

# علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية (دراسة وصفية إرتباطية)

د/مي موسى يوسف .  
مدرس علم النفس كلية الآداب  
جامعة عين شمس

## ملخص الدراسة:

الهدف:

الهدف الأساسي من الدراسة الحالية: هو فحص العلاقة فيما بين كفاءة إدارة الوقت والإصابة بزملة الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية، وقد إشمطت عينة الدراسة على ٥٦ من العاملين في قطاع الخدمات النفسية، مقسمين إلى ١٩ أخصائيا نفسيا - ١٩ أخصائيا اجتماعيا - ١٨ ممرضا نفسيا.

## الإجراءات:

الأدوات:

١- مقياس الاحتراق النفسي: إعداد فرج عبدالقادر طه، السيد مصطفى راغب.  
٢- مقياس كفاءة إدارة الوقت: إعداد/آمال عبدالسميع باظة.  
وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون للكشف عن علاقة متغير كفاءة إدارة الوقت بمتغير الاحتراق النفسي، وعن علاقة المتغيرات الفرعية بعضها ببعض وذلك. باستخدام البرنامج الإحصائي Spss .

## النتائج:

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى:  
وجود علاقة ارتباطية دالة "جزئية سالبة" بين متغير كفاءة إدارة الوقت و متغير الاحتراق النفسي، مستوى الدلالة عند ٠,٠١.

## مدخل إلى مشكلة الدراسة:

"وتعتبر الضغوط النفسية والمهنية سببا مباشرا لحدوث الاحتراق بالإضافة إلى العديد من العوامل التي أكدتها الدراسات ويمكن إجمالها في:

### ١ - عوامل شخصية.

حيث اتفقت معظم الدراسات على إن الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وإخلاصا له هو الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي من غيره من العاملين وذلك لان هذا الفرد يقع تحت تأثير ضغط العمل الذي يعمل فيه مثال ذلك معلم المدرسة الذي يفني وقته من اجل مستقبل تلاميذه ويسعى إلى إيصال المفاهيم والمعلومات إلى أذهانهم وإلى تحقيق الأهداف العامة والخاصة للمواد التي يدرسها يجد نفسه معرضا للاحتراق النفسي بالتأثر بمشكلات العمل التي تواجهه وتسعى إلى إحباط عطائه واندفاعه.

### ٢ - عوامل اجتماعية.

أ -تزايد الاعتماد من طرف فراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية،الأمر الذي يسهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات اقل من المستوى المطلوب وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغط.

ب -الهالة المحيطة ببعض المهن الاجتماعية ومنها مهنة التعليم حيث أن هناك مجموعة من التوقعات يشترك فيها معظم أفراد المجتمع تدور حول العاملين في مثل هذه المهن منه: -إن الكفاءة المهنية بجوانبها المختلفة متوفرة لدى المهنيين.

-إن المستفيدين على استعداد كامل للتعاون مع العامل وأن أي قصور سببه المهني وليس المستفيد من الخدمة.

-إن العمل المهني يتصف بالإثارة والتنويع حيث إن روح العمل والتعاون متوفرة بين العاملين.

-إن المهنيين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم ويعملهم.

-إن هناك استمرارية من جانب الموظف فيما يتعلق بالتزامه في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين وبغض النظر عن العقبات التي تواجهه.

٣-عوامل وظيفية :وهو أهم عامل لما يحققه للفرد من حاجات أساسية ونفسية لها أهمية في

تكوين شخصية الفرد كالتقدير والاحترام للذات والنمو والاستقلالية، وعدم تحقق حاجات الفرد التي يتوقعها من العمل بالتأكيد سوف تسهم في عدم رضاه عن عمله وبالتالي الاحتراق النفسي". (بوبكر دبابي، لعيس إسماعيل: ٢٠١٣ : ١٤، ١٥ )  
"من جهته يقترح اتييزر (1981) ست مراحل لتطور الاحتراق النفسي، إذ يشير إلى استقرار الاكتئاب نتيجة الإحباط غير المعبر عنه من خلال الحلقة المفرغة الآتية:

- الإحباط
- الغضب
- الاكتئاب
- العدوانية
- النكوص

يرتبط الاكتئاب بالعجز تجاه الواقع والشعور بعدم المنفعة الاجتماعية وبعدم الكفاءة. تتبع هذه المرحلة بالغضب فيشعر الفرد بالذنب (الغضب عن الذات) أو بسلوكيات عدوانية تجاه الآخرين والتي تظهر على شكل انتقادات معلنة ولادغة أو بعدائية غير معبر عنها. ثم تأتي مرحلة النكوص التي تترجم بالعودة إلى ردود أفعال صيبانية كالشكوى المزمنة، الثرثرة والحاجة الدائمة لاعتراف الآخرين به، بعدها يستسلم الفرد، فيترك حل المشاكل ويركز اهتمامه على ردود أفعاله الخاصة ويتهرب من الأماكن أو الأشخاص الذين يسببون له ضغط، فيستقر الاكتئاب لديه والذي يحدد بعدم الرضا الشديد والعام وبأخذ مسافة (بعد) تجاه الآخرين واتجاه المؤسسة (التغيب، الهروب)... مما يزيد من شعوره بالإحباط أكثر. كذلك ميز مؤخرًا كل من شوفولي وبيترز، المرحلة الأولى من اختلال التوازن بين موارد الفرد والطلبات (الضغط)، بعدها تتطور لدى هذا الأخير مجموعة من الاتجاهات والسلوكيات السلبية، كالميل إلى معاملة متلقي الخدمة بطريقة ميكانيكية أو باهتمام استهكامي في إرضاء حاجة الآخرين. وتعتبر هذه السلوكيات والاتجاهات كميكانزمات مقاومة دفاعية تعمل على تقليص الإنهاك الانفعالي، ففي هذه المرحلة يضع الفرد مسافة بينه وبين الآخرين من أجل حماية نفسه ضد المحيط الاجتماعي الضاغط، وهي إستراتيجية مقاومة غير فعالة، إذ أنها تزيد من الضغط بدلًا من تخفيفه، وتزيد من خطورة المشاكل البيئشخصية وكننتيجة لذلك تقل فعالية الفرد في تحقيق أهدافه وبالتالي ينقص إنجازاه الشخصي".

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

(مزياني فتيحة : ٢٠١٠ : ١٥٧ ، ١٥٨)

" إن الوقت مورد فريد في نوعه، إذ إن كل شخص يملك نفس المقدار، وكل عمل يحتاج الى وقت لا يمكن شراؤه، وإنما الحل الحقيقي الوحيد هو استخدام أفضل للوقت المتاح، وعلى الاداريين والمدي ريبين أن يتعلموا كيف يديرون عملية استغلال الوقت.،وهناك من يعرفها على إنها مهارات سلوكية تعني قدرة الشخص مديرا كان أو شخصا آخر على تعديل وتغيير بعض العادات السلبية التي يمارسها في عمله أوفي حياته الخاصة بتدبير وقته واستغلاله بشكل أمثل.

ومن أهم المهارات السلوكية التي تشير اليها الأدبيات الإدارية لتغيير سلوك الأشخاص ما يأتي:

١. مهارات الشخص في السيطرة على الوقت المتاح للعمل في ظل المعوقات الخارجة عن إرادته.
٢. تغيير بعض العادات السلبية مثل عدم الالتزام بالوقت والمواعيد وعدم تحديد بداية الاشياء ونهايتها.
٣. قوة الادارة والاصرار على تنفيذ المهام والواجبات في مواعيدها مهما كانت الظروف.
٤. الالتزام والولاء للمهمة أوالواجب أوالعمل أوالشركة أوجماعة العمل وبشكل طوعي.
٥. كسر الروتين والرتابة في العادات والممارسات اليومية والاصرار على النجاح والتفوق،ومهما كانت الظروف والمعوقات النفسية والاجتماعية والاقتصادية.
٦. اكتساب عادات جديدة واتجاهات إيجابية نحوالوقت وتقديره واحترام الالتزام به وجعلها سلوكاً دائماً واقناع الآخرين به.
٧. التفكير بحلول إيجابية للمشكلات التي تواجه عمليات الالتزام بالوقت.
٨. توزيع ساعات الحياة اليومية والاسبوعية والشهرية لتكون ساعات متعة وذات معنى متكونة من الجد والمرح والمتعة والحيوية والعمل النافع".

(صفاء تايه محمد : ٢٠٠٩ : ٩١)

" أن الاحتراق يتطور عندما تكون متطلبات العمل عالية وموارد العمل محدودة، وتشتمل

المتطلبات الوظيفية على الجوانب المادية والاجتماعية والتنظيمية للعمل التي تتطلب الجهد البدني والعقلي المستمر، والتي ترتبط بالتكاليف النفسية (مثل الإنهاك والاستنزاف). والموارد الوظيفية هي الجوانب التي قد تسهم في تحقيق الأهداف الشخصية، التي تساعد على تقليل المتطلبات الوظيفية من خلال تحفيز النمو الشخصي والتنمية..

وهناك سبب آخر مهم للاحتراق هو الافتقار إلى الدعم الاجتماعي، ويمكن الحصول على الدعم الاجتماعي من مصادر مختلفة مثل المدير، الزملاء والشريك، وهي من العوامل ذات الصلة في تفسير ظاهرة الاحتراق.

ان العلاقة بين الأشخاص والمديرين يمكن إعتبارها بمثابة حاجز ضد ضغط العمل، على سبيل المثال عن طريق إعطاء ملاحظات أو من خلال تقديم التحديات لموظف العمل، وقد ينشأ الاحتراق نتيجة للمشاكل التي قد يواجهها الموظفون مع الآخرين، عدم وجود دعم الأقران قد يزيد خطر الاحتراق، وعلى الرغم من أن الاحتراق ذات صلة بالعمل فإن الزواج الجيد يمكن أن تساعد الموظفين على التعامل مع ضغوط العمل لأن الوضع في المنزل نوظيفة داعمة".

#### (Henkens.K, Leenders.M:2010: 308, 309)

"وتزداد مستويات الضغط لدى الممرضين عند معالجة المزيد من المرضى في نفس عدد الساعات كما ان معدل تحويل المرضى أصبح أسرع من الماضي. وفي الوقت نفسه، الأمر الذي يدفع المهنيين المسؤولين الى الاستعاضة بمرضات أقل تدريباً من الناحية العملية، ومساعدتي التمريض والممرض العام، وقد عرفت هذه العملية باسم "التجرد من المهارة"، والاستخدام المتزايد للمهارات الأقل، العمال الشاملون (العامون) هو إجراء آخر لخفض التكاليف يستخدمه مدير والمستشفيات، هذا بالإضافة إلى ضغوط إضافية يتعرض لها الممرضين حيث أنهم مسؤولون عن الإشراف على الأنشطة، ان العمل ساعات أطول، بذل المزيد من الجهد، وفقدان العمل، والتعامل مع أسر المرضى المعنيين، يزيد من معدل إرهاق الممرضين، هذا بالإضافة الى ان بعض الممرضين يشعرون بالقلق بشكل متزايد عما إذا كانوا سيفقدون وظائفهم الخاصة، ان انعدام الأمن الوظيفي يضاف إلى قائمة الضغوط التي يواجهها الممرضين اليوم، هذا وقد وجد أن إعادة الهيكلة التنظيمية وتقليص الحجم والدمج، من الممكن أن تكون تجربة مؤلمة لمعظم الموظفين ينجم عنها قلق شديد نظراً لأن الموظفين

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

ينتظرون قرارات حول مصائرهم ومن ثم فإن الضحايا والناجين من إعادة التشكيل وتقليص الحجم يعانون من كرب كبير وقد أظهر الناجين من عمليات إعادة الهيكلة التنظيمية وعمليات تقليص عدد الموظفين ردود فعل مشتركة لهذه الأحداث، هذا وقد صاغ نوير Noer مرحلة "متلازمة الناجين" من أجل الإلمام بها، وقد شملت المتلازمة الشعور بالغضب والاكتئاب، واللامبالاة، والاستسلام، والقلق، وعدم الرضا.

