

"الارهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي"

محمد ظافر عثمان الشهري

Mohammed dhafer othman alshihri

shihri9231@gmail.com

ملخص البحث:

يهدف البحث إلى تحليل العوامل التي تؤدي إلى تفاقم ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية ضمن التجمع الصحي بمنطقة عسير بالإضافة إلى توضيح الاستراتيجيات والأساليب الفعالة التي يمكن اعتمادها للتخفيف من آثار الإرهاق المهني، حيث أتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة هذه الظاهرة بشكل منهجي مع تسليط الضوء على الأسباب والتداعيات المحتملة والحلول المقترحة، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج مهمة، أبرزها ارتفاع معدلات الإرهاق بين العاملين في التجمع الصحي بمنطقة عسير نتيجة لضغوط العمل المتزايدة وساعات العمل الطويلة والنقص في الكوادر الطبية مما يؤثر بالسلب على جودة الرعاية الصحية المقدمة، كما تبين أن الإرهاق يؤدي إلى انخفاض التركيز وزيادة الأخطاء الطبية، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي بين المتخصصين في الرعاية الصحية حيث يشكل عبء العمل غير المتوازن عاملاً رئيسياً في تفاقم المشكلة إذ يؤدي التوزيع غير العادل للمهام إلى زيادة الضغط النفسي والإرهاق بين الأطباء والممرضين في التجمع الصحي.

وبناء على هذه النتائج أوصى البحث بضرورة تطبيق سياسات فعالة لتخفيف عبء العمل من خلال توزيع المهام بشكل عادل داخل التجمع الصحي وتقليل ساعات العمل لضمان تحقيق التوازن بين الأداء المهني والراحة الشخصية، كما يوصي بتحسين بيئة العمل عبر توفير مساحات استراحة مريحة وبرامج دعم نفسي ومهني تساهم في تعزيز رفاهية العاملين، ويشدد البحث على أهمية توفير استشارات نفسية منتظمة وبرامج إرشادية تساعد المتخصصين في الرعاية الصحية في التجمع الصحي بمنطقة عسير على التعامل مع ضغوط العمل بفعالية مما ينعكس بالإيجاب على جودة الرعاية المقدمة واستقرار النظام الصحي في المنطقة بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: الإرهاق، الرعاية الصحية، استراتيجيات التخفيف.

Abstract:

The research aims to analyze the factors contributing to the exacerbation of workplace burnout among healthcare professionals within the Health Cluster in the Asir region, in addition to identifying effective strategies and methods that can be adopted to mitigate the effects of occupational burnout. The study employs a descriptive-analytical approach to systematically examine this phenomenon, highlighting its causes, potential consequences, and proposed solutions. The research has yielded several significant findings, most notably the high rates of burnout among healthcare workers in the Health Cluster in Asir due to increasing work pressures, long working hours, and shortages in medical staff, all of which negatively impact the quality of healthcare services provided. Furthermore, burnout has been found to lead to decreased concentration, an increase in medical errors, and a decline in job satisfaction among healthcare professionals. An imbalanced workload is identified as a key factor in worsening the issue, as the unfair distribution of tasks contributes to heightened psychological stress and burnout among doctors and nurses in the Health Cluster.

Based on these findings, the study recommends the implementation of effective policies to alleviate workload by ensuring a fair distribution of tasks within the Health Cluster and reducing working hours to achieve a balance between professional performance and personal well-being. It also suggests improving the work environment by providing comfortable rest areas and psychological and professional support programs that enhance employee well-being. Additionally, the study emphasizes the importance of offering regular psychological counseling and guidance programs to help healthcare professionals in the Health Cluster in Asir effectively cope with work-related stress, which would positively reflect on the quality of healthcare services and the overall stability of the healthcare system in the region.

Keywords: Burnout, Healthcare, Mitigation Strategies.

مقدمة:

يحتل العمل مكانة هامة في حياة الإنسان، حيث لا يقتصر دوره على كونه وسيلة لكسب العيش، بل يتجاوز ذلك ليصبح أداة مهمة في تحقيق الذات وإشباع الاحتياجات النفسية والاجتماعية، فالعمل يمثل جزءاً أساسياً من هوية الفرد ويمنحه الشعور بالإنجاز والانتماء، مما يجعله عنصر رئيسي وحيوي في بناء التوافق الشخصي والاجتماعي، ومع التطورات السريعة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات، ازداد الضغط على بيئات العمل نتيجة التغيرات الاقتصادية والتنظيمية والاجتماعية وحتى السياسية، مما دفع المؤسسات إلى مواجهة تحديات كبيرة تتعلق بإدارة العنصر البشري، فالموظفون لا يواجهون فقط متطلبات العمل اليومية، بل يعانون أيضاً من الضغوط المهنية التي تمتد آثارها إلى حياتهم الشخصية، الأمر الذي يجعل من الضروري أن تسعى المنظمات إلى تحسين بيئة العمل وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لموظفيها، لضمان تحقيق التوازن بين الأداء الوظيفي ورفاهية الأفراد. (دفي، 2021) وقد أصبح الإرهاق المهني من القضايا التي استقطبت اهتمام الباحثين على مدار العقود الماضية، حيث تناولت العديد من الدراسات هذا المفهوم باعتباره نتيجة مباشرة للضغوط المهنية المستمرة، إلى جانب عوامل أخرى تؤثر على بيئة العمل، كما أظهرت الأبحاث أن العاملين في المهن الخدمية، ولا سيما في مجال الرعاية الصحية، هم الأكثر عرضة للإصابة بالإرهاق المهني، وذلك بسبب طبيعة عملهم التي تتطلب جهد بدني ونفسي مكثف، بالإضافة إلى المسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتقهم، وأولت العديد من الدراسات اهتمام خاص للعاملين في مجالات الطب والتمريض، حيث كشفت هذه الدراسات أن هؤلاء المهنيين يعانون من مستويات عالية من الضغوط بسبب ساعات العمل الطويلة، والتعرض المستمر للحالات الطارئة، والعمل بنظام المناوبات، وخاصة المناوبات الليلية التي تؤثر على التوازن النفسي والجسدي للعاملين، ويعود ظهور مفهوم الإرهاق المهني إلى السبعينيات، حيث بدأ الباحثون في دراسة آثاره على الموظفين، وكان من أبرز من تناول هذا الموضوع المحلل النفسي هيربرت فريودنبرغر، الذي لاحظ أن التعرض المستمر للضغوط المهنية يؤدي إلى استنزاف المشاعر والشعور بالإحباط، ومع مرور الوقت تطور الاهتمام بهذه الظاهرة وأصبحت موضوع هام في علم النفس التنظيمي، حيث تسعى المؤسسات اليوم إلى تطوير استراتيجيات فعالة للحد من تأثيره وتحسين بيئة العمل لضمان رفاهية الموظفين. (De Hert, 2020) كما يواجه العاملون في قطاع الرعاية الصحية تحديات كبيرة تؤدي إلى ارتفاع معدلات الإرهاق المهني، على الرغم من شعورهم العميق بقيمة عملهم وإحساسهم بالرضا عن دورهم في خدمة المرضى، ويتجلى الإرهاق المهني في ثلاثة محاور أساسية، أولها الإرهاق العاطفي الناتج عن الضغوط المستمرة والتعرض الدائم لمواقف تتطلب مجهود نفسي كبير، وثانيها الشعور بالانفصال العاطفي والسلبي تجاه بيئة العمل، مما قد يؤدي إلى فقدان الحافز وضعف التفاعل مع الزملاء والمرضى، أما المحور الثالث فيتمثل في الإحساس بعدم الإنجاز أو فقدان الفاعلية، مما يولد شعور بالإحباط وعدم الرضا عن الأداء المهني، وتشير الأبحاث الحديثة إلى أن الضغوط المتزايدة التي فرضتها جائحة كوفيد-19 ساهمت بشكل ملحوظ في تفاقم هذه المشكلة، حيث واجه مقدمو الرعاية الصحية ظروف غير مسبوقه زادت من الضغط النفسي والجسدي عليهم، ولا تقتصر تداعيات الإرهاق المهني على الأفراد العاملين في المجال الصحي فقط، بل تمتد لتشمل المؤسسات الصحية بأكملها، حيث قد يؤثر ذلك بالسلب على جودة الرعاية المقدمة للمرضى ويؤدي إلى زيادة معدلات الأخطاء الطبية وتقليل الكفاءة الإنتاجية، كما أن استمرار الإرهاق دون معالجة فعالة قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وزيادة معدلات التسرب الوظيفي بين الكوادر الصحية، مما يشكل تحدي إضافي للمنظومة الصحية، لذلك يصبح من الضروري اعتماد استراتيجيات وقائية وعلاجية تعتمد على أسس علمية للحد من هذه الظاهرة وإدارتها بطريقة فعالة، وبما أن الإرهاق المهني يرتبط ارتباط وثيق ببيئة العمل وضغوطها، فإن أي تدخلات لمعالجته يجب أن تكون شاملة ومتوازنة، بحيث تستهدف المستويين الفردي والمؤسسي معاً لضمان توفير بيئة عمل داعمة تساهم في تحسين الصحة النفسية للعاملين وتعزيز إنتاجيتهم ورفاههم الوظيفي. (Kinman et al, 2023) ويستمد هذا البحث أهميته من الحاجة إلى فهم العوامل الجوهرية التي تسهم في تفاقم مشكلة الإرهاق بين العاملين في قطاع الرعاية الصحية، حيث تلعب العوامل التنظيمية دور رئيسي، مثل قلة الكوادر الطبية وزيادة الأعباء الإدارية، إلى جانب الضغوط النفسية والاجتماعية التي تشمل التوتر الدائم وصعوبة تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، ويهدف البحث إلى استقصاء الحلول الفعالة والاستراتيجيات المناسبة للحد من هذه الظاهرة، سواء من خلال تمكين الأفراد من تبني آليات فعالة للتكيف مع الضغوط، أو عبر إحداث تغييرات على مستوى المؤسسات لتعزيز بيئة عمل داعمة تضمن توفير الدعم النفسي والمهني للعاملين، ومن خلال تحليل معمق لهذه العوامل يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تساعد في تقليل مستويات الإرهاق وتحسين جودة حياة المتخصصين في الرعاية الصحية، مما ينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات الطبية المقدمة للمرضى.

