التعرض المستمر للضغوط (طايبى نعيمة، ٢٠١٣، ١٨)

ونظرا لارتباط الاحتراق النفسي بالضغوط النفسية ارتباطا تكامليا باعتبار أن الأول هو الصورة المظلمة للضغوط النفسية في مجال العمل هذا ما دفع بعض الباحثين إلى إيضاح العلاقة الرابطة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي ومن بين هؤلاء بينهاوس الذي يري أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية ، إذ أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة الضغوط النفسية في العمل المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها، وازدياد حجم العمل وظروف العمل التي تتطوي على بعض المخاطر، كما أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى الافراد العاملون في المهن الطبية الذين يلتحون في هذه المهن برؤية مثالية (يوسف كردغلي، ٢٠٢٠، ٥٠).

**وجاءت النظريات لتؤكد هذه النتائج:** حيث رأت نظرية " لازروس " للتقدير المعرفي أن تقدير الفرد لكم التهديد والضغوط ليس مجرد ادراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، لكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تفسير الفرد للموقف على أنه ضاغط على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه (هاروون الرشيدى، ١٩٩٩، ١٠٠).

اعتبر "لازروس" العوامل العقلية والمعرفية أكثر أهمية في تفسير الضغوط أكثر من الأحداث نفسها، أي انه ليس المثير أو الاستجابة اللذان يحددان الضغط ولكن إدراك الشخص وتفسيراته للموقف النفسي هي التي تحدد الضغط، وعرف الضغط النفسي على أنه "مصطلح عام يشير إلى التعرض للكثير من المشكلات وأن هذه المشكلات عبارة عن مثيرات ينتج عنها ردود أفعال ضاغطة تحتوي على العديد من المظاهر الفسيولوجية والاجتماعية والنفسية وأضاف أن الضغط ليس مثيرا أو استجابة بل هو علاقة ثنائية بين الفرد والبيئة فالفرد يؤثر في البيئة ويتأثر بها " (تامر حسين وعبد الكريم عبد الله، ٢٠١٤، ٤١).

ورأي " لازروس " أن تفسير الحدث الضاغط يعتمد على عمليتين أساسيتين هما: عملية التقييم الأولي والتقييم الثانوي، فالتقييم الأولي يشير إلى عملية تقييم الفرد للموقف وطريقة إدراكه له فهل هو موقف خطير ومهدد للفرد أم لا، ومن خلال عملية التقييم الأولي للحدث الضاغط يتم تفسير الحدث هل هو ايجابي أم سلبي، حيث أن الموقف السلبي والضاغط يسبب تهديدا وضرا يتجاوز امكانيات الفرد، كما أن عملية التقييم الأولي تتأثر بالعوامل الشخصية للفرد مثل الاعتقادات، والعوامل الموقفية وتشمل طبيعة الموقف الضاغط، أما عملية التقييم الثانوي تشير إلى ما يمتلكه الفرد من قدرات للتعامل مع الضغوط وأساليب المواجهة المتوفرة لديه والتي تكون فعالة للتعامل مع الحدث الضاغط، ويتأثر التقييم الثانوي بقدرات وامكانيات الفرد الجسمية والنفسية والاجتماعية. وأضاف لازروس لعملية ثالثة هي عملية إعادة التقييم والتي فيها يعيد الفرد تقييم كيفية ادراكه ومواجهته للموقف الضاغط حيث تطور الفرد من قدراته وامكانياته وأساليبه لمواجهة الموقف وذلك طبقا لإدراكه لمدى فعالية هذه الأساليب أو نتيجة لحصول الفرد على معلومات جديدة (4, 1993, Lazarus).

كما ذكر أن الأفراد يختلفون في تقييمهم للمواقف الضاغطة، فالموقف الذي يكون مصدر ضغط لفرد ما قد لا يكون مصدر ضغط لفرد اخر فهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة والادراك والتفكير، وهذا التقييم المعرفي يعتمد على التعلم والخبرة السابقة وتلك العملية ليس من الضروري أن تحدث على المستوى الشعوري المتمثل في النشاطات العقلية لكن من الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري أيضا، كما يرى أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترجع إلى مستوى مرتفع من المشكلات التي يتعرض لها الفرد ولا يمكنه التغلب عليها وبالتالي تسبب له الاحباط والصراع والتهديد فيحدث له حالة من الاختلال في التوازن النفسي، وهذا يعني أن الضغوط هي الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب

على الفرد أن يؤديها وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات (Lazarus,1966,302).