(١٩٩٩) وجود صلة بين تجربة إعادة الهيكلة Burke and Leiter ويقترح بورك وليتر إن التغييرات في ظروف العمل، إلى جانب وتقليص وخفض الكفاءة الشخصية والمهنية، ردود الفعل متلازمة الناجين يؤدي إلى انخفاض مشاعر النجاح وإنجاز المهام".  
(Burke. R.J, Greenglass.E. R: 2001: 62).

الأمر لا يشمل فقط الممرضين النفسيين ولكنه يشمل كافة العاملين في فريق العمل الإكلينيكي بوجه عام والممرض النفسي بشكل خاص لأنه مسؤول عن متابعة تقدم العملية العلاجية والإشراف على تطبيق الأنشطة في إطار البرامج العلاجية المقترحة.  
"إن المتخصصين في الموارد البشرية ممن لديهم وعي عالي وانضباط ذاتي، وحققوا إنجازات، ومجتهدين وعلى درجة عالية من الكفاءة ويزداد احتمال تعرضهم للعجز في أدائهم في العمل والمشاعر اللاحقة من القلق والعصابية الأمر الذي يسم الاحتراق الشخصي".  
(Santos.A, etal: 2016: 4)

إن الثقافة التنظيمية بمثابة "العنصر الجاذب" الذي يخلق جهد موحد لأفراد الموظفين، فإذا كانت الثقافة التنظيمية قوية، فإن هذا يعني ان الموظفين يكونوا على علم ومتوافقين مع ما هو متوقع في السياق التنظيمي.

ومن ثم يمكن وصف الإجهاد الوظيفي على أنه رد فعل الفرد تجاه التحديات في البيئة التي تبدو مخيفة وصعبة ويمكن تفسير الاحتراق نتيجة تعرض الفرد للضغط المزمن، وفقا لشوفيلي وإنزلمان Schaufeli and Enzmann (1998) يجب النظر إلى الإجهاد الوظيفي (ضغط العمل) والاحتراق كبنيتين منفصلتين ووفقا لهؤلاء الباحثين، قد ينظر إلى الإجهاد الوظيفي على أنه عملية مؤقتة تتطلب على المدى القصير التكيف والتي عادة ما تكون مصحوبة بأعراض عقلية وجسدية، ومن ناحية أخرى فالاحتراق نتيجة لضغوط العمل لفترات

طويلة التي يمكن أن تسبب خلاا اوعجزا مزمنا عن العمل، ويمثل الاحتراق المرحلة النهائية من الانهيار ويمكن أن تعزى أساسا إلى عدم التوازن في الشخصية والمطالب المهنية الموضوعية على الفرد.

على الرغم من أن لي وتشانغ Lee and Chang (٢٠٠٨) وجدوا علاقة بين الثقافة التنظيمية ومواقف الموظفين عند التعامل مع ضغوط العمل والاحتراق، فإن الدراسات حول تأثير الثقافة التنظيمية على الإجهاد الوظيفي والاحتراق في مؤسسات الإقامة لم تكن غزيرة، إضافة إلى القيمة المساهمة في هذا التحقيق، ومن ثم فإن القيم الثقافية التي تنسب إلى المنظمات تتعكس في السلوك السلوكي الفعلي أنماط الأفراد".

(Kokt.D, Ramarumo.R:2014: 1199, 1200)

"ان العاملين في مجال الصحة العقلية لديهم مستويات أعلى من الاحتراق مقارنة بالمجموعات الأخرى التي تعمل مع الأشخاص مثل المعلمين، مما أدى إلى صعوبات في الاحتفاظ بالموظفين في مجال خدمات الصحة العقلية، وينبغي تمييز الاحتراق من الناحية المفاهيمية عن الإجهاد"الضغط" المهني؛ ويعتبر هذا الأخير مرحلة مؤقتة من زيادة الاجهاد الناجم عن العمل. في المقابل، يشير الاحتراق إلى الإجهاد المهني لفترات طويلة، حيث المعتقدات تجاه العمل وسوء التكيف .

هذا وقد تم اقتراح ان الاحتراق يعد شائع في حالة التعامل مع العملاء الصعب علاجهم "مثل اضطراب الشخصية الحدية"، وبالإضافة إلى ذلك فقد لاحظ كروفورد وآخرون(٢٠١٠) Crawford et al. أن العمل مع العملاء العدوانيين او ممن لديهم ميول انتحارية يعد مرهق بشكل خاص، في الواقع، فإن هذه الخصائص موجودة عادة لدى الشخصيات المضادة للمجتمع والشخصيات الحدية لذلك، الأطباء يعملون مع المجرمين ومع الشخصيات الحدية قد يكونوا أكثر عرضة للاحتراق بالمقارنة مع المجموعات الأخرى.

ويعتمد تقديم خدمات عالية الجودة على الاحتفاظ بقوى عاملة ماهرة، ولذلك فمن المهم تقليل مخاطر الاحتراق لدى فريق العمل مع العملاء الذين يعانون من الشخصية الحدية، وقد سعت البحوث إلى تحديد عوامل الحماية ضد الاحتراق لدى مرضيات الصحة النفسية المجتمعية". (Chandler.R. J, Etal: 2017:139)

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

الأمر الذي يسلب الضوء على أهمية التنظيم الشخصي والمتمثل في إستغلال الفرد الأمثل لموارد العمل المتاحة بما يتفق مع ما يمتلك من قدرات ومهارات وإمكانيات هذا بالإضافة إلى الإستغلال الأمثل للوقت.

" ومن ثم يمكننا الاستعانة بنموذج Ehrhart and Ziegert's إهرهارت وزيجيرت (٢٠٠٥) والذي يفسر تأثير التنظيم الشخصي على الاحتراق الوظيفي، ويصور هذا النموذج ثلاثة جوانب شاملة النظريات الفوقية التي تركز على العلاقة بين الأفراد والمنظمات (أي معالجة البيئة، والمعالجة التفاعلية، والمعالجة الذاتية).

### معالجة البيئة النظرية الشمولية:

ومن المفترض أن تؤدي الموارد الوظيفية إلى تنشيط عملية تحفيز الموظفين على استثمار أنفسهم في أدائهم الأدوار والحد من الاحتراق، وتتمثل المطالب البيئية في عبء العمل المرتفع، وضغط الوقت، وصراع الدور، والسياسات التنظيمية، هذا ويعد صراع الدور هو متغير مهم في كلا الحالتين: إحتواء البيئة على المعلومات والإفصاح عن الإدراك النفسي الفردي.

ويعرف صراع الدور من حيث التطابق- وعدم توافق المتطلبات مع الدور، ومن ثم فإن الأشخاص ذوي التنظيم المناسب فإنهم يشعرون بانخفاض الصراع في العمل بسبب توافقها مع المنظمة، في حين ان الأشخاص الذين يفتقدون القدرة على التنظيم اذوي التنظيم المنخفض يشعرون بدرجات عالية من الصراع

### التنظيم الذاتي المناسب يرتبط سلبا بصراع الدور:

وفقا لنظريات الدور، فالأفراد الذين ينظرون الى التناقض مع البيئة قد يواجهوا المزيد من الشك (الحيرة)، ويكون هناك المزيد من الصراع والغموض في العمل، مما أدى إلى عدم الرضا عن الدور، ومشاعر القلق، وتشويه الواقع، ان الذي يحفز إدراك صراع الدور سوء تنظيم الشخص الأمر الذي يجعل الناس ينظرون إلى مزيد من العوائق وتحديات أقل وموارد العمل، مما يؤدي إلى الاحتراق.

ويمكن أيضا تفسير هذه الآلية من قبل نظرية حفظ الموارد: عندما تهدد متطلبات العمل موارد الفرد (عندما تتجاوز المطالب الموارد) فإنها تسبب في أزمة وتؤدي في نهاية المطاف

إلى الانهالك الجسدي والعاطفي، ولكن إدراك صراع الدور قد لا يؤدي مباشرة إلى اللامبالاة أو عدم الكفاءة إذا كان الناس جديرة وتشعر باحترام من قبل المنظمة. وتجريبيا، الانهالك يرتبط إيجابيا بمتطلبات الوظيفة (مثل العمل الزائد، وصراع الدور)، في حين اللامبالاة وعدم الكفاءة ليست كذلك". (Tong.J, Etal: 2015:171)

وفي سياق صراع الدور يجدر بنا الإشارة إلى الإستغلال الأمثل للوقت حيث أن صراع الدور هو عبارة عن حالة اضطراب وتعطيل لعملية اتخاذ القرار، فالدور يشتمل على المهام والأنشطة التي يقوم بها الشخص في مدة معينة، فصراع الدور يحدث عندما يكون على عاتق الفرد إنجاز مهام متعددة في وقت محدد، حيث ان التوفيق بين مستلزمات العمل ومتطلباته ليس بالمطلب السهل البسيط إذ لا بد من إستثمار الوقت والتفكير في الآليات الملائمة لإنجاز المهام والواجبات المطلوبة من أجل تحقيق الكفاية الانتاجية وكذلك من أجل تجنب الإخفاق في العمل الأمر الذي قد يزيد شعور الفرد بعدم الكفاية الشخصية والتي تعد مكون هام في الاحتراق النفسي.

"هذا وتستخدم إدارة الوقت كأداة تنافسية من قبل الأفراد والمنظمات في الثقافات الغربية حيث ينظر إلى الوقت على أنه سلعة خاضعة للسيطرة، وفي هذه الثقافات (مثل أمريكا الشمالية وأوروبا الشمالية)، فمن المعتقد عموما أن ممارسات إدارة الوقت سوف تؤثر إيجابيا على الوظيفة الرئيسية مثل الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والإجهااد الوظيفي، والصحة، ومع ذلك، كانت الأدلة التجريبية على الآثار الإيجابية لإدارة الوقت تقتصر على البيئة الثقافية الغربية والتي يمكن فيها افتراض العلاقة بين إدارة الوقت والعوامل المرتبطة به هناك الثقافات الآسيوية، والأفريقية، وشرق الأوسطية، وأمريكا اللاتينية حيث تصور الوقت، وبالتالي معنى الوقت (الإدراك الزمني)، قد تكون مختلفة تماما عن الثقافات الغربية مثل كما هو الحال في الولايات المتحدة وهذا يثير تساؤل عما إذا كانت ممارسات إدارة الوقت تؤثر بشكل إيجابي على نتائج العمل في الثقافات حيث ينظر إلى الوقت بشكل مختلف. وفي هذا الصدد، القدرة على تعميم فإن مطالبات إدارة الوقت بالثقافات غير الغربية لم تدرس بشكل كامل وفي الوقت الذي يهتم فيه المديرون الغربيون بملائمة استخدام الاستراتيجيات والتكتيكات العالمية القياسية بسبب ما لديهم من استراتيجيات واقتصادات التشغيلية، ووضع أفضل الممارسات الموحدة، هناك أهمية حاسمة تحتاج إلى الدراسة عما إذا كان لإدارة الوقت

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

تأثير إيجابي على العمل ويمكن تعميم نتائجها على البيئات الثقافية المختلفة".

(Nonis.S. A, Etal:2005:410)

### مشكلة الدراسة:

تتبلور مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين كفاءة إدارة الوقت والاحتراق النفسي؟
- ٢- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد الإنهاك البدني التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ٣- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ٤- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط التابع لمتغير إدارة الوقت؟ وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز التابع لمتغير الاحتراق النفسي.
- ٥- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ٦- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ٧- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد الإنهاك البدني التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ٨- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ٩- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ١٠- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟
- ١١- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم التابع لمتغير إدارة الوقت وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية التابع لمتغير الاحتراق النفسي؟

- ١٢- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الإنهاك البدني "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٣- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٤- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٥- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٦- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٧- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الإنهاك البدني "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٨- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ١٩- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ٢٠- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟
- ٢١- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية "التابع لمتغير الاحتراق النفسي"؟

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- فحص العلاقة فيما بين إصابة العاملين في قطاع الخدمات النفسية بالاحتراق النفسي، وكفاءة إدارة الوقت لديهم، وذلك من خلال محاولة الإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة سابقاً.