مشكلة الدراسة:

لا شك أن الإنسان يواجه في حياته اليومية العديد من الضغوط والتحديات التي تؤثر على حالته النفسية والجسدية، وقد ازدادت حدة هذه الضغوط في الوقت الحالي نتيجة التحولات السريعة التي طرأت على أنماط الحياة والعمل، مما جعل الأفراد يعيشون في حالة من عدم الاستقرار النفسي، خاصة إذا لم يمتلكوا المهارات اللازمة للتعامل مع هذه التحديات، وتعد بيئة العمل في قطاع الرعاية الصحية من أكثر البيئات التي تفرض ضغوط مكثفة على العاملين فيها، نظراً لطبيعة المهنة التي تتطلب جهد بدني وعاطفي متواصل، إلى جانب المسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتقهم في رعاية المرضى وإنقاذ الأرواح، فالكوادر الطبية بما في ذلك الأطباء والممرضون، يواجهون ضغوط مضاعفة نتيجة عبء العمل الكبير، وساعات الدوام الطويلة، ونظام المناوبات الليلية الذي يؤثر بالسلب على نمط النوم والتوازن النفسي لديهم، وتشير بعض الدراسات إلى أن هذه الضغوط لا تقتصر على الأعباء الجسدية، بل تمتد لتشمل جوانب نفسية وانفعالية، حيث يتعرض العاملون في المستشفيات لحالات من الإرهاق المهني والتوتر المستمر بسبب التعامل اليومي مع المرضى وحالات الطوارئ الحرجة، وإذا لم تُتخذ تدابير فعالة للحد من هذه الضغوط، فقد يؤدي ذلك إلى تراجع الأداء المهني، وانخفاض الرضا الوظيفي، وارتفاع معدلات الاحتراق النفسي، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، لذل فإن فهم هذه التحديات وإيجاد استراتيجيات للتخفيف منها يعد ضرورة ملحة للحفاظ على صحة العاملين في هذا القطاع الحيوي وضمان استمراريتهم في أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، وبناء عليه تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي:

ما هي العوامل التي تؤدي إلى تفاقم ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي؟

ويتفرع عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

- ما المقصود بالإرهاق في مكان العمل؟ وما هي أهم مظاهره لدى المتخصصين في الرعاية الصحية؟
- ما هي أهم الاستراتيجيات التي يمكن لمتخصصي الرعاية الصحية تبنيها للتخفيف من آثار الإرهاق في مكان العمل؟
- ما هي العلاقة بين الإرهاق في مكان العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى؟

أهداف الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- تحليل العوامل التي تؤدي إلى تفاقم ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي.
- تحديد مفهوم الإرهاق في مكان العمل وتوضيح مظاهره الرئيسية لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية.
- توضيح الاستراتيجيات والأساليب الفعالة التي يمكن أن يعتمدها المتخصصون في الرعاية الصحية للتخفيف من آثار الإرهاق المهني.
- دراسة تأثير بيئة العمل على مستويات الإرهاق من حيث طبيعة ساعات العمل وضغط المهام ونظام المناوبات ومدى توفر الدعم الإداري والنفسي.
- تقييم العلاقة بين الإرهاق المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة، وتحليل انعكاسات الإرهاق على أداء العاملين وقدرتهم على تقديم رعاية صحية فعالة.

أهمية الدراسة:

أولاً الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية هامة لكونها تسلط الضوء على مفهوم الإرهاق في مكان العمل في بيئة الرعاية الصحية، وهي قضية تحظى باهتمام متزايد في الأوساط الأكاديمية والطبية، فمن خلال تحليل العوامل التي تساهم في نشوء هذه الظاهرة، تسهم الدراسة في توسيع المعرفة العلمية حول الضغوط المهنية التي يواجهها المتخصصون في الرعاية الصحية، مما يساعد على سد الفجوات البحثية في

هذا المجال، كما أن تناول تأثير الإرهاق على جودة الرعاية المقدمة للمرضى يوفر رؤية أعمق حول العلاقة بين صحة الكادر الطبي وكفاءة الخدمات الصحية، مما يمهد الطريق لدراسات مستقبلية تهدف إلى تطوير بيئات عمل أكثر استدامة وملاءمة للعاملين في القطاع الصحي.

ثانياً الأهمية العملية:

لا تقتصر أهمية هذه الدراسة على الجانب النظري فقط بل تمتد إلى الواقع العملي، حيث توفر نتائجها قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في تطوير استراتيجيات فعالة للحد من الإرهاق المهني بين المتخصصين في الرعاية الصحية، إذ تساعد التوصيات المستخلصة من البحث في توجيه المؤسسات الصحية نحو تبني سياسات داعمة تحسن من بيئة العمل مثل؛ تحسين نظام المناوبات، وتوفير برامج الدعم النفسي، وتعزيز ثقافة العناية بالصحة النفسية للموظفين، كما أن الدراسة تساهم في رفع مستوى الوعي لدى أصحاب القرار في القطاع الصحي حول أهمية الاهتمام براحة الكادر الطبي لضمان استمرارية تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية، مما ينعكس بشكل إيجابي على صحة المرضى وكفاءة المنظومة الصحية ككل.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تتناول الدراسة ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية خلال عام 2025، حيث يتم تحليل البيانات ودراسة العوامل المؤثرة على هذه الظاهرة في ظل المستجدات والتحديات التي تواجه القطاع الصحي في هذه الفترة، بما في ذلك التطورات التنظيمية والتغيرات في بيئات العمل.
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على موضوع الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية، من حيث تعريفه، وأسبابه، وآثاره، والاستراتيجيات المقترحة للتخفيف منه، كما تتناول الدراسة العلاقة بين بيئة العمل ومستويات الإرهاق، وتأثير ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة، مع تقديم توصيات لتعزيز رفاهية العاملين في هذا المجال وتحسين أدائهم المهني.
- الحدود المكانية: سوف يتم تطبيق الدراسة على المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها:

الإرهاق في مكان العمل:

يعرف الإرهاق في مكان العمل بأنه "حالة من الإجهاد النفسي والجسدي تظهر لدى الأفراد الذين تتطلب وظائفهم تفاعل مباشر ومستمر مع الآخرين، وتتمثل مظاهر هذا الإرهاق في الشعور بالإجهاد العاطفي، وفقدان القدرة على التفاعل الإيجابي مع المحيطين، إضافة إلى تراجع الإحساس بالإنجاز الشخصي، مما قد يؤثر على الأداء المهني والصحة النفسية للعاملين". (محمود، 2005)

الدراسات السابقة:

أولاً الدراسات السابقة العربية:

- دراسة (دفي، 2021)، بعنوان: "الإرهاق المهني لدى العاملين بالمناوبة الليلية دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير - بوسعادة".

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى انتشار الإرهاق المهني بين الأطباء والمرضى العاملين في المناوبات الليلية داخل إحدى المؤسسات الصحية، وذلك بهدف التعرف على مستوى الإرهاق الذي يعاني منه هؤلاء المتخصصون، والعوامل المؤثرة فيه، وانطلاقاً من الدراسات السابقة والتراث الأدبي المتعلق بالموضوع، تم وضع فرضية مفادها أن "العاملين في المناوبات الليلية داخل المؤسسة الصحية يعانون من مستويات مرتفعة من الإرهاق المهني"، الأمر الذي تطلب إجراء دراسة ميدانية على إحدى المستشفيات التابعة للقطاع الصحي في مدينة بوسعادة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اختيار عينة قصدية مكونة من 30 طبيب وممرض يعملون بنظام المناوبات الليلية، بهدف الحصول على بيانات دقيقة حول مستويات الإرهاق التي يواجهونها أثناء تأدية مهامهم. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأداة المناسبة لوصف الظاهرة وتحليلها بالاستناد إلى البيانات الواقعية، كما تم توظيف مقياس ماسلاش للإرهاق المهني بعد

إجراء بعض التعديلات عليه، وعرضه على مجموعة من الخبراء لضمان ملاءمته وسلامة خصائصه السيكموترية، وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضية المطروحة كشفت النتائج أن العاملين في المناوبات الليلية يعانون بالفعل من مستويات مرتفعة من الإرهاق المهني، مما يدعم صحة الفرضية العامة للدراسة، وتؤكد هذه النتائج الحاجة إلى تطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف من آثار الإرهاق، وتحسين بيئة العمل بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتعزيز صحة العاملين في القطاع الصحي.

- دراسة (قويدر، 2017)، بعنوان: "مساهمة في دراسة تأثير إصابات العمل على شخصية العامل من خلال مؤشر الإرهاق المهني".

سعت الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير إصابات العمل على شخصية العامل، من خلال قياس مستوى الإرهاق المهني لدى الموظفين في إحدى المؤسسات الصناعية الجزائرية، وبالتحديد في مؤسسة صناعة الكوابل بمدينة بسكرة، وقد تم إجراء مقارنة بين مجموعتين من العمال، حيث شملت المجموعة الأولى العاملين الذين لم يتعرضوا لأي إصابات مهنية، بينما ضمت المجموعة الثانية العمال الذين تعرضوا لإصابات ذات خطورة متوسطة، وذلك بهدف قياس الفروق المحتملة في مستوى الإرهاق المهني بين الفئتين، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق واضحة في مستوى الإرهاق المهني تعود إلى تأثير الإصابة، حيث تبين أن العمال المصابين يعانون من مستويات أعلى من الإرهاق مقارنة بزملائهم غير المصابين، ويعود ذلك إلى مجموعة من العوامل أهمها؛ غياب المتخصصين النفسيين ضمن لجان الأمن الصناعي، مما يؤدي إلى عدم تقديم الدعم النفسي اللازم للعمال الذين يواجهون تحديات جسدية ونفسية بعد تعرضهم للإصابة، كما كشفت الدراسة عن نقص في آليات التكيف النفسي بالعمال المصابين العائدين إلى مزاولة أعمالهم بعد فترة من الراحة والعلاج، وهو ما ينعكس بالسلب على استقرارهم النفسي وقدرتهم على التكيف مع بيئة العمل من جديد، وبناء على هذه النتائج أكدت الدراسة ضرورة إدراج برامج دعم نفسي داخل المؤسسات الصناعية، وإشراك الأخصائيين النفسيين في لجان الأمن الصناعي لضمان تحسين جودة الحياة المهنية للعمال وتعزيز قدرتهم على مواجهة التحديات الناتجة عن الإصابات المهنية.