يكون الاحتراق النفسي نتيجة للتفاعل بين خصائص الفرد الشخصية وخصائص بيئة العمل، حيث تتمثل الخصائص الشخصية في المتغيرات الديموغرافية كالعمر والنوع والوجهات نحو العمل، وتتمثل خصائص بيئة العمل في الدعم والمساندة ونظرة المجتمع للمهنة والتوافق مع البيئة، واقترح شيرنيس أن بيئة العمل وصفات الأفراد تعمل كمسببات للتوتر ويقوم الأفراد بمحاولات من أجل التكيف مع تلك المسببات باستخدام العديد من الطرق، كما يرى أن المواقف السلبية لاستراتيجيات الإدارة تساهم في ظهور الاحتراق النفسي لدى الأفراد (محمد أحمد، ٢٠١٤، ١٧٥).

**تري الباحثة** أن تكرار تعرض الفرد للضغط النفسي يعد إشارة إلي إصابته بالاحتراق النفسي، فالضغط النفسي هو شعور الفرد بالإجهاد والتوتر والقلق يخبر فيها ضغطاً نفسياً وإجهاد عقلي وذهني، أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل الأمد يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية، حيث يعد التعرض للضغوط النفسية باستمرار يؤدي إلى الاحتراق النفسي إذ لم يستطع الفرد استخدام استراتيجيات فعالة في التعامل مع هذه الضغوط.

## قائمة المراجع

## أولاً: المراجع العربية

- أحلام زربيي (٢٠٢٣). دور جودة حياة العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي. مجلة جامعة وهران، ١٣ (٢)، ٩-١٠٨.
- أحمد بشبش (٢٠٠٨). العزو السببي وعلاقته بالتلكؤ الاكاديمي لدي عينة من طلاب كلية العلوم بالمخواة. المجلة العلمية لكلية التربية، ٣٤ (١١)، ١٠١-١٨١.
- أحمد عبد الخالق (٢٠١٦). الضغوط والأمراض مدخل في علم نفس الصحة. مكتبة الأنجلو المصرية.
- أحمد نايل؛ أحمد عبد اللطيف (٢٠٠٨). التعامل مع الضغوط النفسية. دار الشروق.
- أسماء حمودي؛ هدى خرياش (٢٠٢٢). بعنوان الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات بالمستشفى خلال جائحة كوفيد ١٩ في الجزائر دراسة وصفية لعينة من المستشفى الجامعي لولاية سطيف. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، ١٧ (١)، ١١-١٢٤.
- أمل فلاح (٢٠١٨). الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر. (رسالة ماجستير). جامعة الزقازيق.
- إيمان جمعة (٢٠٢٢). الذكاء الوجداني وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى القيادات الإدارية. مجلة كلية الآداب، ١٤ (٢)، ٤٦٢-٤٩٧.