## أهمية الدراسة:

أ- أهمية نظرية :

"يمثل الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية تصيب الفرد خلال تعرضه للضغوط النفسية المستمرة وهناك أسباب وعوامل كثيرة ومتنوعة تلعب دورا بارزا ومهما في وجود هذه الظاهرة وملاحظتها للعيان، وعلى هذا فإن علماء النفس يميلون إلى التأكيد بأن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد تقف في مقدمة الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي ولقد بينت سوزان كارتر 1994 Curter، أعراض الاحتراق النفسي والتي تتمثل في خمس مظاهر منها مظاهر جسمانية في صورة تعب وإرهاق مزمن وألم جسدي وحوادث متكررة والتخوف من النظر بالعين أوالاتصال الجسماني، ومظاهر فكرية تتمثل في صعوبة تحليل المعلومات وضعف التركيز وعدم الانتباه وعدم المقدرة على الخلق والإبداع، وعاطفية تتمثل في الشد النفسي والعصبي والحساسية المفرطة وعدم المقدرة على الصبر والخضوع والانسحاب وعدم القدرة على ضبط النفس، واجتماعية تتمثل في الابتعاد عن التجمعات الاجتماعية والتفاعل معها وليس لديه وقت للآخرين، وروحية حيث يشعر الفرد بالتهديد من رغبات الآخرين ويصاب بالانهايات في القيم الشخصية وبرغب في التغيير وفي الهروب ويشعر باليأس، كذلك أوضحت ماسلاش أن من أهم مكونات الاحتراق النفسي الإرهاق العاطفي وهو يكون فيه الفرد مهزوما بالطلبات العاطفية من الآخرين، وبشعر بأنه مهزوم ولا يستطيع الاستمرار، وكذلك يشعر بأنه غير قادر على توفير المساعدة التي يطلبها الآخرون منه، والمكون الثاني هو تبدل المشاعر ويكون الفرد بيروقراطيا حسب الطلب ويحاول عمل أي شيء حسب الطلب لتقليل التوتر العاطفي وكلما تطور هذا الأسلوب يصبح الفرد غير مستجيب لاحتياجات الناس لذلك فإنهم يحبذون في هذه الحالة أن يتركوا منعزلين وباستمرار الشعور السالب تجاه الآخرين فإنهم يشعرون بالندم أو بالذنب على الطريقة التي يعاملون بها الآخرين ويضيف هذا عبئا آخر على عملية الاحتراق النفسي، والمكون الثالث هو الشعور بنقص الإنجاز الذي يحدث عندما يرى المحترق نفسيا أن مساهمته ضئيلة وأن دوره غير مهم فينشأ لديهم الاحساس بقلة القيمة والإحباط.

ويرى (Beverly 1998)، أن الفرد المحترق نفسيا يصبح من الصعب عليه أن يتعامل

مع الناس ويبالغ من ردود الأفعال مما يحدث الانفجار العاطفي والعداء الشديد وهذا يوجد صعوبة في الاتصال بالأصدقاء وأعضاء العائلة وهذا يجعله ينسحب من الحياة الاجتماعية ويميل إلى العزلة والابتعاد عن الناس ويصبح المخز ون العاطفي مستنزفا نتيجة خلق علاقات متدهورة بالإضافة إلى تدهور المرونة الجسدية التي تؤدي إلى الأمراض مثل البرد والصداع والأرق وآلام الظهر والشعور بالتعب والسامة وفقدان الحماس وصعوبة التركيز". (خالد إبراهيم حسن كردي، سماح مصطفى محبوب : ٢٠١٠ : ٤٥ ، ٤٦)

"ومن هنا برزت الحاجة إلى تسليط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي الذي يعد أحد نتائج الأزمات النفسية الخطيرة على الكوادر البشرية العاملة في المؤسسات المهنية والتي تؤثر سلبياً في الجانب الاجتماعي والصحي والنفسي للأفراد الذين يعانون منها، والذين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفاعلية، وتشير الإحصائيات الطبية التي نشرتها منظمة الصحة العالمية في تقريرها السنوي حول الوضع الصحي في العالم، أن الاضطرابات الصحية التي لها صلة بالضغط والظروف البيئية السلبية الأخرى تمثل ما بين 50 % و 80 % من كل الأمراض المعروفة ويذكر الباحثون بأن المهن التي تعمل على مساعدة الآخر والتي يقبونها بمهن المساعدة الاجتماعية، تولد ضغطاً مستمراً قد يصل إلى حد الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة المهنة والذي قد يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في أدائه، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، وأشارت ماسلاش ، Maslach ١٩٩٧ إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، فهو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه". ( شهر زاد نوار، سعاد حشاني : ٢٠١٥ : ١٨٢ )

ومن ثم تستمد الدراسة الحالية أهميتها النظرية من خلال تسليط الضوء على الآثار السلبية للاحتراق النفسي وأهم تبعياته السلبية والمتمثلة في إخفاق المرء في إدارة الوقت وفقدان السيطرة عليه، فعلى الرغم من أهمية ذلك الموضوع في شتى مجالات الحياة الأسرية والمهنية والأكاديمية والاجتماعية، إلا أنه يكتسب أهمية ذات طابع خاص في مجال "

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

الخدمات النفسية" فالعاملون في هذا المجال يتعاملون مع مكون غاية في الخطورة والأهمية ألا وهو النفس البشرية والتي سببها شقاء الانسان أو سعادته، فإن صلحت وأستوتت تلك النفس حظى الانسان بالتوافق النفسي والتكيف المفقود وإن لم يتحقق لها السواء يصبح الانسان معرض للإصابة بأشكال متنوعة من الاضطرابات النفسية سواء ذهان أو عصاب أو مشكلات سؤ التوافق أو إضطرابات الشخصية أو اضطرابات سيكوسوماتية..... إلخ، وإذا كان الأمر كذلك ينبغي ان يتمتع القائم بتقديم الخدمات النفسية بقدر من الثبات والإتزان الإنفعالي والكفاية الانتاجية، وأقصد بالكفاية الانتاجية "أداء المهام والواجبات المطلوبة منه على أكمل وجه وفي الوقت المحدد"، وبما أن فريق العمل الاكلينيكي يتكون من "الطبيب النفسي والاختصاصي النفسي والاختصاصي الاجتماعي والممرض النفسي" فإن كل منهم منوط بأدوار محددة، فالطبيب النفسي يقدم المساعدة المهنية المتخصصة من خلال العلاج الدوائي، في حين ان الاختصاصي النفسي يقدم الخدمات النفسية من خلال العلاج النفسي المعتمد على الكلام "مثل التحليل النفسي والعلاج السلوكي والعلاج المعرفي....."، ويعتمد الاختصاصي النفسي في تقديمه لخدماته النفسية على تشجيع العميل وزيادة دافعيته من أجل الإقبال على العلاج النفسي وتحفيز المريض على المتابعة بعد إنتهاء العملية العلاجية ويساهم الممرض النفسي في تنظيم الجلسات العلاجية النفسية ومساعدة الطبيب النفسي في تنظيم الجرعات الدوائية، ومن ثم يصبح جميع أعضاء الفريق عرضة للإصابة بمتلازمة الاحتراق النفسي حيث انهم في كثير من الأحيان يشعرون ان الاعباء والمهام المنوطين بها أكبر بكثير من الوقت المتاح لإنجاز تلك الأعباء.

### ب- أهمية تطبيقية:

تقديم مجموعة من التوصيات وتصميم برامج إرشادية:

أولاً: لإكساب أعضاء فريق العمل الإكلينيكي أساليب فعالة وبناءة لمواجهة الضغوط المهنية حيث أن التعرض المستمر للضغوط المهنية هي المرحلة السابقة للاحتراق المهني.  
ثانياً: إكسابهم المهارات اللازمة التي تمكنهم من إدارة الوقت على النحو الأمثل حيث أن الاحتراق النفسي هي المرحلة السابقة لفشل الفرد وعجزه عن إدارة الوقت.  
ثالثاً: في حال إصابة أحد أعضاء الفريق بالاحتراق النفسي، فإن الأمر يتطلب تصميم

برنامج علاجي يعين المرء على تجاوز الشعور بالاستنزاف النفسي والشعور بتبدد الشخصية وإنعدام الكفاءة، وذلك من خلال السماح للعميل بالسيطرة على أفكاره بطريقة تحسن أداءه وتقلل شعوره بالمعاناة.

### مصطلحات الدراسة:

أولاً : مصطلح إدارة الوقت : Time Management

بدء سيتم تعريف مصطلحي الوقت والإدارة قبل تعريف (إدارة الوقت):  
"الوقت: هو مقياس للتغيير، ومدة تسلسل الأحداث في مجتمع اليوم والتزايد السريع للتغيير، والتنوع، والتعقيد وبالتالي، فإن القدرة على التعامل مع التغيير - والوقت - أصبح عاملاً حاسماً .

ويمكن تقسيم الوقت الى فئتين رئيسيتين الوقت الموضوعي والوقت الذاتي، الوقت الموضوعي هو ما نقيس على مدار الساعة. أصلها هو حركة الأرض حول الشمس، وعادة ما ينظر إلى الوقت الموضوعي على أنه كمية ثابتة، أي أن سرعته هي ثابت وأنه هونفسه لجميع الناس، ومع ذلك، كما سنرى، حتى مدة الوقت الموضوعية يمكن أن يكون متغيراً، الوقت الذاتي هو الطريقة التي نتعامل بها، والاستفادة منها، وإعادة معالجة سلسلة التغييرات في حياتنا " . (Harung.H. S: 1998: 406,407)  
"والوقت كمفهوم يعبر عن الحياة التي يقضيها الإنسان بشكل عام ويعبر عن المدة المخصصة للأعمال والأنشطة المحددة.

### أنواع الوقت:

تعددت تصنيفات أنواع الوقت حسب المداخل التي يتم اتباعها في دراسة الوقت، فهناك من قسمه وفقاً للساعات التي ينبغي أن يقضيها الشخص أثناء عمله أو يومه أي من حيث طبيعة الاستخدام، ومنهم من قسمه حسب ظواهر الكون ودرجة تعقدها، ومنهم من قسمه بحسب التحكم في الوقت من عدمه، ومنهم من قسمه وفقاً للتداول واللامبالاة.  
ومن أفضل تقسيمات الوقت ما أشار إليه فرج (2008) والذي تضمن أربعة أنواع رئيسية للوقت هي:

. الوقت الإبداعي : Creation Time وهو الوقت المخصص للتفكير والتحليل والتخطيط للمستقبل وتنظيم العمل وتقييم الإنجازات ويمارس أثناء الأنشطة الإدارية.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

الوقت التحضيرية (الإعداد : Preparatory Time ) ويمثل الفترة الزمنية التي تسبق البدء في تنفيذ العمل، وقد تستغرق في جمع المعلومات أو حقائق معينة أو تجهيز معدات أوقاعات أوخلات أو مستلزمات عامة قبل بدء تنفيذ العمل.

. الوقت الإنتاجي Productive Time : ويمثل الفترة التي تستغرق في تنفيذ العمل الذي خطط له، في الوقت الإبداعي، والتحضير له في الوقت التحضيرية، ويتوقف استثماره بالشكل الصحيح على قدرة الموازنة بين الوقت المستغرق في التنفيذ والوقت المستغرق في الإبداع والتحضير.