ثانياً الدراسات السابقة الأجنبية:

- دراسة (Ilhan et al, 2008)، بعنوان: "Burnout and its correlates among nursing staff: questionnaire survey".

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الإرهاق المهني بين الممرضات وتحليل العوامل التي تسهم في تفاقمه، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه هذه الفئة في تقديم الرعاية الصحية وتأثير بيئة العمل عليها، حيث يعد الإرهاق المهني مشكلة متزايدة بين الممرضات، إذ يتعرضن لضغوط مستمرة تؤثر على جودة أدائهن المهني وصحتهن النفسية والجسدية، ولتحليل هذه الظاهرة تم تنفيذ الدراسة في مستشفى جامعي بتركيا خلال الفترة ما بين مايو ويونيو من عام 2005، حيث تم جمع البيانات من 418 ممرضة من أصل 474 ممن كن يعملن في المستشفى خلال تلك الفترة، ما يعكس استجابة عالية بنسبة 88.2%، واعتمدت الدراسة على مقياس ماسلاش للإرهاق المهني لتحديد مستوى الإرهاق العاطفي وتبلد المشاعر والشعور بالإنجاز الشخصي، وقد أظهرت النتائج أن متوسط مستوى الإرهاق العاطفي كان مرتفع، بينما كانت درجات تبلد المشاعر والشعور بالإنجاز متفاوتة بين المشاركات، كما تبين أن مستوى الإرهاق العاطفي يقل مع تقدم العمر، مما يشير إلى أن الخبرة قد تكون عامل مساعد في التكيف مع ضغوط العمل، إضافة إلى ذلك كشفت الدراسة عن ارتباط وثيق بين الإرهاق المهني وعدد سنوات الخبرة، وعدد ساعات العمل الأسبوعية، ونظام الورديات، وطبيعة القسم الذي تعمل فيه الممرضة، كما لوحظ أن العوامل النفسية والاجتماعية مثل؛ العلاقة مع الرؤساء، وبيئة العمل، والقلق بشأن المستقبل، والمشكلات الشخصية والمالية تسهم بشكل كبير في زيادة مستويات الإرهاق، وبناء على هذه النتائج تبرز الحاجة إلى تبني استراتيجيات تهدف إلى تقليل مستويات الإرهاق بين الممرضات مثل؛ تحسين بيئة العمل، وتعزيز الدعم النفسي والمهني، وتطوير سياسات أكثر مرونة فيما يتعلق بساعات العمل ونظام الورديات، لضمان تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية، وتقليل الآثار السلبية الناجمة عن الضغوط المهنية.

- دراسة (Majid Al-Shammar et al, 2024)، بعنوان: "Job burnout among nursing staff".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على تأثير الإرهاق المهني على أداء الممرضين والممرضات، من خلال استكشاف العوامل التي تؤدي

إلى حدوثه، وأبرز الأعراض المصاحبة له، وانعكاساته على جودة الخدمات التمريضية المقدمة للمرضى، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تم إجراؤه عبر المقابلات مع عينة من طاقم التمريض، بهدف تقييم مستوى الإرهاق المهني لديهم، والتعرف على الأسباب التي تؤدي إلى تفاقمه، بالإضافة إلى آثاره النفسية والجسدية والمهنية، والاستراتيجيات التي يلجأ إليها العاملون في مجال التمريض لمواجهة والتخفيف من حدته، وقد أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من الممرضين والمرمضات الذين شملتهم الدراسة كانوا يعانون من مستويات مرتفعة من الإرهاق المهني، والذي انعكس بالسلب على أدائهم المهني، وأدى إلى تراجع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما أثر على قدرتهم على تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية، وتبين أن العوامل التي ساهمت في ارتفاع معدلات الإرهاق المهني شملت ضغط العمل المستمر، وزيادة عدد ساعات العمل، والتعرض لمواقف طارئة ومتكررة داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى نقص الدعم النفسي والاجتماعي من الإدارة وزملاء العمل، وهو ما زاد من شعورهم بالإجهاد البدني والعاطفي، ودفح بعضهم إلى التفكير في ترك المهنة أو البحث عن فرص عمل أقل إجهاداً. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات فعالة للحد من الإرهاق المهني لدى الممرضين والمرمضات، من خلال توفير بيئة عمل أكثر دعماً وتحفيزاً، وتخفيف ضغط العمل عبر توزيع المهام بشكل أكثر إنصافاً، بالإضافة إلى تشجيع الطاقم التمريضي على ممارسة أنشطة تساعد على التخلص من التوتر، مثل الرياضة والأنشطة الترفيهية، كما أكدت الدراسة على أهمية تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للممرضين، وتقديم برامج دعم نفسي وتدريبية تساهم في رفع مستوى كفاءتهم وقدرتهم على التعامل مع الضغوط المهنية، وأوصت الدراسة كذلك بضرورة اعتماد سياسات واضحة لتقدير جهود العاملين في التمريض، من خلال برامج تحفيزية وتشجيعية تعزز من شعورهم بالرضا والانتماء، مما ينعكس بالإيجاب على أدائهم المهني، ويضمن تقديم خدمات تمريضية ذات جودة عالية تعود بالفائدة على المرضى والنظام الصحي ككل.

- دراسة (Naeeni et al, 2023)، بعنوان: "Job Burnout Mitigation: A Comprehensive Review of Contemporary Strategies and Interventions".

هدفت الدراسة إلى توضيح فعالية الاستراتيجيات المختلفة في الحد من الإرهاق الوظيفي، من خلال تحليل التدخلات التي تستهدف الأفراد والمؤسسات والسياسات العامة، واعتمدت الدراسة على منهج المراجعة التحليلية، حيث تم جمع البيانات من دراسات منشورة بين عامي 2010 و2023 في قواعد بيانات علمية متعددة، مثل PubMed و Scopus و Web of Science، وتم اختيارها بناء على معايير علمية دقيقة تتعلق بجودة الأدلة التجريبية، وأظهرت النتائج أن التدخلات الفردية، مثل برامج إدارة الضغوط والتأمل الواعي، تساعد في تعزيز قدرة الموظفين على التعامل مع التحديات المهنية، بينما تساهم التدخلات التنظيمية مثل؛ تحسين بيئة العمل وتعديل أعباء المهام، في تقليل معدلات الإرهاق وتحسين الأداء الوظيفي، كما برزت التكنولوجيا كأداة فعالة في هذا السياق، حيث أثبتت الحلول الرقمية والذكاء الاصطناعي فاعليتها في مراقبة مستويات الضغط وتوزيع المهام بذكاء، من جهة أخرى أكدت النتائج أهمية التدخلات القائمة على السياسات، مثل وضع لوائح تنظيمية لحماية الصحة النفسية للموظفين وضمان بيئة عمل أكثر توازن، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تبني نهج شامل يجمع بين الاستراتيجيات الفردية والتنظيمية والتشريعية لمواجهة الإرهاق المهني بفعالية، كما تؤكد الحاجة إلى تعزيز ثقافة دعم الموظفين في أماكن العمل، من خلال تشجيع الممارسات التي توازن بين متطلبات الوظيفة والرفاهية الشخصية، فضلاً عن تكثيف الأبحاث طويلة الأمد لدراسة تأثير هذه التدخلات على المدى البعيد، بما يضمن استدامتها وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى الأفراد والمؤسسات.

- دراسة (Kinman et al, 2023)، بعنوان: "Burnout in healthcare: Risk factors and solution".

تناولت الدراسة مشكلة الإرهاق المهني بين العاملين في القطاع الصحي، فرغم أن العديد منهم يجدون عملهم ذا قيمة ومعنى، إلا أنهم يواجهون مخاطر مرتفعة للإصابة بالإرهاق النفسي، واعتمدت الدراسة على تحليل معمق للعوامل التي تساهم في ارتفاع معدلات الإرهاق المهني بين الممارسين الصحيين، من خلال استعراض الأبحاث السابقة حول أسباب هذه الظاهرة وتأثيراتها على الأفراد والمؤسسات، مع التركيز على الأبعاد التنظيمية والشخصية التي تزيد من احتمالية الإصابة بها، كما تناولت الدراسة تاريخ تطور مفهوم الإرهاق المهني

ومدى انتشاره بين العاملين في المجال الصحي، إلى جانب العوامل البيئية والمهنية التي تجعلهم أكثر عرضة للإصابة بهذه الحالة النفسية.

وأظهرت النتائج أن الإرهاق المهني لا يؤثر فقط على صحة الممارسين الصحيين ورفاههم النفسي، بل يمتد تأثيره ليشمل جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وكفاءة المنظومات الصحية بشكل عام، وقد تم تحديد مجموعة من العلامات والأعراض المرتبطة بهذه الحالة، بالإضافة إلى بعض المتلازمات المرتبطة بها مثل التعب العاطفي، وفقدان التعاطف، والتأثيرات النفسية الناتجة عن ضغوط العمل المستمرة، وأكدت الدراسة على أهمية النظر إلى الإرهاق المهني باعتباره عملية تطويرية ناتجة عن بيئة العمل المرهقة، وليس مجرد مجموعة من الأعراض التي يمكن التعامل معها بشكل فردي ومعزول، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات متكاملة لمكافحة الإرهاق المهني تشمل التدخلات على المستوى التنظيمي والفردي والتأهيلي، وتشمل هذه التدخلات تحسين بيئة العمل، وتخفيف الأعباء المهنية، وتعزيز الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين، بالإضافة إلى تبني برامج فعالة لإدارة الضغوط والتعامل مع التحديات المهنية، كما تم تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي يمكن أن يلعبه المتخصصون في الصحة المهنية في الحد من مخاطر الإرهاق المهني والتخفيف من آثاره السلبية.

- دراسة (Sharif et al, 2024)، بعنوان: "Burnout Syndrome Among Healthcare Workers: A Systematic Review of Risk Factors and Prevention Strategies".