- إيمان محمد (٢٠١٩). الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة غزة. (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية.
- إيهاب سعود (٢٠٠٧). مظاهر الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى فئات من معلمي المعاهد الأزهرية. (رسالة ماجستير). جامعة الأزهر.
- بشير حجار؛ نبيل دخان (٢٠٠٦). مهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعات الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم. مجلة الجامعة الإسلامية، ١٤(٢)، ٣٦٩-٣٩٨.
- تامر حسن؛ عبد الكريم عبد الله (٢٠١٤). سيكولوجية الضغوط وأساليب التعامل معها. دار ومكتبة حامد.
- تيري لوكر؛ أولجا جريسون (٢٠١٤). سيكولوجية إدارة الضغوط. دار الفكر العربي.
- جبالي صباح (٢٠١٢). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون. (رسالة ماجستير). جامعة فرحات عباس.
- جمانة الفاخوري (٢٠١٨). الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة لدى معلمي الطلبة المكفوفين في المحافظات الشمالية. (رسالة ماجستير). جامعة الخليل بفلسطين.
- حسن مصطفى (٢٠١٦). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. مكتبة زهراء الشرق.
- حسين بن علي (٢٠٠٩). الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى رجال دوريات الأمن العاملين بالميدان (رسالة ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- حيدر كامل (٢٠٢٠). الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية. *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، ١٧(٦٥)، ٦٣٧-٦٥٨.
- خالد عبد الرحمن (٢٠٠٥). *إدارة الموارد البشرية*، الاردن : دار وائل.
- داليا نبيل (٢٠٢٠). مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحترق النفسي لدي عينة من الأطباء البشريين. *مجلة الخدمة النفسية*، (١٣)، ٢٦٣-٣١٦.
- ديفيد فونتانا (١٩٩٤). *الضغوط النفسية*. مكتبة الأنجلو المصرية.
- راضية غضبان؛ سامية بعلی (٢٠٢١). دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغط النفسي لدي ممرضات كوفيد١٩ (رسالة ماجستير). جامعة محمد بوضياف - المسلية .
- رانيا محفوظ (٢٠٢٢). فاعلية دمج استراتيجيات (التعلم الذاتي- التعلم بالاقتران- العمل في مجموعات) في انتاج الوسائل التعليمية الإلكترونية وآثرها على الأداء المهارى والكفاءة المهنية واكتساب بعض مهارات عمليات التعلم لدى طلاب الحاسب الآلي. *المجلة التربوية*، ٣ (٩٤)، ١٣٥٨-١٤٢٧.
- سارة أسامة (٢٠٢١). الضغوط المرتبطة بكوفيد ١٩ وعلاقتها ببعض المشكلات النفسية لمقدمي الرعاية الصحية، *مجلة بحوث*، ٢ (٩)، ٢١٣-٢٤٧.
- سالي كمال (٢٠١٦). برنامج مقترح لمعلمي العلوم قائم على مدخل المعلم كعالم لتنمية الحس العلمي وبعض متطلبات الكفاءة المهنية لديهم. (رسالة دكتوراه). جامعة عين شمس.
- سمر توفيق (٢٠٢١). الكدر الزوجي وعلاقته بكل من الألكسيثميا والعزو السببي في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية لدي عينة من الأزواج، جامعة الأزهر. *مجلة قطاع الدراسات الإنسانية*، ٢٨(١)، ١٦٦٥-١٧٨٢.



- سيجموند فرويد (٢٠٠٠). *الموجز في التحليل النفسي*. مكتبة الأسرة. الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- السيد الشبراوي؛ أحمد عبدالفتاح (٢٠١٧). الاحتراق النفسي لدى طلاب الجامعة بمصر والكويت في ضوء النوع والجنسية والتخصص الدراسي. *مجلة الإرشاد النفسي*، ٢ (٥١)، ٤١-١.
- سيف ناصر؛ دينا أحمد (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٢ (١)، ٣٣٦-٣١٥.
- شريفة بنت عبد الله (٢٠١٧). السعي نحو الكمالية وعلاقتها بالضغوط المدركة والاحتراق النفسي لدى مترجمي لغة الإشارة. *مجلة التربية الخاصة*، ٥ (١٨)، ٣١٧-٢٧٤.
- شعبان جاب الله؛ هويدا عبد الله (٢٠١٧). دور أسلوب العزو السببي في التنبؤ بالأعراض النفسية الجسمية لدى عينة من طلاب الجامعة اليمنية. *مجلة دراسات عربية*، ١٦ (٤)، ٨٢١-٧٦٤.
- شيماء يخلف، فاطمة بالعالم (٢٠٢٢). *الاحتراق النفسي لأطباء التخدير والإنعاش في ظل جائحة كورونا*. (رسالة ماجستير). جامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة.
- صفاء إسماعيل (٢٠١٩). دور التعقل في تعديل العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من مديري المدارس الحكومية ووكلائه. *مجلة دراسات نفسية*، ٢٩ (٤)، ٦١٩-٦٩٠.
- طايبي نعيمة (٢٠١٣). *علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين*. (رسالة دكتوراه). جامعة الجزائر.
- عبد الغفار حنفي (٢٠٠٦). *أساسيات إدارة المنظمات*. الدار الجامعية.