الوقت العام أو غير المباشر In- directtime : وهو الوقت المخصص لنشاطات فرعية عامة لها أثر على مستقبل المنظمة وعلى علاقة المنظمة بالغير كالمسئولية الاجتماعية وحضور الندوات والارتباط بمنظمات أو هيئات أو افتتاح مؤسسات معينة".

(ضيف الله غضيان حمرون، إبراهيم بن عبد الرحمن الحضيبي: ٢٠١٣ : ٣٢ ، ٣٣)

"الوقت: هو مقدار من الزمان قدر لأمر ما المعجم الوسيط ١٩٨٥، وفي قاموس Webster يعرف الوقت بأنه مجموعة أحداث متتابعة من الماضي للحاضر والمستقبل ومن خصائصه، انه مورد عادل، وغير متحيز، يملكه الجميع بنفس المقدار. ولا يمكننا الاحتفاظ به بأية وسيلة تخزين معروفة، ولا يمكن استرداد ما فقد منه.

الإدارة: هي "حصيلة العمليات التي يتم بواسطتها وضع الإمكانيات البشرية والمادية في خدمة أهداف عمل من الأعمال، والإدارة تؤدي وظيفتها من خلال التأثير في سلوك الأفراد. كما تعرف بأنها "الوصول إلى الهدف باستعمال أحسن الطرق في تفعيل القوى البشرية والموارد المتيسرة بأقل ما يمكن من الجهد والوقت والمال، كما تعرف بأنها المعرفة الدقيقة لما تريد من الناس أن يعملوه، ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة وبأقل كلفة ممكنة"

عُرفت إدارة الوقت بأنها: إدراك أهمية الوقت ومعرفة عناصره وخصائصه، ثم وضع جدول زمنية عملية تحدد آلية صرف عناصر الوقت وسرعتها، وتوضيح الأعمال المطلوب تنفيذها، وترتيب تلك الأعمال والوقت اللازم لها بطريقة مرنة ومتناسقة، كما عُرفت إدارة الوقت بأنها: أسلوب استغلال الوقت بفاعلية من خلال وجود عملية مستمرة من التخطيط والتحليل والتقويم

لجميع النشاطات التي يقوم بها المدير خلال ساعات عمله اليومي، بهدف تحقيق فعالية مرتفعة في استثمار الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المنشودة.

**إدارة الوقت:** هي تنظيم الإطار الزمني بما يتلاءم مع ألوان العمل والإنجاز بصورة اقتصادية، وأنها عبارة عن تنظيم العمل والسيطرة على مجرياته وفق محدد زمني، وأيضاً تعرف على أنها محاولة جادة لتسيير الحياة وفق قواعد محددة، أوهي الاستخدام الأمثل للوقت". ( نيان نامق صابر : ٢٠١٥ : ٣٦ )

" إدارة الوقت: هي عملية تعزيز فاعلية استراتيجيات استخدام الوقت بطريقة ذكية لإنجاز الأهداف، وإنفاق الوقت في الأعمال الأكثر أهمية، وتخصيص الوقت للحصول على أكبر عائد منه، وعُرفت إدارة الوقت بأنها: الأنماط السلوكية التي يمارسها المديرون لاستخدام الوقت بفاعلية لإنجاز الأعمال بأسلوب اقتصادي وفي الوقت الصحيح".

(صبرية مسلم اليحيوي : ٢٠١٢ : ٨٣)

"وتُعَرَّف مهارة إدارة الوقت: بأنها قدرة رجل الإدارة على الإدراك الواعي للوقت والاستخدام الأمثل له بتخطيط وتنظيم ومتابعة وإنجاز الأنشطة المتعلقة بها بمهام الإدارة بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهداف المنظمة، ومن هذه المهارات :

أ- التخطيط: هي البرمجة الزمنية للأهداف والكيفية التي ينبغي ان ينفق فيها الوقت، وذلك بوضع جدول زمني مكتوب يتضمن قائمة بالمهام والاهداف المراد تحقيقها للوصول إلى الاستغلال الفعال للوقت.

ب- التنظيم: كيفية تنظيم المدير لوقته وبيئته حتى تصبح أكثر فاعلية في استخداموقته والقدرة على وضع جدول زمني يساعد على تحقيق الاهداف وتحديد الأولويات وضبط الوقت والإقلال من الاعمال الروتينية، وتوزيع المقدار المتاح من الوقت على الأعمال المختلفة بالشكل الأمثل.

ت- المتابعة: هي عملية شاملة ومتكاملة لا من أجل النظرة العلاجية للأمور ولكن للوقاية من الرجوع الى نقطة البداية لتفعيل استخدام الوقت وإستغلاله بشكل سليم وعلمي. (إيمان السيد عبدالفتاح : ٢٠١١ : ١١٣ ، ١١٤)

وتُعَرَّف بأنها الكفاءة في استخدام الوقت المتاح لإنجاز المهام بكفاءة وفاعلية وحل المشكلات الفنية والتنظيمية المعقدة بطريقة أذكى وجهد أقل لتحقيق الأهداف، انها

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بما يمكننا من اختيار الشئ الصحيح المراد عمله والقيام بأعمال كثيرة في وقت قصير".

(مروة ماهر خالد قوطه: ٢٠١٣ : ٢٢٣ ، ٢٢٤)

"إدارة الوقت هي "فن وعلم الاستخدام الرشيد للوقت، وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال وهي عملية قائمة على التخطيط والتنظيم والتنسيق والتحصير والتوجيه والمتابعة والاتصال وهي عملية كمية ونوعية معاً في ذات اللحظة، وهي عملية لا تنظر إلى الماضي أو ترتبط بالحاضر، وإنما هي أساساً موجهة إلى المستقبل وتقوم باستشراف آفاقه والتنبؤ به والوقوف على مساره واتجاهاته والدروب المختلفة الموصلة للأهداف، ومن ثم فإن الطريق إلى المستقبل يركز على حسن اختيار بدائل الحاضر واتخاذ الحاضر لقاعدة انطلاقاً إلى المستقبل، فحسن إدارة الوقت في المستقبل تعني التخطيط لذلك في الحاضر وعملية التخطيط في إدارة الوقت تعني السيطرة شبه الكاملة على كل شيء، فإدارة الوقت هي إدارة لأندر عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن إدارته وبشكل فعال، فأنا لن نحسن إدارة أي شيء، وتعرف الباحثة إدارة الوقت بأنها قدرة الفرد - أيًا كان موقعه المهني - على وضع الأولويات وترتيبها، وإدراك مضيعات الوقت والقدرة على ضبطها وتقويض السلطة وإدارة الذات، أما التعريف الإجرائي لإدارة الوقت فهو الدرجة الكلية التي تحصل عليها المفحوصات على مقياس إدارة الوقت المعد لهذا الغرض".

(سميرة بنت عبد الله بن مصطفى كردي: ٢٠١٠ : ٦٢ ، ٦٣)

"إن إدارة الوقت تعني إدارة الذات لأن من لا يستطيع إدارة ذاته لا يستطيع إدارة وقته ووقت الآخرين، وإدارة الذات تشبه إدارة أي شيء آخر فهي تتطلب، مهارات التخطيط، التنظيم، التنفيذ، الرقابة في حقيقة الأمر تعني إدارة الوقت إدارة الذات وليس الهدف من إدارة الوقت أن تصبح فعالاً جداً ومنتجاً، جداً بل أن تستخدم الوقت لتحقيق أهدافك أي أن تعمل بطريقة أذكى وبجهد أقل، وعرفت على أنها الطرق والوسائل التي تعين الفرد على الاستفادة القصوى من الوقت في تحقيق الأهداف وإيجاد التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والأهداف.

كما تم تعريفها على إن الوقت هو مورد بل أقيم الموارد الذي يمر وينتهي من نفسه ولا

يمكن إيقافه أو استرداده ولكن من خلال تحليل استخدام الوقت على أساس منتظم سواء كان ذلك داخل العمل أم خارجه.

وهناك من يعرف إدارة الوقت إنها تعني تحليل الوقت بطريقة منظمة مرتبطا بتحليل العمل الذي يقوم به الفرد لكي يفكر ويحدد أية الأعمال تستحق الاهتمام بها وإعطائها الأولوية في التنفيذ وتهيئة الحيز المناسب من الوقت لتنفيذها، وعرفها باحث آخر أنها إحدى العمليات التي تمكن من إنجاز المهام من خلال الاستخدام الفعال للموارد المتاحة وإنها تتطلب الالتزام والتحليل لكيفية قضاء الوقت كما تتطلب التخطيط لكل خطوة من خطواته مع المتابعة وإعادة التحليل لعناصره، وتعرف بأنها التخطيط الجيد لكيفية استثمار جيد يساعد على تحقيق أعلى معدل للإنتاجية في أقل وقت وأقل جهد ممكن". (صفاء تايه مجد: ٢٠٠٩ : ٩١)

"ويعد مفهوم إدارة الوقت من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، ويقصد به تلك الجهود الخاصة بتنظيم استخدام هذا المورد ( الوقت ) طريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية بالأسلوب الذي يمكن من استخدامه في تحقيق الإنجاز الأفضل لأهداف العمل، أن الإدارة الحديثة في عصر ثورة المعلومات والاتصالات تؤمن بأهمية المبادأة أو اغتنام الفرص واستثمار الوقت باعتباره موردا أساسيا ينبغي الاستفادة منه إلى حد بعيد ومحاولة القضاء على كل أشكال الوقت المستقطع دون إنتاج. كما تؤمن الإدارة الحديثة في توفير وتخصيص أوقات العمل الرسمي واستثمارها وتوظيفها للتركيز على البرامج والفعاليات والمناشط والتي تجعل من المدير قائدا فعالا ومؤثرا، وتساعد المرؤوسين على إنجاز معاملاتهم بكفاءة وإنتاجية وجودة عالية، ولأن الوقت هو وعاء لكل عمل، فالأفراد المنتجين هم الذين يسعون إلى تحقيق الانجاز، وهم الذين ينظرون إلى الوقت بعين الاهتمام، ويعلمون أن الوقت قليل لتحقيق كل ما يريدون تحقيقه، فتطوير أدائهم، وخط سير مجتمعاتهم يعتمد على القدرة في استثمار الوقت، وإدارته بالشكل الجيد، وبما أن الكثير من الدارسين يتفقون على تسمية هذا العصر بعصر الإدارة، والتي من خلالها تتحقق الأهداف التي يطمح أي مجتمع إلى تحقيقها والوصول إليها. ومهما تعددت تعريفات الإدارة، فهي بصفة عامة عمليات استغلال للموارد المتاحة من خلال تنظيم جهود جماعية مشتركة، بقصد تحقيق أهداف محددة ضمن وقت محدد بكفاءة وفاعلية، وعندها يجد عنصر الوقت مكانة في هذه العملية بوصفه أحد عناصر الإنتاج الرئيسية، وغير المباشر". (على بن محمد الغامدي : ٢٠١٢ : ١٨٧ ، ١٩٣)

## ◆ علاقة الإحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

التعريف الإجرائي لمفهوم كفاءة إدارة الوقت:

"كما يقيسه مقياس كفاءة إدارة الوقت للأستاذة الدكتورة آمال عبدالسميع باظة: تمثل إدارة الوقت للفرد إدارة ذاتية لعلاقة الفرد بذاته وعمله ومهامه كلها فهي مهارة شاملة حيث تشمل على التنظيم والتخطيط والترتيب والمتابعة، وبذلك تشمل إدارة الوقت على الإنجاز والإستفادة الكاملة بالزمن المحدد لكل مهمة ويمكن إنجاز أكثر من مهمة في آن واحد حيث تدريب الفرد وإستعداده ونشاطه.