تناولت هذه الدراسة مشكلة متلازمة الإرهاق المهني بين العاملين في القطاع الصحي، حيث تعتبر هذه الظاهرة من التحديات البارزة التي تؤثر بشكل مباشر على صحة الأفراد النفسية والجسدية، كما تمتد تداعياتها إلى كفاءة أداء النظم الصحية بشكل عام، وهدفت الدراسة إلى تحليل العوامل التي تسهم في ارتفاع معدلات الإرهاق المهني بين الممارسين الصحيين، مع تقييم فاعلية الاستراتيجيات الوقائية المختلفة التي يمكن اعتمادها للحد من هذه الظاهرة، كما تسلطت الدراسة الضوء على مدى فعالية التدخلات الوقائية في التخفيف من الإرهاق المهني، وذلك من خلال استعراض مجموعة من الإجراءات التنظيمية التي تشمل تحسين بيئة العمل، وتقليل الأعباء المهنية، وتعزيز أساليب القيادة الفعالة، بالإضافة إلى توفير بيئة داعمة للعاملين، وقد ارتبط تحقيق أهداف التنمية المستدامة لا سيما في مجال الصحة، بتوافر كوادر طبية مؤهلة قادرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبالرغم من ذلك ظهرت في الآونة الأخيرة مخاوف متزايدة بشأن الظروف المهنية التي يواجهها العاملون في القطاع الصحي، والتي انعكست في ظواهر مثل مشكلة "عدم توفر الأسرة" في المؤسسات الصحية، مما زاد من الضغوط على الممارسين الصحيين، لا سيما العاملين في وحدات العناية الحرجة، الذين أظهرت الدراسات أنهم من الفئات الأكثر عرضة للإصابة بالإرهاق المهني.

وأظهرت نتائج الدراسة أن خفض معدلات الإرهاق المهني لدى العاملين في العناية الحرجة يتطلب اتخاذ مجموعة من التدابير، من أبرزها تقليل النزاعات داخل بيئة العمل، وتحسين استغلال المهارات المتاحة، وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي حيث ثبت أن هذه العوامل تلعب دور محوري في الحد من الإرهاق وتحسين الأداء الوظيفي، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات مستدامة تركز على تحسين بيئة العمل للعاملين في القطاع الصحي، مع تعزيز برامج الدعم النفسي والمهني لهم، كما تؤكد على أهمية إجراء دراسات مستقبلية معمقة لاستكشاف مزيد من الحلول الفعالة التي تساهم في الحد من انتشار متلازمة الإرهاق المهني، وتطوير استراتيجيات موجهة لمواجهة هذه الظاهرة بشكل أكثر كفاءة واستدامة.

المبحث الأول: ماهية الإرهاق في مكان العمل

تشير الدراسات الحديثة إلى أن الإرهاق في مكان العمل يعد من العوامل الأساسية التي تسهم في انتشار العديد من الأمراض المزمنة التي أصبحت تعرف بأمراض العصر مثل؛ ارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب، واضطرابات الجهاز الهضمي، وتزداد هذه المخاطر لدى الأفراد الذين يعملون في وظائف تتطلب دقة عالية وتعدد المهام، حيث يؤدي تشابك المسؤوليات والواجبات إلى شعورهم بعدم الرضا عن أدائهم، فضلاً عن عدم رضا الآخرين عن نتائج عملهم، مما يجعلهم عالقين في دائرة الإرهاق المهني المستمر، ولا تقتصر تأثيرات الإرهاق في مكان العمل على الجانب الصحي فقط، بل تمتد لتشكل عائق أمام استغلال الفرد لإمكاناته وقدراته بشكل كامل، إذ يؤدي إلى استنزاف طاقته النفسية والجسدية، ويولد لديه شعور بالعجز والانهيار، فضلاً عن فقدان السيطرة على سير العمل ونتائجه، كما أن

تراكم الضغوط، وزيادة الأعباء الوظيفية، والترتبة، وغياب الابتكار، كلها عوامل تسهم في انخفاض مستوى الأداء، مما يدفع العامل أحياناً إلى تبني نظرة سلبية تجاه عمله، على الرغم من امتلاكه للمهارات والكفاءات اللازمة لتحقيق نتائج متميزة.

المطلب الأول: مفهوم الإرهاق في مكان العمل وخصائصه.

أولاً مفهوم الإرهاق في مكان العمل:

يعرف كوازنيفسكي وجارجويلو الإرهاق المهني بأنه "حالة من الإنهاك النفسي والعاطفي التي تنتج عن ضغوط العمل، حيث يفقد الفرد القدرة على التفاعل الإيجابي مع الآخرين سواء على المستوى النفسي أو العاطفي، ويتمثل هذا الإرهاق في ثلاثة جوانب أساسية هي الشعور بالإجهاد العاطفي وفقدان القدرة على العطاء، والانفصال العاطفي والانعزال عن المحيط الاجتماعي، وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي مما يؤثر على الأداء المهني والحياة الشخصية". (محمود، 2005)

ويعرفه ماسلاش بأنه "مجموعة من الأعراض التي تصيب الأفراد الذين يتعاملون بشكل مستمر مع الآخرين في بيئة العمل، وتشمل هذه الأعراض الإرهاق العاطفي، وفقدان التفاعل الإيجابي مع الزملاء والعملاء، وتراجع الشعور بالإنجاز الشخصي، مما يؤدي إلى تدني الأداء العام والشعور بالإحباط". (التبال، 2002) كما عرف فريدينبيرجر الإرهاق المهني على أنه "حالة من الإنهاك الجسدي والعقلي تؤثر على رؤية الشخص لذاته وتؤدي إلى تكوين مواقف سلبية تجاه العمل والحياة والمحيطين به، إلى جانب الشعور بالغضب وفقدان الشغف تجاه المهام المهنية". (راتب، 1992) وأقرا جولد وروث بأن الإرهاق المهني يظهر عندما يشعر الفرد بعدم تحقيق توقعاته في العمل وعدم تلبية احتياجاته المهنية، مما يؤدي إلى الشعور بخيبة الأمل وظهور أعراض نفسية وجسدية تؤثر على تقديره لذاته وعلى جودة أدائه المهني. ونظر شارمس إلى الإرهاق المهني على أنه "اضطراب نفسي يصيب الأفراد العاملين في المجالات التي تتطلب تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية، مما يؤدي إلى إجهاد نفسي مستمر يؤثر على مستوى عطائهم وقدرتهم على التفاعل مع الآخرين". (المظفر وآخرون، 2010) ويعرفه ترش بأنه "يعكس التغيرات السلبية في نظرة الفرد للعمل وعلاقته بالآخرين نتيجة الضغوط الزائدة، مما يؤدي إلى تراجع الاهتمام بالمتعاملين معه والتفاعل معهم بشكل آلي دون مشاعر حقيقية". (محمد، 2009)

ويعرفه باينز وأرونسون بأنه "حالة من الإنهاك الجسدي والنفسي والعاطفي الناتجة عن التعامل المستمر مع الآخرين لفترات طويلة في ظروف تتطلب جهداً انفعالي مكثف، مما يؤدي إلى الشعور بالتعب المستمر والتوتر". (جرار، 2011)

ويعرفه بيرلمان وهارتمان بأنه "استجابة نفسية للضغوط العاطفية التي يتعرض لها الأفراد في العمل، مما يؤدي إلى تراجع الأداء المهني وزيادة الجفاف العاطفي في التعامل مع الآخرين".

كما يعرف بأنه "نتيجة الضغط النفسي المتواصل الناتج عن طبيعة التفاعل مع الآخرين في بيئة العمل، مما يؤدي إلى استنزاف الطاقة العاطفية وتأثير ذلك على الإنتاجية والرضا الوظيفي".

ويعرف أيضاً بأنه "يظهر عند تعرض الأفراد لمتطلبات مهنية تفوق طاقتهم، مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد المستمر وعدم القدرة على تلبية متطلبات العمل بشكل فعال".

ويعرفه تابلور بأنه "الشعور المستمر بالتعب الجسدي والنفسي الذي يستنزف طاقة الفرد ويؤثر على قدرته على مواصلة العمل بنفس الكفاءة".

ثانياً خصائص الإرهاق في مكان العمل:

- الإرهاق في مكان العمل يتمثل في انخفاض الإنتاجية والشعور المتدني بتقدير الذات، ويحدث بشكل تدريجي عبر مراحل متتابعة، وليس بشكل مفاجئ.
- ينشأ نتيجة تفاعل العوامل الشخصية الداخلية مع الظروف البيئية المحيطة.
- يرتبط بإدراك الفرد أن الجهد الذي يبذله في العمل لا يتناسب مع العائد الذي يحصل عليه، مما يجعله عرضة للضغوط النفسية والمعرفية.
- يعد ظاهرة ذات أساس نفسي إلا أن آثاره تمتد لتشمل مختلف جوانب الحياة الشخصية والمهنية، مما يؤثر على رؤية الفرد لذاته وللآخرين.

ويتجلى الإرهاق في مكان العمل في ثلاثة أبعاد رئيسية:

- الإنهاك الانفعالي: الشعور بالإجهاد العاطفي المستمر.
- تبدل المشاعر: فقدان التفاعل الإيجابي مع الآخرين.
- انخفاض الإحساس بالإنجاز الشخصي: الشعور بعدم تحقيق أي تقدم مهني أو شخصي.
- يؤدي إلى انعكاسات سلبية على حياة الفرد، مثل التوتر والقلق، وقد يؤثر على صحته العامة وعلاقاته الاجتماعية.
- يُعتبر اضطراب متعلق بالعمل، حيث ينتج عن الضغوط المتواصلة وعدم الرضا الوظيفي، إضافة إلى نقص الدعم الاجتماعي.
- تختلف شدته من شخص لآخر نظراً لاختلاف القدرات النفسية ومستويات التحمل بين الأفراد.
- غالباً ما يصيب الأفراد الذين يعملون بتفانٍ شديد، وبالأخص في المهن التي تتطلب تواصل مستمر مع الآخرين. (محمود، 2005)

المطلب الثاني: مراحل الإرهاق في مكان العمل وأبعاده.

أولاً مراحل الإرهاق في مكان العمل:

يرى ماتيسون وإنفاسيفيتش أن الإرهاق في مكان العمل لا يحدث بشكل مفاجئ، بل يمر بمراحل متتابعة على النحو التالي: (سليم، 2003)

- مرحلة الاستغراق:

تُعد البداية الطبيعية لأي وظيفة جديدة، حيث يشعر الموظف بالحماس والدافعية، معتقد أن العمل سيوفر له فرص النمو والرضا الشخصي، غير أن هذا الحماس قد يبدأ في التراجع بشكل تدريجي عندما يصطدم بالواقع العملي، حيث قد لا تتماشى توقعاته مع الظروف الفعلية للوظيفة، مما يؤدي إلى شعور بالإحباط الأولي.