- العبودي فاتح (٢٠٠٨). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي. (رسالة ماجستير). جامعة منتوري.
- عدنان يوسف؛ هند حسين (٢٠١٨). فعالية برنامج تدريبي معرفي في ضوء التوجهات الهدافية على أنماط العزو السببي. مجلة كلية التربية، ٤٥ (٤)، ٥٥-٩٨.
- على عسكر (٢٠٠٠). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. دار الكتاب الحديث.
- على محسن (٢٠١٦). الضغوط النفسية لدى النازحين، مجلة كلية التربية الأساسية، ٢٢ (٩٦)، ٨٠٧-٨٣٦.
- عماد الدين خميس (٢٠٢١). بعنوان مستوى الاحتراق النفسي لدي العاملين في القطاع الطبي في محافظة نابلس في ظل جائحة كورونا. المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية، ٣ (٤)، ٢١٥-٢٣٨.
- فاروق السيد (٢٠٠١). القلق وإدارة الضغوط النفسية. دار الفكر العربي.
- فاطمة الزهراء بوكرمة (٢٠٠٨). الكفاءة مفاهيم ونظريات. دار هومة.
- فاطمة الزهراء حميري (٢٠٢١). التوافق المهني وعلاقته بالضغط النفسي لدي عمال الصحة في قسم الاستعجالات دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية قالمة. (رسالة دكتوراه). جامعة العربي ابن مهدي أم البواقي.
- فتحي ضوء (٢٠٢١). مستوى الاحتراق النفسي لدي الممرضين العاملين بمصحتي المسرة وصرمان الكبرى بمدينة صرمان. مجلة كلية التربية، ٢٢ (٢٢)، ٣٧٩-٤٠٠.
- فوزية الجمالي (٢٠٠٣). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة الدراسات العربية في علم النفس، ٢ (١)، ١٥١-٢١١.

- فيصل صيفي ؛ نبيل بحري (٢٠٢١). بعنوان الضغط النفسي المدرك وعلاقته بأساليب التعامل لدي الأطباء والمرضين خلال زمن جائحة كوفيد ١٩. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، ١٠ (٣)، ١٠٤٢-١٠٥٧.
- لطف محمد ؛عباس صالح (٢٠٢٢). الاحتراق النفسي لدي الممرضين في المستشفيات الحكومية بأمانة العاصمة. مجلة كلية الآداب للدراسات النفسية والتربوية، (١٤)، ٧-٤٨.
- لورانس برفان (٢٠١٠). علم الشخصية. القاهرة.
- ماجدة بهاء الدين (٢٠٠٨). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية. دار صفاء.
- مجنوب أحمد؛ محجوب الصديق(٢٠٢٢). الضغوط النفسية لدي المعاق بصريا بالولاية الشمالية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة المنتقى للبحوث والدراسات، ٣ (٦)، ١٥٧-١٨٣.
- محمد أبو على (٢٠١٥). درجة الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة لدي معلمي المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين. (رسالة ماجستير). جامعة النجاح الوطنية في نابلس.
- محمد أحمد (٢٠١٤). الاحتراق النفسي. مطبعة أبناء وهبة.
- محمد السيد (٢٠٢٠). الضغوط النفسية والاجتماعية التي تواجه العاملين بالمستشفيات. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والإنسانية، ١(٥١)، ٣٠٥-٣٣٨.
- محمد سليم (٢٠١٣). بعنوان الضغوط النفسية لدي عمال القطاع الصحي. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ٥(١٣)، ٢٨٥-٢٩٨.
- مرابط عياش (٢٠٠٧). الكفاءة المهنية. دار أقرأ للكتاب.

- مريم حمودة (٢٠٢٠). العزو السببي واستراتيجيات التعلم المنظم ذاتيا لدى تلاميذ السنة أولى ثانوي مرتفعي ومنخفضي التحصيل دراسة ثانوية في بعض ثانويات مدينة بسكرة. (رسالة دكتوراه). جامعة محمد حيضر.
- موسى عبد الله (٢٠٢١). الضغوط النفسية لدى ذوي صعوبات التعلم. المجلة العربية للإعاقة والموهبة، ٥ (١٧)، ١٠٠-١٢٢.
- نائف على (٢٠١٩). الضغوط النفسية. جامعة الإسكندرية. جمهورية مصر العربية.
- نجلاء مرزوق (٢٠٢١). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة. مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، (٩)، ٥٣-١١٩.
- نورس حيدر (٢٠١٩). أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق النفسي للعاملين المقيمين في المنظمات الإنسانية. (رسالة ماجستير). الجامعة الافتراضية السورية.
- هارون الرشيد (١٩٩٩). الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها. مكتبة الأنجلو المصرية.
- وسام بلخير (٢٠٢١). خصائص الشخصية كعوامل وقاية من آثار الضغوط النفسية (نمط الشخصية، الصلابة النفسية، الاتزان الانفعالي، مركز الضبط). المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية، ٣(٣)، ١٩٧-٢١٥.
- وثام على (٢٠٢١). بعنوان تنمية التمكين النفسي لخفض الاحتراق النفسي لدى ممرضات الأورام، مجلة كلية الآداب بقنا، ١(٥٣)، ١١٤٦-١٢٢٢.
- يوسف حجم (٢٠١٤). إدارة الموارد البشرية. دار الصفاء.