وتشمل مهارات إدارة الوقت على:

### أ - مهارة التخطيط:

وتتضمن تحليل المهام المطلوبة من الفرد وتوفير البيانات اللازمة حول كيفية استخدام الوقت المتاح للإنتهاء من المهام أو حل المشكلات وغيرها بمعنى تحديد الأهداف والوقت المطلوب لها ويتم ذلك من خلال أجندات اوسجلات يومية وأسبوعية وشهرية وستوية بمعنى قصيرة الأمد وطويلة الأمد.

### ب - مهارة التنظيم:

ويتم في تلك المهارة التحديد الدقيق للأهداف المطلوبة والترتيب للأولويات بدقة والمهام سواء للذات وللأفراد، ويتم ذلك بوضع جداول زمنية للمهام وترتيبها.

### ث - مهارة التنفيذ:

ويقصد بها تنفيذ ما تم تحديده زمنيا وأدائيا في الخطوات السابقة مع وجود الحاضر، أي تنفيذ الخطة السابقة حسب الأولويات والأهمية الذاتية والعامه سواء للآخرين أو للمهنة أو للأسرة وغيرها من المتغيرات في حياتنا.

### د - مهارة المتابعة :

ويقصد بها متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقا ومدى الانحراف عن الخطة والتقييم المستمر من تحليل وتخطيط ومتابعة، وايضا قياس مدى التقدم في تنفيذ المهام والأهداف مما يحقق إعادة التنظيم والترتيب أو تحديد الزمن اللازم لكل مهنة أو أداء مع ملاحظة التطوير في الأداء".

(آمال عبدالسميع باظة: ٢٠٠٨ : ٥ ، ٦)

### ثانيا: مصطلح الاحتراق النفسي: Psychological Burnout

" الاحتراق النفسي ما هو إلا إنعكاس أورد فعل لظروف العمل غير المحتملة وينتج عنه آثار عديدة: منها: تدني الإحساس بالمسؤولية، وإستنفاد الطاقة النفسية، والتخلي عن المثاليات، وزيادة السلبية، ولوم الآخرين في حالة الفشل، وقلة الدافعية، ونقص فاعلية الأداء وكثرة التغيب عن العمل وعدم الإستقرار الوظيفي، وإلى جانب ذلك يذكر عددا من الأعراض التي تترتب على الاحتراق النفسي: منها الأحساس بالذنب واللوم، والإحساس بالتعب والإجهد والإنهاك معظم اليوم، وتجنب التحدث مع الزملاء في شؤون العمل، والذاتية المطلقة والشك".  
(عادل عبد الله محمد: ١٩٩٥: ٣٤٦، ٣٤٧)

"ويعد مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا في مجال دراسات الصحة النفسية وعلم النفس الاكلينيكي، وإن كانت نشأته الاولى مرتبطة بمجال الرضا الوظيفي وضغوط العمل، كما أن تطبيقاته الأكثر إنتشارا مازالت شديدة الارتباط بمجالات التنمية البشرية وإدارة الأعمال والتطوير المؤسسي، إلا أن هناك العديد من المؤشرات ظهرت في سياق دراسات عديدة تؤكد على أن هذا المفهوم قد إنتزع من سياقة النفسي الأكثر عمقا، وان معظم الدراسات التي تتنازله تركز على مظاهره أو أعراضه - إن صح التعبير - البنية العاملية له، وتتجاهل المضمون النفسي والطبيعة الوجودية المميزة له من حيث هواستجابة إنسانية فريدة لأحداث ضاغطة يعاني منها الفرد دون أن يتوقع مردودا إيجابيا لجهوده أو تقديرا لعطائه".  
(إيمان فوزي سعيد شاهين: ٢٠١٣ : ٥٢١)

" الاحتراق النفسي: هو حالة من الإجهاد البدني، والذهني والعصبي والانفعالي، والتي تحدث نتيجة للعمل مع بعض الأفراد مثل ذوي الحاجات الخاصة، والتفاعل معهم لفترة طويلة في مهن نفسية واجتماعية وصحية، وفي مواقف تحتاج إلى بذل جهد نفسي، وانفعالي، وجسدي مضاعف".

(جمال عبد الله أبوزيتون، عصام حسين الصقر: ٢٠١٧ : ١٢٩).

"ويرى باحثون آخرون أن الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة الأساسية المتطرفة للضغوط، أي ان الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط النفسية. أما اسبانويل وكابتو فقد عرفا الاحتراق النفسي بعدم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل والحياة الشخصية، وأن الاحتراق النفسي لا يسبب أذى للشخص الذي يتعرض للإصابة به

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

فحسب، وإنما إلى المستقيدين الذين يتلقون الخدمة أيضا، وانه يقلل من الطاقة المتوفرة لمتطلبات العمل والحياة الشخصية بشكل كبير".

(بوبكر دبابي، لعيس إسماعيل: ٢٠١٣ : ١٤)

"أما ماكبرايد (Mcbride)، فيعرف الاحتراق النفسي بأنه "استنزاف جسمي وانفعالي، بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم التوازن، بين المتطلبات، والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي، كما يعرف كل من جولد وروث Roth et Gold, 1994 الاحتراق النفسي، بأنه حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلبى، وتوقعاته لم تتحقق، ويتصف بتطور خيبة الأمل، يرافقها أعراض نفسية وجسدية، تؤدي إلى تدني مفهوم الذات.

(شهر زاد نوار، سعاد حشاني: ٢٠١٥ : ١٨٤)

"كما أوضحت كيمبرتيج إيرين ابركيسون Parkison 25: 2008, Erin Kimberteg في تعريفها للاحتراق النفسي على أنه حالة من الوهن النفسي حدثت نتيجة ضغط العمل المؤلم، ويتولد عن هذا الضغط طاقة من الغضب الشديد مع ضعف في المقاومة للأمراض، وزيادة عدم الرضا والتشاؤمية والغياب المتزايد وعدم الكفاءة في العمل. في حين عرفت كيلي سويرجنن Swearingen Kili, ٢٠١٠ الإحتراق النفسي بأنه حالة من الإرهاق الجسدي والانفعالي وسخط على الذات وعلى الآخرين وعلى العمل أيضا، وفقدان الحماس له، وركود وانخفاض في مستوى الفعالية وضعف القدرة على الأداء الوظيفي.

عرفت سنابل جرار ٢٠١١ الاحتراق النفسي هو ظاهرة نفسية ناجمة عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد تنعكس سلبا على الفرد والمؤسسة لما تسببه من انخفاض في مستوى الأداء والإنتاجية الفردية، وهذات ثلاثة أبعاد: الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز". (السيد أحمد بدوي عطا الله، وآخرون: ٢٠١٦ : ٨٨٩)

"وقدم (Lambert) 1994، التعريف التالي للاحتراق النفسي: هوشكل من أشكال الإجهاد النفسي أو الجسدي يحدث بشكل متكرر في مهن الخدمات الإنسانية وهو عملية من ثلاث مراحل : تبدأ بالشك وإلقاء اللوم على النفس، ثم تتطور لخيبة أمل بالحياة والعمل ليبلغ ذروته

بالإجهاد التام الانفعالي والجسدي". (عوض سليمان، إعماد عواد البليسي: ٢٠١٤ : ٧٢ )  
"إن الاحتراق النفسي هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الإحباط، بينما الضغط النفسي وهو عبارة عن أي موقف يضطر فيه الفرد إلى المواجهة، حيث يكون الضغط مؤقت، وبمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط. الاحتراق النفسي والقلق يتميزان بالقلق بخاصية عدم الثبات في أغلب الأحيان حيث يتكون من أعراض جسدية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة قد تصل إلى درجة القلق الحاد الذي يسبب معاناة للجسم والنفس والعقل ويصبح الفرد يعاني من الضغط يتحول مع مرور الزمن إلى الاحتراق النفسي.

-الاحتراق النفسي والتهرب النفسي: يعتبر التهرب النفسي نوع من التمارض ينتج عن شعور الفرد بأنه ليس على ما يرام، مما يؤدي إلى تعذر الفرد بأعداء للتهرب من تحمل المسؤولية، ولجوءه إلى التهرب والبحث عن الأعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين، وعند نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي الاحتراق النفسي". (عبد العزيز خميس: ٢٠١٦ : ١٢٣)

"ويرى ماتيسون وانفاسبيفيت (١٩٨٧) أن ظاهرة الاحتراق النفسي تمر بالمراحل التالية:

- ١- **مرحلة الاستغراق** وفيها يكون مستوى الرضى عن العمل مرتفع ولكن إذا حدث اتساق ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
  - ٢- **مرحلة التبدل**: وهذه المرحلة تتم ببطء وينخفض فيها مستوى الاداء في العمل، ويشعر الفرد بإعتلال صحته.
  - ٣- **مرحلة الانفصال** وفيها يدرك الفرد ما حدث ويبدأ الانسحاب النفسي، وإعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي.
  - ٤- **المرحلة الحرجة** وهي اقصى مرحلة في مستويات الاحتراق النفسي وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوء وخطراً، ويختل تفكير الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الإنتحار". (خولة عبدالرحيم عودة غنيم، هيام قطناني : ٢٠١١ : ٢٢٥)
- "وتتمثل أعراض الاحتراق النفسي في:

- ١- الاعراض الانفعالية: مثل الإحباط والإجهاد الذهني، والحذر غير الطبيعي، والتوتر والاكتئاب والقلق.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

٢- الاعراض السلوكية : مثل الانفصال والعزلة، والتصرف بحذر شديد، والتدهور، والانهيار في الأداء في النواحي المهنية والاجتماعية، وزيادة ساعات النوم عن المعدل الطبيعي، والتعامل مع الطلاب بطريقة متعالية.

٣- الاعراض العضوية :مثل الإعياء البدني، والصداع، والشعور بالإجهاد من أقل مجهود مبذول، والوهن، والهزال الجسدي، واضطرابات المعدة، وسرعة خفقان القلب".

(سحر عبدالغني عبود : ٢٠١٤ : ١٥٢)

### التعريف الإجرائي لمفهوم الاحتراق النفسي:

"الاحتراق النفسي كما يقيسه مقياس الاستاذ الدكتور فرح عبدالقادر طه، والاستاذ الدكتور السيد مصطفى راغب، هو:

زملة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإنهاك الإنفعالي والبدني، واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وانخفاض كفاءة الفرد، والمشاعر السلبية تجاه العمل وما يرتبط به، وغالبا ما تمتد الأعراض لخارج مكان العمل، ويحدث هذا كنتيجة واستجابة للضغوط الشديدة طويلة المدى بالعمل، أولعدم التقارب بين توقعات الفرد وبين واقع العمل، أوبين مطالب العمل الإنفعالية وبين مصادر وقدرات منها ومدى توافرها لديه.

ويتكون مقياس الاحتراق النفسي من خمس مقاييس فرعية هي كالتالي:

#### أ- مقياس الانهاك النفسي والبدني:

تشير الدرجة المرتفعة على هذا المقياس إلى معاناة الفرد النفسية والبدنية من عمله وشعوره بفقدان الطاقة وإحساسه بأن طاقته الإنفعالية والبدنية قد أستهلكت، ويتوافق ذلك مع مشاعر التوتر والإحباط والضيق وكره العمل والعديد من الإضطرابات البدنية مثل الصداع وآلام الظهر والشعور بالإرهاق والاستيقاظ من النوم متعبا وفقدان الطاقة اللازمة للقيام بهام إضافية في العمل.

ب- مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل:

تشير الدرجة المرتفعة على هذا المقياس إلى وجود علاقات سلبية وباردة ومضطربة بين الفرد وبين زملائه في العمل، أومع من يتعامل معهم ببيئة عمله، فيعاني الفرد من سرعة الغضب والشك والريبة والاستهتار بالعلاقات مع من يتعامل معهم في بيئة العمل، وتسود

لديه مشاعر البلادة والاستهتار واللامبالاة.