- مرحلة التبدل:

تتطور هذه المرحلة ببطء، حيث يبدأ الموظف في فقدان شغفه تدريجياً، وينخفض مستوى رضاه الوظيفي، ومع مرور الوقت يصبح أداء العمل أقل كفاءة، وقد يواجه الفرد مشكلات صحية نتيجة الإجهاد والتوتر، وفي محاولة للهروب من هذه المشاعر، قد يلجأ إلى أنشطة أخرى خارج نطاق العمل، مثل ممارسة هواياته أو تعزيز حياته الاجتماعية، لكنه لا يزال متعلق بوظيفته دون القدرة على التكيف مع ضغوطها.

- مرحلة الانفصال:

تبدأ عندما يشعر الموظف بعدم الانتماء لمكان عمله، حيث يصبح أكثر انعزالياً وقد يفقد الاهتمام بمهامه اليومية، ويرافق هذه المرحلة مشكلات صحية متزايدة، مثل الصداع والتعب المزمن، إلى جانب ارتفاع ملحوظ في مستوى التوتر النفسي، ومع استمرار هذه الحالة يجد الموظف صعوبة في التكيف مع بيئة العمل، مما يؤدي إلى تغييرات واضحة في سلوكياته وأدائه.

- **المرحلة الحرجة:** تمثل ذروة الإرهاق في مكان العمل، حيث تتفاقم الأعراض الجسدية والنفسية إلى حد كبير، مما يؤثر بالسلب على جودة الحياة بشكل عام، ويصبح التفكير في ترك الوظيفة أمر متكرر، وقد تتطور المشاعر السلبية إلى مستويات خطيرة، حيث يشعر الفرد بعدم القيمة وربما باليأس التام، وفي هذه المرحلة يكون من الضروري التدخل لإيجاد حلول تساعد الموظف على استعادة توازنه النفسي والمهني قبل أن تتفاقم المشكلة إلى عواقب أكثر خطورة.

كما أن أوديس وبرودسكي يقسمان الإرهاق في مكان العمل إلى أربع مراحل:

- **مرحلة الحماس:** يتسم الموظف في هذه المرحلة بالحماس العالي والطموح، معتقد أن العمل سيلبي جميع احتياجاته.
- **مرحلة الجمود والركود:** يستمر الموظف في أداء عمله، لكن بجهد وحماس أقل مما كان عليه في البداية.
- **مرحلة الإحباط:** يبدأ الفرد في التشكيك في جدوى عمله، ويشعر بأنه عبء عليه بدلاً من أن يكون مصدر للتعزيز.

- **مرحلة الانفصال التام:** يشعر الموظف بعدم الرغبة في مواصلة العمل، مما قد يدفعه إلى الانسحاب النفسي أو البحث عن بدائل أخرى.

وترى حرتاوي أن الإرهاق في مكان العمل يمر بثلاث مراحل:

- **المرحلة الأولى:** يشعر العامل بضغط العمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرته على مواجهتها.
- **المرحلة الثانية:** يعاني الموظف من التوتر والإجهاد كرد فعل طبيعي لضغوط العمل المستمرة.
- **المرحلة الثالثة:** تحدث تغيرات ملحوظة في سلوك الموظف واتجاهاته تجاه العمل، مما يجعله أقل التزام بمسؤولياته وواجباته الوظيفية.

ثانياً أبعاد الإرهاق في مكان العمل:

يرى الباحثون وعلى رأسهم ماسلاش وزملاؤها أن الإرهاق في مكان العمل ينشأ نتيجة الضغوط المهنية المستمرة والتعامل اليومي مع التوتر الشديد، مما يؤدي إلى فقدان الحماس والالتزام التدريجي بالعمل، وينعكس هذا الإرهاق في ثلاثة أبعاد رئيسية: (الزهراني وآخرون، 2008)

- الاستنزاف الانفعالي:

يحدث عندما تستنزف المشاعر الداخلية للفرد بسبب الضغوط المتراكمة، مما يجعله غير قادر على تقديم العطاء كما كان في السابق، حيث يشعر الموظف في هذه المرحلة بإجهاد نفسي متزايد، ويفقد الطاقة اللازمة للتفاعل مع بيئة العمل، مما يؤدي إلى شعوره المستمر بالتعب والوهن العاطفي.

- فقدان التواصل الإنساني:

ويتمثل هذا البعد في تبني الموظف لمواقف سلبية تجاه زملائه أو العملاء، حيث يصبح أكثر جفاء في تعامله مع الآخرين، وقد يظهر ذلك في شكل سخريّة أو لا مبالاة، مما يعكس حالة من الانفصال النفسي عن بيئة العمل، وهذه المشاعر لا تعبر عن الشخصية الحقيقية للموظف، لكنها تتشكل كرد فعل لضغوط العمل المستمرة.

- تراجع الشعور بالإنجاز:

في هذه المرحلة يفقد الموظف الثقة في قدراته ويبدأ في تقييم أدائه بشكل سلبي، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الطموح والشعور بعدم الكفاءة. يتراجع الدافع الشخصي لتحقيق النجاح، ويشعر الفرد بعدم القدرة على تحمل مسؤولياته الوظيفية كما كان يفعل في السابق، مما يؤثر على إنتاجيته وأدائه العام في العمل.

المبحث الثاني: تقييم أسباب الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية واستراتيجيات

التخفيف.

يواجه المتخصصون في الرعاية الصحية مستويات مرتفعة من الإرهاق في مكان العمل، نتيجة لضغط العمل المكثف، وساعات الدوام الطويلة، والأعباء الإدارية المتزايدة، إلى جانب التحديات المرتبطة باستخدام الأنظمة الرقمية في التوثيق الطبي، وهذه العوامل تؤدي إلى شعور دائم بالإجهاد النفسي والجسدي، مما قد يؤثر على جودة الرعاية المقدمة للمرضى، وللتخفيف من هذه الضغوط، يمكن اعتماد استراتيجيات فعالة مثل تحسين بيئة العمل، وإعادة توزيع المهام الإدارية لتقليل الأعباء غير الطبية، وتوفير برامج دعم نفسي للعاملين في القطاع الصحي، إضافة إلى تعزيز المرونة في جداول العمل لضمان تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

المطلب الأول: أسباب الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية:

هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى الإرهاق في مكان العمل، وقد ساهمت الاستطلاعات الموجهة للأطباء في تحديد بعض الأسباب المتكررة، وطبقاً لتقرير Medscape السنوي حول نمط حياة الأطباء، يتصدر الإرهاق الوظيفي لديهم قائمة المشكلات الناتجة عن أعباء

إدارية متزايدة، وساعات عمل طويلة، وتزايد الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في الممارسات الطبية. (Sharif et al, 2024)
أولاً كثرة المهام الإدارية:

يقضي الأطباء جزء كبير من وقتهم في الأعمال الورقية وتوثيق البيانات، نظراً للمتطلبات التنظيمية المفروضة من برامج التأمين الصحي مثل Medicare و Medicaid هذه الأعباء الإدارية تستنزف وقت الأطباء، مما يقلل من فرص تفاعلهم المباشر مع المرضى، وبالتالي يزيد من شعورهم بالإرهاق، وتشير الإحصائيات إلى أن الأطباء في الولايات المتحدة يخصصون حوالي 2.6 ساعة أسبوعياً للاعتناء لمعايير الجودة المفروضة خارجياً، وهو وقت كان من الممكن استغلاله لرعاية عدد أكبر من المرضى، كما يُطلب من الأطباء قضاء ساعتين إضافيتين في المهام الإدارية مقابل كل ساعة يقضونها في رعاية المرضى مباشرة، كما عبر الرئيس السابق للجمعية الطبية الأمريكية روبرت عن هذه المشكلة بقوله؛ "يرغب الأطباء في تقديم أفضل رعاية ممكنة لمرضاهم، لكن القوانين التنظيمية المعقدة والمشترطة تستنزف جزء كبير من وقتهم الذي يجب أن يكون مخصص للرعاية الصحية".

ثانياً ساعات العمل الطويلة:

يعمل الأطباء بمتوسط 51 ساعة أسبوعياً، فيما يتجاوز عمل البعض 60 ساعة أسبوعياً، وتشير استطلاعات الجمعية الطبية الأمريكية إلى أن 50% من الأطباء يفضلون تقليل ساعات العمل، كما أظهرت الأبحاث أن زيادة عدد ساعات العمل ترتبط بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، حيث يعاني الأطباء في التخصصات التي تتطلب ساعات أطول من معدلات رضا وظيفي أقل مقارنة بأقرانهم في التخصصات ذات الساعات الأقل.

ثالثاً تزايد استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمل الطبي:

عند إدخال السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs)، كان من المتوقع أن تسهم في تحسين كفاءة العمل وتقليل الأعباء الإدارية على الأطباء، لكن الواقع أثبت العكس تماماً، فقد أظهرت إحدى الدراسات أن أطباء الرعاية الأولية يقضون ما يقرب من ست ساعات يومياً في التعامل مع المهام المتعلقة بهذه الأنظمة من أصل 11.4 ساعة عمل يومياً، بما في ذلك 1.5 ساعة إضافية بعد انتهاء دوام العيادة، وتشمل هذه المهام إدارة البريد الوارد، والتوثيق، وإدخال الطلبات، والفوترة، وترميز البيانات، ونتيجة لذلك بات الأطباء يقضون وقت أطول في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية مقارنة بوقت رعاية المرضى أنفسهم، مما أدى إلى تفاقم الشعور بالإرهاق وزيادة الضغوط المهنية.

المطلب الثاني: استراتيجيات التخفيف من الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية.

تتضمن الأساليب التقليدية للتخفيف من الإرهاق في مكان العمل مجموعة متنوعة من التدخلات والاستراتيجيات التي تهدف إلى التعامل مع هذه الظاهرة المعقدة، حيث يشير (Kokkinos, 2007) إلى أهمية مراعاة العوامل الفردية والضغوط المهنية عند معالجة الإرهاق، مما يعزز الحاجة إلى اتباع نهج شخصي يتناسب مع طبيعة كل حالة، كما يوضح (Chemali et al, 2019) أن تدريب العاملين في الرعاية الصحية على استراتيجيات التكيف المعرفي وحل المشكلات يمثل أحد الأساليب الفعالة لمساعدتهم على مواجهة الإرهاق بطرق أكثر فاعلية.