- يوسف كردغلي (٢٠٢٠). بعنوان الضغط النفسي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى ممرضات الدوام الليلي دراسة ميدانية بالمستشفيات العمومية بولاية المدية. (رسالة ماجستير). جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية.

## المراجع الأجنبية

- Ansoleaga (2015). Psychosocial stress among health care workers. *National library of medicine*, 143 (1), 47-55.
- Bertram F. Malle (2011). Time to Give Up the Dogmas of Attribution: An Alternative Theory of Behavior Explanation. *Advances in Experimental Social Psychology*, 44 (10), 279-352.
- Christian, Labenz, Birker, Beilenhoff, Hirsch (2020). Work satisfaction and burnout risk of gastroenterologists in Germany: results of a nationwide survey. *National library of medicine*, 58 (10), 960- 910.
- Christin (2011). *An Investigation of state- and trait- dependent measures of attributions within the context of childhood depression and parent child interactions*. (Doctor thesis ).Illinois University.
- Christina (2020). Academic achievement among university students: The role of causal attribution of academic success and failure. *Humanities Indonesian Psychological Journal*, 17 (1), ٣٣-٢٣.
- Durand, Bompapel, Sportiello, mchelet, Gentile (2019). Stress and burnout among professionals working in the emergency department in a French university hospital: prevalence and associated factors, *National library of medicine*, 63 (١), 57- 67.
- Daniel Bar- tal (1978). attributional analysis of achievement related behavior. *review of educational research*, 48 (2), 259-271.

- Dwyer, Cummings (2001). Stress Self efficacy, social support and coping strategies in university students. *Canadian Journal of counseling and psychotherapy*, 53 (3), 208-220.
- Elci (2004). Predictive Values of Social Support Coping Styles and Strass Level in Posttraumatic and Burnout among the parents of children with autism. (master thesis). Middle East technical University.
- Farber & Miller (1991). Teascher burnout: AP Sycho educational prespective Teacher Colleges Record. *Sage Journal*, 83(2), 235-243.
- Gao, Liu, Fan, Wu, Jiang (2021). Issues related to the health status, work pressure and occupational environments of medical staff at level A tertiary public hospitals in Shanghai. *Annals of Palliative Medicine*, 10(7), 8190-8202.
- Gokeen, zengin, oktay, alpak, beheet, yildirilm (2013). Burnout job satisfaction and depression in the healthcare personnel who work in the emergency department. *Anatolian Journal of psychiatry*, 20 (14) , 8-122.
- Heider (1958). *The Psychology of interpersonal relations*. New york . Wiley.
- Jitna por, Barriball, Fitzpatrick, Roberts (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse education today*, 31(8), 855-860.
- Kelley (1967). Attribution theory in social psychology. *Nebraska symposium on motivation*, (15), 192-238.
- Kelley (1973). *The Processes of Causal Attribution* AMERICAN PSYCHOLOGIST. Los Angeles.
- Khan Brunel, Smith (2022). Determinants of the risk of burnout among nurses during the first wave of the covid-19 pandemic in

Belgium: A cross- sectional study. *National library of medicine*,30 (5), 1125-1135.

- Lazarus (1966). *Psychological stress and the coping process*. Graw Hill.
- Lazarus (1993). from psychological to the emotions: A history of changing outlook. *Annual Review of psychology*, (44), 1-22.
- Lazarus, Folkman (1984). *Stress, appraisal, and coping*. springer.
- Maslach (1982). *Burnout. the cost of*. Printice Hall .
- Maslach, Schou feli , Leiter, (2001). job burnout. *Annual Review of psychology*, (52), 397- 422.
- Miller, Ross (1975). Self-serving biases in the attribution of causality : fact or fiction. *Psychological Bulletin*, 82 (2), 213-225.
- Montemolin (1984). *L' intelligence de la tache element d' agronomie cognitive*. edition Berne parmentier.
- Nabiry, Brown, pryor, Maples (2011). Occupational stress job satisfaction and job performance among hospital nurses in kampala Uganda. *Journal of Nursing Management*, 19 (6),68-760.
- Phillips (2020). Relationships between workload perception burnout and intent to leave among medical surgical nurses, *National library of medicine*, 18(2), 265-273.
- Reece, Brandt (1999). Effective Human relation in organization. *National library of medicine*, (7), 380-381.
- Robert, Richard (1991). Burnout in Youth sport, *elementary school journal*, 91 (5), 421- 428.
- Ruth (2010). counselors multicultural competencies: from gender and ethnicity perspectives. *Journal of counselor education supervision*, 40 (4),485-798.
- Rutter, Herzberg, Pace (2002). Stress in doctors and dentists who teach. *Medical education*, 36(6), 534-549.