ج- مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز:

الدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى شدة معاناة الفرد من وجود وجهة نظر سلبية عن نفسه وقدرته على العمل بوظيفته وشعوره بأنه غير مناسب وغير منتج في عمله وإحساسه بتدني كفاءته المهنية وانخفاض مستوى إنجازة.

د- مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل:

الدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى وجود إتجاهات سلبية للفرد نحو عمله وشعوره بانخفاض قيمة هذا العمل وعدم جدواه وانه في الوظيفة الخطأ بالنسبة له وعدم رضى الفرد عن سياسات وإدارة العمل، ورغبته في ترك العمل، والشعور بعد الراحة أثناء الوجود بالعمل. ه- مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية:

الدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى التأثير السلبي للعمل على باقي جوانب حياة الفرد الاجتماعية والأسرية وعدم وجود الكثير من الوقت لقيام الفرد بكثير من شؤنه الخاصة بسبب إنشغاله في العمل، وإضطراب العلاقات الأسرية والحميمه بسبب إنهاك الفرد وإنشغاله في عمله". (فرج عبدالقادر طه، السيد مصطفى راغب: ٢٠١٠ : ١٥، ٢٢، ٢٣)

### الإطار النظري:

"يعد الاحتراق النفسي ظاهرة من الظواهر السيكولوجية التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية، حيث تناولت أبحاثهم "الاحتراق النفسي" بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدماتية، وبالتالي كانت هذه المهن من بين أكثر المهن التي أخذت اهتمام الباحثين بالدراسة والبحث وعليه وصفت هذه المهن من أكثر المهن التي تسبب الضغوط هذه الأخيرة إذا تقامت قد تكون تأثيراتها وخيمة على الفرد العامل وعلى من يحيط به من زملاء وعلى عملهم بصفة عامة، وضمن هذا الإطار تعد مهن مثل التعليم، الشرطة، التمريض وأعوان الحماية المدنية أرجال الإطفاء من بين المهن الخدماتية الإنسانية التي يكثُر في وسطها الإحساس بالضغوط والتوترات، وربما يكون كدليل وتشخيص مثل هذه الظاهرة- الاحتراق النفسي- من بين الخطوات المهمة التي قد تعود بالنفع على الفرد العامل وعلى من يتعامل معه وعلى عمله، حيث يكون بالإمكان تقادي آثارها السلبية، والمساعدة في تمتعه بصحة

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

نفسية مستقرة نسبيا حيث لوحظ خلال السنوات الأخيرة الاهتمام المتزايد بظاهرة بدأت تعرف بالاحتراق النفسي في المهن التي تقدم المساعدة والعون للآخرين، وتجسد ذلك في عدد الندوات والدراسات التي تناولت الموضوع. فبين عامي ١٩٧٤ و ١٩٨٩ كتبت أكثر من ٢٥٠٠ مقالة عن هذا الموضوع، في ضوء تزايد الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين في تنظيمات العمل المختلفة. وقد ارتبطت الدراسات الأولى بباحثي جامعة يل وجامعة ميشيغان التي ركزت على طبيعة العمل في المنظمات التي توفر الخدمات الإنسانية، حيث بدأت هذه الدراسات بالمعلمين وانتقلت بعد ذلك لتشمل العاملين في مراكز الصحة العقلية، والبرامج الخاصة بغير القادرين على التعلم، ومراكز الصحة العامة ومراكز رعاية الشباب، وفي كل هذه الهيئات كان الاهتمام منصبا على معاينة تأثير ظروف العمل على العاملين بهذه المراكز، ومع أن الاهتمام كان في البداية منصبا فقط على الرضا الوظيفي والإنجاز الشخصي في العمل إلا أن التركيز تحول إلى دور الضغط الوظيفي والإحباط في التغييرات السلبية وتأثيرهما النهائي على نوعية الخدمات وعليه أصبح الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصرة.

فهو كظاهرة سيكولوجية في تطور مستمر منذ عقد السبعينيات من القرن العشرين، وقد خصص لها العالم فرويدنبرجر Freudenberger أجزاء مهمة من كتاباته وأعماله، كما تناولتها بالبحث كل من ماسلاش ومانيز Pines ، وكيرنيس Cherniss وغيرهم، مما كان لهم الأثر الكبير في تعريف هذه الظاهرة وحدديد مظاهرها وبيان أسبابها، وكيفية تفاديها أو التقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة، غير أنه قبل هؤلاء الباحثين كان العالم بردي Bradley عام 1969 هو السباق وأول من أشار إلى التوتر والضغط المتصل بالعمل. الذي سماه ووصفه بال " Burnout " وبعد سنوات قليلة سيطر على المصطلح العالم Freudenberger عام 1974 و Maslach عام 1976 ليشيرا إلى جديد مظاهر الاستنزاف المهني، وانطلاقا مما سبق أكد هؤلاء الملاحظون الأوائل أن " الاحتراق النفسي " يخص كلا من المرشدين الاجتماعيين والأطباء والمعلمين والمحامين... وغيرهم، أي تلك المهن التي تتضمن الالتزام العلائقي والرعاية والمساعد". (هنا بوحارة : ٢٠١٦ : ٢١٩ ، ٢٢٠)

"وتعتمد المؤسسات الاجتماعية على إختلاف أنواعها على المتخصصين أو المهنيين في تنفيذ

برامجها وتحقيق أهدافها ويفترض في هؤلاء المهنيين القيام بواجباتهم بطرق تتسم بالفاعلية سواء في أدائهم لواجباتهم أوفي علاقاتهم مع من يتعاملون معهم وخاصة ملتقى الخدمات أو العملاء، ويمكن القول في هذا الصدد أن الالتزام بهذه الفرضية يعتبر الركيزة الأساسية لعمل المدرس مع تلاميذه والطبيب مع مريضه والمحامي مع موكله والاختصاصي النفسي والاجتماعي مع عميله، وتبرز في مجال العمل المهني معوقات تحول دون قيامه بدوره كاملا، الأمر الذي من شأنه المساهمة في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه في مستوى توقعات عملائه وغالبا ما يترتب على ذلك حدوث ضغط نفسي على المهني التكيف معه لكي يقلل إحساسه بالعجز، ويتمثل هذا النوع من التكيف في قلة الدافعية وحالة عدم الرضا الوظيفي والعلاقة الآلية التي تربطه بمن يتعامل معهم، وتعرف هذه الحالة التي يصل عليها المهني بالاحتراق النفسي ونظرا لما لهذه الظاهرة من آثار سلبية على القوى البشرية في المؤسسات الاجتماعية فقد زادت في الآونة الأخيرة الندوات والبحوث والكتابات حولها مستهدفة بيان أسبابها وكيفية تفاديها أوالتقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة".

(كاري جرنس : ١٩٨٦ : ٣٤٨)

"ويعتبر الاحتراق النفسي المرحلة المتأخرة من مراحل التعرض للضغوط النفسية التي تواجه الفرد، سواء تعلق، الأمر بالجانب الاسري أوالاجتماعي أوالمهني، لكن الأساس في ظهور هذا المصطلح هوميدان العمل،وما قد يعاينه الفرد من أعباء وكثرة المسؤوليات والضغوطات الشديدة التي قد تؤدي به في نهاية المطاف إلى الإصابة بالضغوط النفسية، ومنه إلى الاحتراق النفسي، لكن ما أشارت إليه بعض الدراسات هوأن هذا المصطلح تم استخدامه في الأخص للدلالة على المرضى الفصامين المزمين الذين تدهورت حالتهم إلى حد كبير، فوصلوا إلى حالة شديدة من الانسحاب من المجتمع ومن البلادة إزاء الاحداث والواقع والآخرين، مع هبوط النشاط وضعف الحركة، فالاحتراق النفسي بذلك هو(عبارة عن زملة من الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحوالعمل، وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، كما أن الاحتراق النفسي هو انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالها، سواء في العمل أو الأسرة أو الظروف التي يتعرض لها، ومنه فالاحتراق النفسي هو حالة من التعب والإرهاق والإجهاد

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

البدني، النفسي، العقلي، يصل إليها الفرد عند تعرضه المستمر لمواقف ضاغطة شديدة في حياته اليومية، الأسرية، الاجتماعية، المهنية خاصة، فيفقد بذلك ثقته وتقديره لذاته، وإحساسه بالمسؤولية، انخفاض انجازه، وكذلك إنسحابه من المجتمع ومن علاقاته بالآخرين".

(نبيلة باوية : ٢٠١٢ : ٣٢١ ، ٣٢٢)

"ويعتبر الإنهاك الانفعالي البعد المركزي لمراحل الاحتراق النفسي، ويرتبط هذا البعد بشعور الفرد بنوع من نفاذ المصادر العاطفية (الخلومن الطاقة الإنفعالية) لمواجهة المتطلبات الإنفعالية للعمل، ويصفه ساكستون وآخرون بأنه الحالة التي تتصف بإستنزاف الطاقة نتيجة المتطلبات الإنفعالية المفرطة التي يتعرض لها الأفراد الذين يتفاعلون مع الزبائن، أما بيكوس وآخرون فيصفون الإنهاك الإنفعالي بنقص الطاقة والشعور بنفاذ الخزان النفسي.

وقد ذكر ماسلاش منذ فترة طويلة بأن الموظفين الذين تعتمد مراكزهم على درجة من العمل الإنفعالي يزيد احتمال تعرضهم للإنهاك الإنفعالي، كما توضح النتائج التي توصل إليها موريس وفلدمان بأن احتمال التعرض للإجهاد الإنفعالي يكون مرتبطاً أكثر بمدى تكرار ومدة العمل الإنفعالي المطلوب والتنافر الذي يتم الشعور به، كما يوضح ويك وموينيان مدى تأثير طلب تنظيم الإنفعالات في العمل على مستوى الإنهاك الإنفعالي في دراستهما على مركز إتصال هاتفي على غرار الدراسة التي قام بها ليويج ودولارد، وفي نفس الاتجاه يوضح توتردال وهولمان بأن التمثيل السطحي الممثل في إظهار السلوكيات والتعبيرات التي لا تتوافق مع المشاعر الحقيقية التي يشعر بها الموظف هوما يؤدي به إلى الإنهاك الإنفعالي نتيجة الشعور بالفتور والإجهاد". (عبدالحاميد عشوي : ٢٠١٤ : ٢٠٦)

"إن علاقة الناس مع عملهم، والصعوبات التي يمكن تنشأ عندما تصبح هذه العلاقة مقلقة، تم إدراكها منذ فترة طويلة باعتبارها ظاهرة هامة وجوهرية في العصر الحديث. وقد تم استخدام مصطلح الإرهاق لوصف هذه الظاهرة والتي بدأت تظهر بشكل منتظم في الولايات المتحدة عام ١٩٧٠، وخاصة بين العاملين في مجال الخدمات الإنسانية. وقد تم استخدام هذا التعبير الرائج سنة ١٩٦١ في رواية غرين "Greene" حالة الاحتراق " والتي وصفت حالة مهندس معماري معذب روحياً يشعر بخيبة الأمل الأمر الذي يدفعه إلى الإنسحاب إلى الغابة الأفريقية، حتى في وقت سابق من الكتابة، سواء خيالية وغير خيالية،

تم وصف ظواهر مماثلة، بما في ذلك التعب الشديد وفقدان المثالية والشغف لوظيفة المرء، ومن الجدير بالذكر أن أهمية الاحتراق كمشكلة اجتماعية تم تحديدها من قبل كل من الممارسين المهنيين والمعلقين الاجتماعيين قبل فترة طويلة من أن تصبح محور دراسة منهجية من قبل الباحثين.