ومن جانب آخر يبرز (Woodhead et al, 2014) أهمية اختيار المهارات والتقنيات المناسبة عند تصميم التدخلات التي تستهدف الأفراد والمؤسسات، لا سيما في بيئات الرعاية طويلة الأجل، حيث تساهم هذه التدخلات في الحد من الإرهاق وتعزيز الأداء المهني، كما يتناول (Ogińska-Bulik et al, 2021) العلاقة بين الإرهاق في العمل والمرونة النفسية والضغط الثانوي الناتج عن الصدمات لدى المرضى، مما يسلط الضوء على ترابط هذه العوامل وإمكانية توظيفها في وضع استراتيجيات أكثر استدامة.

وفي السياق الصحي يوضح (Teo et al, 2021) أن الضغوط المستمرة والقلق النفسي الناتج عن العمل في الخطوط الأمامية خلال جائحة COVID-19 ساهمت في تفاقم الإرهاق بين العاملين في هذا المجال، مما يجعل من الضروري تطوير تدخلات تركز على تحسين الصحة النفسية وتعزيز بيئة العمل الداعمة، ويشير (Yu et al, 2019) إلى أن تحسين المناخ الروحي داخل المؤسسات الصحية يساهم بشكل كبير في تخفيف الإرهاق بين المرضى، مما يعكس أهمية الجوانب المعنوية في تعزيز الرفاهية المهنية.

أولاً الاستراتيجيات على المستوى الفردي:

- **تدريب إدارة الضغط:** يعد تدريب إدارة الضغط أحد التدخلات الفردية الأساسية للتخفيف من الإرهاق المهني، ويشير (Horton et al, 2022) إلى أهمية تعزيز المرونة لزيادة الوعي بالإرهاق وتحسين قدرة العاملين في قطاع الرعاية الصحية على التكيف، لا سيما في البيئات التي تتسم بارتفاع مستويات الضغط، كما يؤكد على ضرورة توفير تدريب على المرونة لمساعدة الأطباء المقيمين في طب الأطفال على التعامل مع تطور الضغط والتعب المهني بمرور الوقت.
- **برامج اليقظة الذهنية:** أثبتت برامج اليقظة الذهنية فعاليتها في تقليل مستويات الإرهاق لدى العاملين في المجال الصحي، حيث أظهرت الدراسات التجريبية انخفاض ملحوظ في الإرهاق والقلق والضغط بين المتدربين الجراحيين الذين شاركوا في برنامج عبر الإنترنت يركز على "التعاطف الذاتي اليقظ"، كما أكد (Southwick et al, 2018) على دور التأمل واليقظة الذهنية في تحسين القدرة على التحمل وتقليل التوتر لدى المهنيين الصحيين.
- **الإرشاد والدعم النفسي:** يُعد الإرشاد النفسي والدعم النفسي من العوامل المهمة في معالجة الإرهاق الوظيفي، حيث تساهم التدخلات النفسية في تعزيز الرفاهية العامة والتخفيف من الضغوط المهنية، ويمكن أن يساعد التدريب على تنمية المرونة النفسية والتعاطف الذاتي في تحسين الصحة النفسية وتقليل الشعور بالإجهاد، مما يعزز من قدرة الأفراد على التعامل مع التحديات المختلفة، كما أن توفير برامج دعم نفسي موجهة لمختلف الفئات المهنية مثل؛ الأطباء والممارسين في القطاعات ذات الضغط العالي، يساهم في تحسين قدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل وتعزيز أدائهم الوظيفي.
- **تدريب المرونة:** يُعد تدريب المرونة من الأساليب الفعالة في تقليل الإرهاق الوظيفي، وقد أشار (West et al, 2020) إلى العلاقة الوثيقة بين المرونة النفسية ومستويات الإرهاق بين الأطباء، مما يؤكد ضرورة تعزيز المرونة لتحسين الصحة المهنية، فهناك دور وسيط للمرونة في العلاقة بين الدعم الاجتماعي المدرك ومستوى الإرهاق بين الممرضين العاملين في الرعاية التلطيفية، مما يعزز أهمية بناء القدرة على التكيف لمواجهة تحديات العمل.
- **برامج العافية البدنية:** تُعد برامج العافية البدنية وسيلة فعالة لمعالجة الإرهاق المهني، حيث اقترح (Berger et al, 2019) إطار يوضح العلاقة بين الصحة البدنية والإرهاق والمرونة أثناء التدريب الطبي، مما يبرز دور العافية البدنية في تحسين قدرة المتدربين الطبيين على التحمل. كما أن هناك تأثير لبرامج تعزيز المرونة لدى مرضى السكري على تحسن رعايتهم الذاتية والتحكم في مستويات السكر في الدم، مما يوضح العلاقة بين العافية البدنية وإدارة الإرهاق لدى المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة.
- **ورش تطوير المهارات:** تمثل ورش تطوير المهارات إحدى الوسائل الفعالة للتعامل مع الإرهاق الوظيفي، حيث تساهم في تعزيز قدرة الأفراد على مواجهة الضغوط وتحسين مرونتهم النفسية، كما تساعد هذه الورش على تزويد المشاركين باستراتيجيات عملية تمكنهم من التكيف مع التحديات المهنية وتعزيز رفايتهم، وتلعب دور مهم في تطوير مهارات التكيف والاحتفاظ بالمعرفة المكتسبة، مما يساهم في بناء بيئة عمل أكثر دعماً وصحة نفسية، ولتحقيق أقصى فائدة يُفضل أن تشمل هذه البرامج مزيجاً من التدريبات الفردية والمؤسسية لضمان استدامة التأثير الإيجابي على الموظفين.

ثانياً استراتيجيات المؤسسات:

- **تعديل عبء العمل:** يُعد تعديل عبء العمل من الاستراتيجيات التنظيمية المهمة لتخفيف الإرهاق الوظيفي، حيث يساعد في تقليل الضغط المهني وتحسين رفاهية الموظفين، ويساهم تنظيم المهام وتوزيعها بشكل متوازن في خلق بيئة عمل أكثر استدامة، مما يعزز الإنتاجية ويقلل من مستويات التوتر، كما أن توفير برامج داعمة مثل النشاط البدني داخل بيئة العمل يمكن أن يساهم في تعزيز الحيوية والوقاية من الإرهاق.
- **توضيح الأدوار:** يُعد توضيح الأدوار من العوامل الأساسية في الحد من الإرهاق المهني، حيث يساعد في تعزيز الشعور بالوضوح واليقين لدى الموظفين، فعندما تكون المهام والمسؤوليات محددة بشكل دقيق، تقل حالات التوتر الناتجة عن الغموض الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وتعزيز الانخراط في العمل، كما يساهم وضوح الأدوار في تعزيز الصحة النفسية والاستقرار المهني.
- **تحسين التوازن بين العمل والحياة:** تحقيق التوازن بين العمل والحياة يُعتبر من الاستراتيجيات المؤسسية الضرورية للحد من الإرهاق الوظيفي، ويساعد تطبيق سياسات مرنة مثل؛ تقليل ساعات العمل أو توفير خيارات العمل عن بُعد في تعزيز الرفاهية المهنية

والشخصية، كما يمكن أن تسهم التكنولوجيا الحديثة في دعم هذا التوازن من خلال توفير تطبيقات تسهل إدارة الوقت وتحسين جودة الحياة.

- **تعزيز بيئة عمل داعمة:** يُعد توفير بيئة عمل داعمة أحد العوامل الأساسية في تخفيف الإرهاق المهني، حيث تؤثر بيئة العمل بشكل مباشر على راحة الموظفين وإنتاجيتهم، فعندما يشعر الأفراد بالدعم من قبل الإدارة والزملاء، ينعكس ذلك بالإيجاب على صحتهم النفسية ويقلل من مستويات التوتر، ولذلك من الضروري أن تعمل المؤسسات على تعزيز ثقافة الدعم والتعاون داخل بيئة العمل.
- **تطوير الموظفين وفرص النمو الوظيفي:** يُعد تطوير الموظفين وإتاحة فرص النمو المهني من الاستراتيجيات الفعالة لمواجهة الإرهاق، حيث يؤدي الاستثمار في تنمية المهارات إلى تعزيز الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي، فمن خلال تقديم برامج تدريبية وفرص تطوير مهني مستمرة، يمكن للموظفين الشعور بمزيد من التحفيز والالتزام بعملهم، مما يقلل من مستويات الإرهاق.
- **أنظمة التقدير والمكافآت:** تلعب أنظمة التقدير والمكافآت دور محوري في معالجة الإرهاق المهني، حيث يساهم الاعتراف بجهود الموظفين في تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم، ويمكن أن تشمل هذه الأنظمة المكافآت المالية والتقدير اللفظي وفرص التطوير، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل أكثر إيجابية ويقلل من الشعور بالإجهاد الوظيفي.

ثالثاً الاستراتيجيات المعتمدة على التكنولوجيا:

- **الذكاء الاصطناعي لإدارة عبء العمل:** يُعد الذكاء الاصطناعي أحد الحلول التكنولوجية الحديثة التي تساعد في تقليل الإرهاق المهني من خلال تحسين إدارة عبء العمل، وتتيح الأدوات الذكية القدرة على تنظيم المهام، وتحديد الأولويات، وتوفير دعم متقدم لاتخاذ القرارات، مما يساعد الموظفين على تجنب الإرهاق وتحقيق التوازن بين المهام المختلفة، كما يمكن لهذه التقنيات أن تساهم في تحسين الصحة النفسية وتعزيز بيئة العمل المستدامة.

إجراءات ومنهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتبر الأنسب لدراسة ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية، حيث يقوم هذا المنهج بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة، ثم تحليلها للكشف عن العوامل المؤدية إلى تفاقمها وتأثيرها على جودة العمل والأداء المهني، كما يتيح هذا النهج دراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتحديد الاستراتيجيات الفعالة للتخفيف من آثار الإرهاق، مما يساهم في تقديم توصيات علمية وعملية لتحسين بيئة العمل في القطاع الصحي.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المتخصصين في الرعاية الصحية العاملين في مستشفيات تجمع عسير الصحي، حيث تم اختيار هذه المستشفيات نظراً لدورها الحيوي في تقديم الخدمات الطبية لمختلف فئات المجتمع مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة ظاهرة الإرهاق في مكان العمل، ويضم هذا المجتمع مجموعة متنوعة من الأطباء والمرضى والفنيين والعاملين في المجالات الصحية المساندة مما يتيح إمكانية تحليل العوامل المؤثرة على مستويات الإرهاق الوظيفي لديهم، ومدى تأثير بيئة العمل والضغوط المهنية على أدائهم وجودة الرعاية الصحية المقدمة الأمر الذي يساهم في تقديم بيانات دقيقة وشاملة حول هذه الظاهرة، واقتراح استراتيجيات فعالة للحد منها وتحسين بيئة العمل في القطاع الصحي.