- Safarpour, Sabzevari, Delpisheh (2018). A Study on the Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance among Hospital Nurses in Ilam, Iran. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*,12(6), 1-5.
- Seligman (1975). helplessness: depression, development and death, san Francisco: free man and company.
- Selye (1946). the general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *journal of clinical endocrinology*, 6(1), 117-230.
- Selye (1979). correlating stress and career. *Journal of American proctology*, (30), 18- 28.
- Ayim (2010).Occupational safety management: the rol of causal attribution. *International Journal of psychology*, 45(6), 405-416.
- Idaiani, Waris (2022).Depression and psychological stress among health workers in remote areas in Indonesia, *National library of medicine*, 55 (23), 10-27.
- Eric, Aida, Muhamad, Hasnaa (2021). Relationship between personal values, work experience and nursing competencies among cancer car nurses in Malaysia, *National library of medicine*, 22 (1), 287-294.
- Szilvia, Mohos, Kalabay, Torzsa (2018).potential correlates of burnout among general partition and residents in Hungary: the significantrole of gender, age, dependant care and experience. *National library of medicine*, 19 (1).
- Taylor, Shelley (1995). *Health psychology third edition*. Graw Hill, international editions.
- Tomljenovic, Kolaric, Stajduhar, Tesic (2014). Stress depression and burnout among hospital physicians In Rijeka Croatia. *psychiatric daubing journal*, 23 (3), 450-458.
- Veath (2009). Appling a cultural lens to the concept of Burnout. *Education Research Quarterly*, 5(3), 70-76.



- Weiner (1985). An attribution theory of achievement. motivation and emotion, *psychological review*, 92 (4), 548-573.
- Weiner (2000). Interpersonal and Interpersonal theories of motivation from an attributional and perspective educational. *Psychological review*, 12 (1), 1-14.
- Weiner (2008). Reflections on the history of attribution theory and research : people personalities, publications problems, *social psychology*, 39(3), 151-156.
- Yeboah, arboah, Atta (2022). Psychological effects of burnout among health workers. *Journal of Clinical Images and Medical Case Reports*, 3(3),2-7.
- Yildrim, Solmaz, (2020). Coved- 19 Burnout, COVID – 19 stress and rrsilience: Initial Psychometric properties of COVID- 19 burnout scale. *Journal of Death studies* , (10), 1-9.
- Zamani, Araban, Almasion, Fasihi, Bastamj (2019). Sources of heaith care providers self- efficacy to de liver health education: a qualitative study. *National library of medicine*, 19 (1), 1-16.

## **Causal attribution of psychological stress and its relationship to both psychological burnout and professional competence among a sample of medical professionals at South Valley University**

### **Abstract:**

The current study aimed to reveal the contribution of causal attribution to psychological stress in predicting professional competence among a sample of workers in medical professions at South Valley University. The study also aimed to reveal the contribution of causal attribution to psychological stress in predicting psychological burnout among a sample of workers in medical professions at South Valley University. The study sample consisted of (180) medical professionals at South Valley University (doctors, nurses, administrators), and the current study relied on the scale of causal attribution of psychological stress (prepared by the researcher), the professional competence scale (prepared by the researcher), and the psychological burnout scale (prepared by Maslach). After conducting statistical analyzes using the SPSS program, the results of the study concluded that the dimensions of causal attribution of psychological stress contribute to predicting professional competence among a sample of workers in medical professions at South Valley University, and also the contribution of causal attribution to psychological stress in predicting psychological burnout among a sample of workers in the professions. Medicine at South Valley University.

**Keywords:** Causal attribution of psychological stress, Psychological Burnout, Professional competence.