إن القوة المركزية لمصطلح الاحتراق تحدد واقع تجارب الأشخاص في مكان العمل وهو ما جعله مثيرا للجدل في مجال البحث، وباللغة الدراجة يعد الاحتراق متمركزا أكثر في علاقات الناس المعقدة بعملهم وتم إعطاء إهتماما جديدا لبعض جوانب منه. ومع ذلك فقد ظهر مصطلح الاحتراق بشكل غير علمي في علم النفس الشعبي، ففي البداية كانت الاصول غير العلمية للاحتراق تمثل عائق أكثر من كونها ميزة ومع ذلك، نظرا للتطور اللاحق للنظريات والدراسات التجريبية فقد تم تدعيم مثل هذه القضية البحثية، وما برز من كل هذا البحث هو تصور الاحتراق الوظيفي بوصفه متلازمة نفسية تحدث كاستجابة للضغط النفسي المزمن لدى الأشخاص في وظائفهم، والذي يشتمل على ثلاثة أبعاد رئيسية هي الانهالك الهائل، ومشاعر اللامبالاة والانفصال عن العمل، والشعور بعدم الفعالية والافتقار إلى الإنجاز". (Maslach, C, Schaufeli, W.B:2001: 389,399)

"إن رد الفعل العاطفي والاستجابة المستمرة للضغط، والمعروفة باسم الاحتراق، يمكن أن يسبب تدهور أو استنزاف الموارد العاطفية والمعرفية على مر الزمن، وعلى الرغم من أن الباحثين قد درسوا الاحتراق الوظيفي لأكثر من ثلاثة عقود، إلا أنه لا يزال هناك بعض الارتباك فيما يتعلق بالمكونات أو العوامل التي أسهمت في تكوين ذلك البناء على سبيل المثال، فقد اعتبر البعض خطأ أن الاحتراق مثل الضغط والاكتئاب في حين أن الباحثين قد حددوا ضغوط العمل كالمطالب أو أن تتجاوز الضرائب قدرات الشخص في العمل، وفي الواقع فإن الاحتراق الإرهاق هو أنماط استجابة الأفراد لضغوط العمل، كما أن الاحتراق يختلف عن الاكتئاب بأنه محدد في سياق العمل، في حين تستمر أعراض الاكتئاب في جميع جوانب حياة الأفراد.

وقد حدد ماسلاش وجاكسون (1981) بأن الاحتراق هو بناء متعدد الأبعاد يتكون من ثلاثة أبعاد منفصلة، وإن كانت ذات صلة، والأبعاد هي: الإرهاق العاطفي، تبدد الشخصية، والإنجاز الشخصي.

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

وينشأ الإرهاق العاطفي من مشاعر التوتر والإحباط بسبب مخاوف الأفراد من أنهم لن يكونوا قادرين على تحقيق مستويات العمل السابقة، أما تدد الشخصية البعد الثاني من الاحتراق، يحدث عندما يبعد الأفراد أنفسهم من عملهم من خلال خلق تصورات لا إنسانية للمهام أو العملاء أو زملاء العمل، من خلال تجاهل متطلبات العمل التي كانت فريدة من نوعها وأجداً، يخلق الأفراد مخزونات احتياطية في محاولة لتخفيف بعض النتائج السلبية التي يعانون منها البعد الأخير من الاحتراق الوظيفي هو (انخفاض) الإنجاز الشخصي، والذي يعرف بأنه التقييم الذاتي لمشاعر عدم الكفاءة وعدم الإنجاز في العمل، إن المستويات عالية من الانهك العاطفي وتدد الذات على المدى الطويل مع انخفاض مستويات الإنجاز الشخصي يدلان على الاحتراق، وتاريخياً، صنفت سوابق الاحتراق الوظيفي إلى ثلاث فئات عريضة: التنظيمية والمهنية والفردية، وعلى المستوى التنظيمي فحص الباحثون تأثير البيئة النفسية للمنظمات على الاحتراق المهني للموظفين، وبالإضافة إلى ذلك، فإن استنزاف أوندرة الموارد التنظيمية، إلى جانب توقعات الأداء المستمر قد يكون لها آثار حادة ومدمرة على احتراق الموظفين، والتنبؤات على المستوى المهني للاحتراق في البداية تتمحور حول خصائص تفاعلات الموظفين مع العملاء."

(Swider.B. W, Zimmerman.R. D: 2010: 488)

"إن مستويات ضغوط العمل والاحتراق النفسي Burnout تتزايد في العالم، ففي آخر 20 سنة، حيث اظهر مسح للدراسات في مجال ضغوط العمل والاحتراق النفسي أن مشكلة الضغط النفسي الناتج عن العمل تشكل ثاني أكبر مشكلة انتشاراً عند الموظفين؛ حيث أن ما نسبته % 28 من مشكلات العاملين في البلدان الأوروبية هي مشكلات ناجمة عن ضغط العمل، ويعد الضغط Stress واحداً من المخاطر النفسية الرئيسية على الموظف في العمل، وفي السنوات الأخيرة، تلقت قضية الاحتراق النفسي اهتماماً كبيراً من البحث؛ فهناك عدد هائل من الدراسات والبحوث التي أجريت حول ظاهرة الاحتراق النفسي، والتي أكدت على خطورة هذه الظاهرة وعواقبها البيئية سواء على العمل أو في الحياة الأسرية للفرد وارتبطت ظاهرة الاحتراق النفسي مع ما يعرف بتغيير العمل والبحث عن عمل جديد، وأيضاً التغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض في مشاعر الرضا الوظيفي لأولئك الذين

يعانون منه". (عبدالفتاح الخواجة : ٢٠١٦ : ٣)

"ولم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وفقاً للآتي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للريجات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق النفسي، وأنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق النفسي كالتنفيس الانفعالي.

في حين فسرت النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية الملائمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن ضغوط الزوجة والأولاد، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفيه مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي، يسمى الاحتراق النفسي Burnout ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة.

أما النظرية الوجودية فتركز في تفسيرها للاحتراق النفسي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق النفسي؛ لذلك فالعلاقة بين الاحتراق النفسي وعدم

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جا، لنا القول إذ إن الاحتراق النفسي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق النفسي، مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول: إن الاحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تقاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي".

(عمار الفريجات، ووائل الربضي : ٢٠١٠ : ١٥٦٤)

"وقد اقترح العديد من الباحثين الأبنية النظرية للاحتراق وانتشار العديد من المقاييس والتي تشير الى وجهات نظر مختلفة حول هذا المفهوم، ومن أكثر المقاييس انتشارا مقياس الاحتراق لماسلاش للاحتراق ويتكون من ثلاثة أبعاد فرعية:

الإنهاك (الاستنزاف)، واللامبالاة، وانخفاض الإنجاز الشخصي. ويتكون بعد الانهاك من الشعور بعدم القدرة على العطاء العاطفي لهذه الوظيفة لأن الناس ليس لديهم شئ أكثر من ذلك لإعطائه، إن تبدد الشخصية التي أعيد تصورهما في وقت لاحق على أنها تشاؤم هي محاولة لعزل (فصل) الذات عن العمل والعملاء من خلال تجاهل الصفات الفريدة والمميزة لكل من العمل والعمل، فالضغوط والمحفزات التي يستجيب لها الفرد مع تصورات الإجهاد تلعب دورا هاما في عملية الاحتراق، ومن ثم فإن متطلبات العمل تعمل على تهديد واستنزاف موارد الفرد، والتعرض لها لفترات طويلة سوف يؤدي إلى الانهاك العاطفي، واللامبالاة، وانخفاض الإنجاز الشخصي، حيث ان معظم الوظائف لديها متطلبات متعددة المهام والمسؤوليات مثل غموض الدور، صراع دور، وعبء العمل: غموض الدور هو عدم وضوح مسؤوليات الفرد عن العمل أو عندما يكون المعلومات المتعلقة بالدور غير واضحة، ويحدث صراع الدور عندما يختبر الفرد مطالب متضاربة في العمل، أما عبء العمل هو عبء زائد على الطلبات في العمل لفترة طويلة والتعرض لهذه العوامل هو جزء لا يتجزأ من عملية الاحتراق ويؤدي إلى زيادة الضغط." (Alarcon.G.M:2011: 550)

"إن المطالب العالية في وقت المرء هي سمة للعديد من المهن، وكما اوضح كل من بريتون وغلين ١٩٨٩، "إن الأشخاص المثقفون فكريا لديهم أشياء أكثر يريدون القيام به، أو

بحاجة إلى القيام بهاممن لديهم الوقت"، ينطبق هذا الوصف على وظيفة معظم مديري المدارس، الذين يتحملون مسؤولية المهام الكثيفة للوقت وإدارة العمليات المدرسية، والإشراف على البرامج التعليمية، وبناء العلاقات بين الموظفين، وما إلى ذلك وفي مثل هذه المهن، تصبح أكثر إنتاجية من خلال إيجاد سبل لتحقيق المزيد في وقت محدد، وإدارة الوقت باقتدار هوأحد الطرق لتحقيق هذا الهدف.

وإدارة الوقت تعني تلك السلوكيات "التي تهدف إلى تحقيق الاستخدام الفعال للوقت أثناء أداء بعض الأنشطة الموجهة نحو الأهداف، وتحدد الأبحاث عددا من التقنيات والسلوكيات المرتبطة بفعالية إدارة الوقت، على سبيل المثال، وجدت الدراسات أنه يمكن للمرء أن يستخدم الوقت بكفاءة وبشكل مثمر من خلال وضع أهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل، والحفاظ على سجلات الوقت، وتحديد الأولويات والمهام، وجعل تأليف لائحة وجدولة، وتنظيم مساحة عمل تقنيات وسلوكيات إدارة الوقت هذه تتقاسم بعض السمات الأساسية ويمكن تصنيفها إلى عدة مجموعات :

اقترح بريتون وتيسر (١٩٩١) ثلاثة جوانب لإدارة الوقت:

- التخطيط قصير المدى، والتخطيط البعيد المدى، واتجاهات الوقت.
- التخطيط قصير المدى هو القدرة على تنظيم المهام على المدى القصير (على سبيل المثال في غضون يوم أو أسبوع).
- التخطيط الطويل المدى هو القدرة على إدارة المهام على مدى فترة زمنية أطول (على سبيل المثال في ربع سنة أو سنة) بتحديد الأهداف، وتتبع التواريخ الهامة، والحد من التسويف.
- وتدل الاتجاهات الإيجابية على أن الشخص موجه نحواستخداموقته بشكل بناء والحفاظ على الادارة حول كيفية قضاء الوقت.

وباستخدام تصور مختلف، حدد ماكان Macan (١٩٩٤) ثلاثة مكونات من إدارة الوقت: تحديد الأهداف والأولويات، والميكانيزمات (أي وضع القوائم والجدول)، وألوية التنظيم المكون الأول يتضمن مثل هذه السلوكيات :تحديد الأهداف التي يريد إنجازها وتحديد أولويات المهام لتحقيق هذه الأهداف، والثانية تشمل السلوكيات المرتبطة بإدارة الوقت مثل

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

وضع قوائم المهام والجدولة، ويشمل المكون النهائي وتفضيل التنظيم في مكان عمله أو اتجاهه نحو المشاريع.

في حين أن هذا التصنيف يختلف نوعاً ما عن بريتون وتيسر Britton and Tesser's (1991): تحديد الأهداف، وتحديد الأولويات، والتنظيم وهو شائع في كل من المكونين السابقين.

وتشير الدراسات إلى أن الناس يختلفون بشكل منهجي في سلوكيات إدارة الوقت والتقنيات". (Grissom.J. A, Etal: 2015:775)

"وقد ارتبط مفهوم إدارة الوقت بشكل كبير بالعمل الإداري، والحقيقة أن مفهوم إدارة الوقت يشمل إدارة الوقت الخاص، إضافة إلى إدارة وقت العمل، أي الوقت المتبقى من ساعات اليوم بعد انتهاء فترة العمل المحددة، وقد ارتبطت كلمة الإدارة بالوقت، سواء كان وقت العمل أو الوقت الخاص، ومن خلال عملية مستمرة من التخطيط والتحليل والتقييم المستمر لكل النشاطات التي يقوم بها الشخص خلال فترة زمنية محددة، تهدف إلى تحقيق فعالية مرتفعة في استغلال هذا الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المنشودة .