عينة الدراسة:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من المتخصصين في الرعاية الصحية العاملين في مستشفيات تجمع عسير الصحي، وبلغ حجم العينة 150 مشارك من أطباء ومرضى وفنيين وعاملين في المجالات الصحية المساندة، وقد تم تصميم هذه العينة العشوائية لضمان تمثيل شامل وموضوعي لمجتمع الدراسة مما يتيح إمكانية دراسة ظاهرة الإرهاق الوظيفي في بيئة العمل من منظور مختلف الفئات المهنية، ويهدف هذا التصميم إلى تحليل العوامل المؤثرة على مستويات الإرهاق مثل؛ ضغوط العمل وساعات الدوام وبيئة العمل والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما يعكس تنوع يسمح بالحصول على نتائج دقيقة وشاملة.

أداة جمع البيانات:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان تم تصميمه لقياس مستوى الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي، وتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة الموجهة للأطباء والمرضى والفنيين والعاملين في المجالات الصحية المساندة، حيث ركز على جمع البيانات المتعلقة بمستويات الإرهاق الوظيفي وأسبابه وتأثيره على الأداء المهني، والصحة النفسية والجسدية للعاملين.

تحليل المحور الأول: العوامل التي تؤدي إلى تفاقم ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات

تجمع عسير الصحي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم الفقرة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.580	1.22	0.6	1	0.6	1	2.5	4	11.9	19	84.4	135	1
0.520	1.21	-	-	0.6	1	3.1	5	11.9	19	84.4	135	2
0.510	1.23	-	-	-	-	3.8	6	16.9	27	79.4	127	3
0.620	1.25	0.6	1	1.3	2	2.5	4	14.4	23	81.3	130	4
0.500	1.24	-	-	-	-	3.8	6	15	24	81.3	130	5

- جاءت العبارة رقم 1 "يتسبب ضغط العمل المرتفع في زيادة مستويات الإرهاق بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي" في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 1.22 وانحراف معياري 0.580، مما يشير إلى أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة كان "موافق بشدة" طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي.
 - جاءت العبارة رقم 5 "يؤدي نقص الدعم النفسي والاجتماعي في بيئة العمل إلى تقاوم الشعور بالإرهاق لدى المتخصصين في الرعاية الصحية" في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 1.24 وانحراف معياري 0.500، مما يعكس موافقة شديدة من أفراد العينة.
 - جاءت العبارة رقم 4 "تساهم ساعات العمل الطويلة والورديات المتغيرة في زيادة مستويات الإرهاق بين الكوادر الطبية" في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.25 وانحراف معياري 0.620، مما يدل على اتفاق قوي من قبل العينة على تأثير هذه العوامل في تقاوم الإرهاق.
 - كما جاءت العبارة رقم 3 "يؤدي الضغط النفسي الناتج عن التعامل المستمر مع المرضى ذوي الحالات الحرجة إلى زيادة الشعور بالإرهاق المهني" في الترتيب الرابع بوسط حسابي بلغ 1.23 وانحراف معياري 0.510، مما يشير إلى اتجاه أفراد العينة نحو الموافقة الشديدة.
 - كما جاءت العبارة رقم 2 "يؤثر نقص الموارد البشرية والمعدات الطبية على مستوى الإرهاق لدى المتخصصين في الرعاية الصحية" في الترتيب الخامس بوسط حسابي بلغ 1.21 وانحراف معياري 0.520، مما يعكس موافقة شديدة من أفراد العينة.
- وبشكل عام أظهر الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول "العوامل التي تؤدي إلى تقاوم ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي" بلغ 1.23 بانحراف معياري 0.546، مما يشير إلى موافقة شديدة من أفراد عينة الدراسة على تأثير هذه العوامل في تقاوم الإرهاق المهني وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

تحليل المحور الثاني: أهم الاستراتيجيات التي يمكن لمتخصصي الرعاية الصحية تبنيها للتخفيف من آثار الإرهاق في مكان العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم الفقرة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.570	1.23	0.6	1	1.3	2	3.1	5	12.5	20	82.5	132	1
0.560	1.22	1.3	2	1.9	3	2.5	4	13.8	22	81.1	129	2
0.550	1.24	0.6	1	1.6	2	4.4	7	15.6	25	78.1	125	3
0.610	1.26	0.6	1	0.6	2	3.8	6	14.4	23	80.0	128	4
0.520	1.23	0.6	1	-	2	5	5	13.1	21	81.3	130	5

- جاءت العبارة رقم (4) التي تنص على "تعزيز بيئة العمل الداعمة من خلال توفير موارد الصحة النفسية للعاملين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري 0.610، مما يشير إلى أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة كان "موافق بشدة" وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يعكس إدراك العاملين في الرعاية الصحية لأهمية الدعم النفسي في التخفيف من آثار الإرهاق.
 - جاءت العبارة رقم (3) التي تنص على "توفير برامج تدريبية حول إدارة الضغوط والتكيف مع بيئة العمل" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 1.24 وانحراف معياري 0.550، مما يدل على أن أفراد العينة عبروا عن موافقة شديدة على أهمية التدريب في تمكين العاملين من التعامل مع الإرهاق الوظيفي بشكل أكثر فاعلية.
 - كما جاءت العبارة رقم (1) التي تشير إلى "تطبيق نظام المناوبات المرنة لتقليل الضغط على العاملين" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 1.23 وانحراف معياري 0.570، ما يعكس اتفاق قوي بين أفراد العينة على أن المرونة في جداول العمل يمكن أن تسهم بشكل كبير في تخفيف الإرهاق وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.
 - وجاءت العبارة رقم (5) التي تؤكد على "تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الفرق الطبية" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 1.23 وانحراف معياري 0.520، مما يشير إلى أن غالبية المشاركين يعتبرون أن التعاون بين العاملين يسهم في تحسين بيئة العمل والحد من الإرهاق المهني.
 - أما العبارة رقم (2) التي تنص على "تقديم حوافز ومكافآت تقديرية لتحفيز العاملين وتقليل من الإرهاق الوظيفي" فجاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 1.22 وانحراف معياري 0.560، مما يعكس تأييداً قوياً من العينة لهذه الاستراتيجية، وإن كانت أقل تأثيراً نسبياً مقارنةً بالاستراتيجيات الأخرى.
- وبشكل عام أظهر الجدول أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور "أهم الاستراتيجيات التي يمكن لمختصصي الرعاية الصحية تجنبها للتخفيف من آثار الإرهاق في مكان العمل" بلغ 1.236 بانحراف معياري 0.562، مما يشير إلى موافقة شديدة من أفراد عينة الدراسة على فاعلية هذه الاستراتيجيات في الحد من الإرهاق الوظيفي، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

تحليل المحور الثالث: العلاقة بين الإرهاق في مكان العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		غير موافق بشدة	غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم الفقرة
	النسبة	التكرار		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
.687	1.26	1.3	2	1.3	2	2.5	4	12.5	20	82.5	132	1
.607	1.26	0.6	1	0.6	1	3.1	5	15	24	80.6	129	2
.629	1.24	0.6	1	1.3	2	3.1	5	11.3	18	83.8	134	3
.619	1.26	0.6	1	0.6	1	3.8	6	14.4	23	80.6	129	4
.670	1.27	1.3	2	0.6	1	3.1	5	13.8	22	81.3	130	5

- جاءت العبارة رقم (5) التي تنص على "تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الفرق الطبية يحد من تأثير الإرهاق على جودة الخدمات الصحية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 1.27 وانحراف معياري 0.670، مما يشير إلى أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة كان "موافق بشدة" وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، مما يعكس أهمية التعاون في الحد من الإرهاق وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.
- جاءت العبارة رقم (1) التي تنص على "زيادة الإرهاق الوظيفي للعاملين في الرعاية الصحية يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري 0.687، مما يدل على موافقة شديدة من أفراد العينة على تأثير الإرهاق المهني على كفاءة الأداء الصحي.
- فيما جاءت العبارة رقم (4) التي تنص على "تعزيز بيئة العمل الداعمة يساهم في تقليل الإرهاق وتحسين جودة الرعاية الصحية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري 0.619، مما يعكس اتفاقاً قوياً من قبل أفراد العينة على أهمية البيئة الداعمة في الحد من الإرهاق وتحسين الخدمات الصحية.
- كما جاءت العبارة رقم (2) التي تنص على "توفر الحوافز والمكافآت للعاملين في القطاع الصحي يساهم في الحد من الإرهاق وتحسين الأداء" في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري 0.607، مما يشير إلى اتجاه إجابات أفراد العينة نحو الموافقة الشديدة على دور التحفيز في تقليل الإرهاق المهني وتعزيز جودة الخدمات الصحية.
- بينما جاءت العبارة رقم (3) التي تنص على "إدارة ضغط العمل بفعالية تقلل من تأثير الإرهاق على جودة الخدمات الصحية" في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي بلغ 1.24 وانحراف معياري 0.629، مما يعكس موافقة قوية من أفراد العينة على أهمية إدارة ضغط العمل للحد من التأثير السلبي للإرهاق على جودة الرعاية الصحية.

وبشكل عام أظهر الجدول أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور "العلاقة بين الإرهاق في مكان العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى" بلغ 1.2575 بانحراف معياري 0.6429، مما يشير إلى موافقة شديدة من أفراد عينة الدراسة على وجود ارتباط قوي بين الإرهاق الوظيفي للعاملين في الرعاية الصحية وجودة الخدمات المقدمة، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات:

السؤال الأول: ما هي العوامل التي تؤدي إلى تفاقم ظاهرة الإرهاق في مكان العمل بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي؟

أظهرت النتائج أن ضغط العمل المرتفع يعد العامل الأكثر تأثيراً في تفاقم ظاهرة الإرهاق المهني، حيث جاءت العبارة "يتسبب ضغط العمل المرتفع في زيادة مستويات الإرهاق بين المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي" في المرتبة الأولى بوسط حسابي 1.22 وانحراف معياري 0.580، مما يعكس اتفاقاً شديداً من أفراد العينة على أن ارتفاع ضغط العمل يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة مستويات الإرهاق، كما جاء نقص الدعم النفسي والاجتماعي في بيئة العمل كعامل رئيسي آخر، حيث احتلت العبارة "يؤدي نقص الدعم النفسي والاجتماعي في بيئة العمل إلى تفاقم الشعور بالإرهاق لدى المتخصصين في الرعاية الصحية" المرتبة الثانية بوسط حسابي 1.24 وانحراف معياري 0.500، وبلغ المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الأول 1.23 بانحراف معياري 0.546، مما يشير إلى اتفاق قوي من أفراد العينة على أن العوامل المدرجة في الدراسة تساهم بشكل ملحوظ في تفاقم ظاهرة الإرهاق المهني بين المتخصصين في الرعاية الصحية.

السؤال الثاني: ما هي أهم الاستراتيجيات التي يمكن لمتخصصي الرعاية الصحية تبنيها للتخفيف من آثار الإرهاق في مكان العمل؟

أظهرت النتائج أن هناك استراتيجيات متعددة يمكن أن تساعد في تخفيف الإرهاق المهني لدى المتخصصين في الرعاية الصحية، فقد جاءت العبارة رقم (4) التي تنص على "تعزيز بيئة العمل الداعمة من خلال توفير موارد الصحة النفسية للعاملين" في المرتبة الأولى

بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري 0.610، تلتها العبارة رقم (3) التي تنص على "توفير برامج تدريبية حول إدارة الضغوط والتكيف مع بيئة العمل" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 1.24 وانحراف معياري 0.550، مما يدل على أن أفراد العينة عبروا عن موافقة شديدة على أهمية التدريب في تمكين العاملين من التعامل مع الإرهاق الوظيفي بشكل أكثر فاعلية، مما يشير إلى ضرورة إعادة هيكلة جداول العمل للحفاظ على صحة الموظفين، أما المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات المحور فقد بلغ 1.36 بانحراف معياري 0.562، مما يعكس إجماع على أن الاستراتيجيات التنظيمية والتحفيزية تساهم في تقليل الإرهاق المهني.

السؤال الثالث: ما هي العلاقة بين الإرهاق في مكان العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى؟

أظهرت النتائج أن هناك ارتباط وثيق بين مستويات الإرهاق المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، فقد جاءت العبارة رقم (5) التي تنص على "تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الفرق الطبية يحد من تأثير الإرهاق على جودة الخدمات الصحية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 1.27 وانحراف معياري 0.670، تلتها العبارة رقم (1) التي تنص على "زيادة الإرهاق الوظيفي للعاملين في الرعاية الصحية يؤثر سلبًا على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري 0.687، أما المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور "العلاقة بين الإرهاق في مكان العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى" بلغ 1.2575 بانحراف معياري 0.6429، مما يشير إلى وجود علاقة مباشرة بين الإجهاد المهني والسلامة الطبية.

ثانياً التوصيات:

- تطبيق سياسات لتخفيف عبء العمل من خلال توزيع المهام بشكل عادل وتقليل ساعات العمل المفترضة لضمان التوازن بين الأداء المهني والراحة الشخصية.
- تحسين بيئة العمل عبر تعزيز بيئة داعمة نفسياً ومهنياً تشمل مساحات استراحة مريحة، وبرامج ترفيهية داخل المؤسسات الصحية.
- تعزيز الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين من خلال توفير استشارات نفسية منتظمة، وبرامج إرشادية لمساعدتهم على التعامل مع ضغوط العمل.
- وضوح الأدوار والمسؤوليات لضمان تقليل الالتباس والتوتر المهني، مما يسهم في تحسين الأداء وتقليل الإجهاد.
- إطلاق برامج تدريبية حول مهارات التأقلم تشمل تقنيات إدارة الضغط، وتعزيز المرونة النفسية، وتحسين مهارات التواصل بين الفريق الطبي.
- تعزيز التوازن بين العمل والحياة عبر منح الموظفين خيارات مرنة في ساعات العمل، وإجازات دورية مدفوعة، لتقليل الاحتراق الوظيفي.
- الاستفادة من التكنولوجيا والنكاه الاصطناعي في تحسين كفاءة العمل، مثل أنظمة إدارة المهام الذكية التي تقلل العبء الإداري وتسرع الإجراءات الطبية.
- تطوير أنظمة التقدير والمكافآت لتحفيز العاملين، مثل برامج التقدير بين الزملاء والمكافآت المالية والمعنوية، مما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.
- إجراء دراسات دورية حول الإرهاق المهني لقياس مدى تأثير التدخلات المتبعة وتطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لمكافحة هذه الظاهرة.
- إشراك القيادات الصحية في دعم الموظفين من خلال توفير بيئة تشجيعية تستند إلى التواصل المفتوح، والاستماع إلى مشكلات الموظفين، واتخاذ إجراءات فعالة لحلها.

قائمة المراجع:

أولاً المراجع العربية:

- دفي، فريال، (2021)، "الارهاق المهني لدى العاملين بالمنوبة الليلية دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير - بوسعادة"، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- محمود، عبد الله جاد، (2005)، "بعض العوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية المساهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين"، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 10.
- قويدر، دواخ، (2017)، "مساهمة في دراسة تأثير إصابات العمل على شخصية العامل من خلال مؤشر الإرهاق المهني: دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 23، 387-412.
- التبال، زيد محمد، (2002)، "الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة"، إصدارات كلية التربية الخاصة، الرياض، السعودية.
- راتب، أسامة كامل، (1998)، "قلق المنافسة ضغوط التدريب الاحتراق الرياضي"، دار الفكر العربي، القاهرة.
- الظفري، سعيد؛ القريوتي، إبراهيم، (2010)، "الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، العدد 3، الأردن.
- محمد، وضاح، (2009)، "الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة رسالة مقدمة لنيل دبلوم في العلاقات العامة"، الأكاديمية السورية الدولية.
- جرار، سنابل أمين صالح، (2011)، "الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية"، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، نابلس، فلسطين.
- سليم، عبد العلي مهند، (2003)، "مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس"، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الزهراني، بن أحمد؛ بنت عثمان، نوال، (2008)، "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- Kinman, G., Dovey, A., & Teoh, K. (2023). Burnout in healthcare: Risk factors and solutions.
- De Hert, S. (2020). Burnout in healthcare workers: prevalence, impact and preventative strategies. *Local and regional anesthesia*, 171-183.
- Ilhan, M. N., Durukan, E., Taner, E., Maral, I., & Bumin, M. A. (2008). Burnout and its correlates among nursing staff: questionnaire survey. *Journal of advanced nursing*, 61(1), 100-106.
- Majid Al-Shammar, H., Majed Al-Shammari, H., & Abdullah Al-Rashidi, H. (2024). Job burnout among nursing staff. *Egyptian Journal of Health Care*, 15(2), 1358-1363.
- Naeeni, S. K., & Nouhi, N. (2023). Job burnout mitigation: a comprehensive review of contemporary strategies and interventions. *KMAN Counsel Psychol Nexus*, 1, 91-101.
- Sharif, S., Liaqat, F., Javed, I., Ashiq, N., Javed, Z., & Chattha, H. N. (2024). Burnout Syndrome Among Healthcare Workers: A Systematic Review of Risk Factors and Prevention Strategies. *FRONTIERS IN CHEMICAL SCIENCES*, 5(1), 36-49.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers. *British Journal of Educational Psychology*. <https://doi.org/10.1348/000709905x90344>
- Chemali, Z., Ezzeddine, F. L., Gelaye, B., Dossett, M. L., Salameh, J., Bizri, M., Dubale, B. W., & Fricchione, G. L. (2019). Burnout Among Healthcare Providers in the Complex Environment of the Middle East: A Systematic Review. *BMC public health*. <https://doi.org/10.1186/912889-019-7713-1>
- Woodhead, E. L., Northrop, L., & Edelstein, B. A. (2014). Stress, Social Support, and Burnout Among Long-Term Care Nursing Staff. *Journal of Applied Gerontology*. <https://doi.org/10.1177/0733464814542465>
- Ogińska-Bulik, N., & Michalska, P. (2021). Psychological Resilience and Secondary Traumatic Stress in Nurses Working With Terminally Ill Patients The Mediating Role of Job Burnout. *Psychological Services*, <https://doi.org/10.1037/ser0000421>
- Teo, I., Chay, J., Cheung, Y. B., Sung, S.-Y., Tewani, K., Yeo, L-F., Yang, G. M., Pan, F. T., Ng, J. Y., Aloweni, F., Ang, H. G., Ayre, T. C., Chai-Lim, C., Chen, R. C., Heng, A. L., Nadarajan, G., Ong, M. E. H., See, B., Soh, C. R., Tan, H. K. (2021). Healthcare Worker Stress, Anxiety and Burnout During the COVID-19 Pandemic in Singapore: A 6-Month Multi-Centre Prospective Study. *PLoS One*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258866>
- Yu, Z., Wu, X., Wan, X., Hayter, M., Wu, J., Li, S., Hu, Y., Yuan, Y., Liu, Y., Cao, C., & Gong, W. (2019). Relationship Between Burnout and Intention to Leave Amongst Clinical Nurses: The Role of Spiritual Climate. *Journal of nursing management*. <https://doi.org/10.1111/jonm>
- Horton, N., Drayton, M., Wilcox, D. T., & Dymond, H. (2022). Evaluating the Effectiveness of Resilience-Building Training Within the National Health Service in the UK. *The Journal of Mental Health Training Education and Practice*. <https://doi.org/10.1108/jmhtep-05-2021-0048>
- Southwick, F. S., & Southwick, S. M. (2018). The Loss of a Sense of Control as a Major Contributor to Physician Burnout. *JAMA Psychiatry*. <https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2018.0566>
- West, C. P., Dyrbye, L. N., Sinsky, C. A., Trockel, M., Tutty, M., Nedelec, L., Carlasare, L. E., & Shanafelt, T. D. (2020). Resilience and Burnout Among Physicians and the General US Working Population. *JAMA Network Open*. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.9385>