إن إدارة الوقت، تعني إدارة الذات، إدارة شؤون الوظيفة بما يكفل الحصول على النتائج المحددة في الوقت المتاح، وبكلمات أخرى، إنها إحدى العمليات التي تمكن من إنجاز المهام والأهداف، وإذا كانت واجبات الوظيفة ومسئولياتها والأهداف المتوقعة محددة من قبل المنظمة التي يعمل فيها المدير، فإن ما يرغب في إنجازه أو تحقيقه يحدده النظام القيمي الخاص به.

إن قضية التنمية في المقام الأول هي قضية وقت وقضية إنتاج، وأن الأمر في حاجة إلى التعامل مع الوقت على أنه مورد لا بد من استثماره لتحقيق النتائج المطلوبة لرفاهية الشعوب، ويقع عبء ذلك في الدرجة الأولى على عاتق كل فرد".

(هيثم حمود الشبلي، وآخرون: ٢٠١٥: ٨٨)

" وقد بدأ الاهتمام والتركيز على إدارة الوقت بالمفهوم الشامل والمتعارف عليه حالياً في أواخر الخمسينات من القرن الماضي، وكانت أول محاولة للكاتب James mckay عام ١٩٥٨ عندما وضع كتابه إدارة الوقت the time management وبعد هذه الفترة ازداد

الاهتمام بشكل كبير بإدارة الوقت وبدأت تظهر الكثير من الدراسات والبحوث والمقالات والكتب الخاصة بذلك، وهنا أوضح الجريسي في تعريفه لإدارة الوقت أنه لا ننطلق إلى تغييره ولا إلى تعديله بل إلى كيفية استثماره بشكل فعال ومحاولة التقليل من الوقت الضائع دون فائدة أو إنتاج وبالتالي رفع إنتاجية العاملين خلال وقت عملهم المحدد".

(لوكية الهاشمي، بوراس أسية : ٢٠١٦ : ٣)

"ويختلف مفهوم إدارة الوقت باختلاف العاملين ودوافعهم واحتياجاتهم وطبيعة وظائفهم، كما يختلف تقدير قيمة الوقت من مصرف إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر، ويعد سلوك العامل تجاه الوقت سلوكًا مكتسبًا من البيئة المحيطة، ومن القيم التي تكونت لديهم عن مفهوم إدارة الوقت وقيمتها وأهميتها، إذ إن الوقت مورد نادر يختلف عن الموارد الإنتاجية الأخرى في كونه لا يمكن تجميعه أو تخزينه، أو إحلاله، أو شراؤه، أو توفيره، أو مضاعفته، ولذلك يفترض أن يستغل بشكل فعال، وذلك لتحقيق الأهداف المحددة في الفترة الزمنية المعينة لذلك، ويؤيد بيتر دركر ذلك بقوله: إن الشخص الذي لا يستطيع إدارة وقته لا يستطيع إدارة شيء آخر ومن هنا فإن دراسة إدارة الوقت لا تأتي من منطلق تغييره أو تعديله أو تطويره بل من منطلق كيفية استغلاله بشكل فعال وتقليل الوقت الضائع هدرًا دون أية فائدة أو إنتاج، وبالتالي رفع إنتاجية العاملين خلال وقت عملهم المحدد، لذا فقد تم اعتماد بعد فاعلية إدارة الوقت لقياس إدارة الوقت بشكل عام، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها ومجتمعها المتمثل في قطاع المصارف التجارية، وهذا البعد مستمد من التعاريف التالية:

إدارة الوقت هي استعمال لغة عمل رسمي استعمالاً فاعلاً، لإنجاز المهام والأنشطة المختلفة ذات الصلة بالعمل الرسمي، والتي يجب إنجازها في أثناء ساعات الدوام الرسمي المسموح به لتحقيق غاية ما، إدارة الوقت تعني الاستخدام الفعال للمصادر المتاحة بما فيها الوقت لتحقيق المصالح والأهداف الشخصية، إدارة الوقت هي فن ترشيد استخدام وقت المدير والعاملين من خلال وضع الأهداف وتحديد مضيعات الوقت، ووضع الأولويات واستخدام الأساليب الإدارية لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، إدارة الوقت هي تلك العملية التي توزع الوقت بفعالية بين الأعمال المختلفة، بهدف إنجازها في الوقت الملائم والمحدد.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

إدارة الوقت عبارة عن تطبيق منظم لإستراتيجيات عامة تتطلب مجهود أقل لتحقيق الكفاءة في أداء الأعمال، والفعالية في استخدام الوقت، من خلال التركيز على الأنشطة المختارة. (زكي عبد المعطي أبوزيادة : ٢٠١٢ : ١٧٧)

"إن الإنسان يرقى عن غيره من الكائنات الجامدة والحية في هذه الدنيا بانفراده بالوعي بالتغير والنمو في الزمان، ووعي الإنسان بالزمان هو الذي يجعل خبرته ومعرفته تتراكم مما يتيح لكل جيل أن يبدأ من حيث انتهى سابقه فتتطور الجماعات البشرية وتتقدم، وإذا كان تقدم الإنسان يتطلب استثماراً للموارد الطبيعية والبشرية وفقاً للمنطق الاستثماري وهو أكبر عائد في أقل وقت وجهد فمعنى ذلك أن هذا المنطق الاستثماري أدخل عنصر الوقت كمورد هام من موارد الاستثمار، وقد حظيت إدارة الوقت باهتمام العلماء لأهميتها في دفع عجلة الإنجاز. وقد اقترح، بوند وفيزر ١٩٨٨ Bond & feather : أن هناك العديد من الأدلة النظرية التي تقترح أن إدراك الفرد لكيفية استخدام الوقت يعد متغيراً نفسياً هاماً وأنه جدير بالدراسة.

وإدارة الوقت هي إدارة نحو الأفضل، نحو تعظيم الإنجاز وزيادة الأعمال الممكن إنجازها وفي أقل وقت، أي التحول إلى ساعات عمل قليلة وفي نفس الوقت تحقيق إنجاز أكبر وهو أمر يتوقف على إدراك الفرد لذاته ومعرفته الحقيقية بقدراته وإمكاناته، فالمعرفة تتكرر وتتطور وتنمو وتزداد بالتعليم والتدريب وتطبيق المبادئ الخاصة بإدارة الوقت".

(سميرة بنت عبد الله بن مصطفى كردي : ٢٠١٠ : ٦٣)

"هذا ويعيش الإنسان في عالم يتصف بخاصيتين أساسيتين: الأولى أن هناك أشياء توجد في المكان، والثانية أن هناك أحداثاً يتبع الواحد منها الآخر، وبذلك فإن هناك بعدين أساسيين لحياة الإنسان هما: المكان والزمان، وفي إطارهما يحيا الإنسان، وينمو الجنس البشري ويتطور، وبالرغم من أن بعض الكائنات الحية العضوية تقوم ببعض الاستجابات السلوكية للتعرف إلى التذكر والتوقع، إلا أن الإنسان وحده هو الذي لديه القدرة الفريدة للتحدث عن الوقت وهذه القدرة لا يشاركه فيها مخلوقات أخرى كقدرته على التذكر والتخيل والإدراك والتصوير، إن أبرز مورد متاح للفرد وهو يمارس نشاطاته التعليمية والحياتية المختلفة هو الوقت (Time) ، وهو بذلك يعد عاملاً مقلماً لكافة الناس، ففي الوقت يتصرف الفرد للوصول

إلى أهدافه، فإذا أحسن استغلاله واستثماره بصورة فعالة، فإنه سوف يصل إلى مستوى النجاح المطلوب في أداء مهمته، والوقت يتساوى فيه جميع الأفراد، فليس ثمة شخص لديه من الوقت في أي يوم أكثر من شخص آخر على الإطلاق، ويتصف هذا الوقت بأنه محدود، ولا يعود ثانية، ولا يزيد، ولا يعوض، ولا يشتري، ولا يباع، ولا يستأجر، ولا يسرق، ولا يدخر، ولا يخزن، ولا يضاعف، فهو بذلك عظيم القيمة، ويحتاج من الفرد المزيد من الاهتمام للتخطيط والإعداد لإدارته والسيطرة عليه، من أجل استغلاله أفضل استغلال لإنجاز الأهداف المتوقعة منه بالمستوى المطلوب، وإن تبديد الوقت وإهداره، وعدم معاشته، وعدم استثماره بالشكل الصحيح هي الأسباب المحتملة القائمة لعدم إنجاز الطلبة المهمات التعليمية بالمستوى المطلوب منهم، ولأهمية ذلك في حياة الطالب الذي يدرس عن بعد بخاصة، ازداد الاهتمام بدراسة الوقت وإدارته واحترامه لأسباب عدة منها:

١. ازدياد توقعات المنظمات والمؤسسات التربوية والاجتماعية لما يجب أن يحققه العاملون فيها.

٢. تعقد بيئة العمل بمختلف أبعادها السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتربوية والثقافية.

٣. ارتفاع معدلات التغيير والتغيير يوماً بعد يوم وسنة بعد سنة.

٤. نزعة الأفراد نحو الاستقلال الفردي.

ثمة وعي متزايد لفهم الوقت وإدارته والسيطرة عليه؛ إذ إن لطريقة فهم الفرد للوقت تأثيراً كبيراً في سلوكه، فالوقت يعد موازياً للمال، ولالإنتاجية، وللجودة، وحتى للاختراع والابتكار، وهو بذلك سلاح استراتيجي، يجب أن نكون قادرين في التعاطي معه، ومعاشته، والسيطرة عليه، لما له من تأثير في حياة الفرد سواء كان يعمل بشكل مستقل، أو كان عضواً فاعلاً في مؤسسة ما، ويظهر هذا التأثير في حياتنا في مجالات مختلفة: مادية، ونفسية عاطفية، واجتماعية، وتربوية، وفلسفية، وبيولوجية". (زياد بركات : ٢٠٠٧ : ١٦٠ ، ١٦١)

"ان الكثير من الناس يشكون الوقت الذي أصبح المتهم الوحيد للإخفاقات في شتى الأعمال والواجبات والممارسات اليومية فإذا أخفق بعض الناس في القيام بواجب أو عمل ما يوجوهوا الاتهام إلى الوقت(المتهم البريء)، وهنا يتبادر إلى الذهن تساؤل مفاده هل الوقت هو الذي يتحكم بالإنسان أم أن العكس صحيح فالإنسان هو الذي يصور الوقت كيفما شاء؟

## ◆◆ علاقة الإحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

إن رصيد الإنسان من الوقت لا يتضاعف بل ينقص عكس الأرصدة الأخرى كالمال والعلم والممتلكات وغيرها فإنه يمكن ترميتها إلا الوقت فهو الرصيد الوحيد الذي لا يمكن تنميته ونصيب الإنسان منه محدد حيث كتب الله عز وجل فترةً محدودة للإنسان يعيشها ويقضيها على هذه البسيطة فرصه من الوقت يصرف منه دون أن يعلم مقدار ما بقي، لذلك يجب على الإنسان استغلال الفترة المحددة له من الوقت فيما يعود له وأهله ومجتمعه ووطنه بالنفع والمصلحة والتصرف بحكمة وتعقل في صرف هذا الرصيد لنجعل حياتنا ذات قيمة ومعنى".

(جوخة بنت سالم بن سعيد الخضورية: ٢٠١١ : ٥٠)

"وتعد إدارة الوقت السبيل الذي يمكن من خلاله تحقيق الأهداف للوصول إلى الغايات المؤسسية بكفاءة وفعالية عالية، وذلك من خلال اختيار أفضل الوسائل توفيراً للوقت والتكاليف، وأما في حالة الإدارة السيئة للوقت فإن ذلك يعني مزيداً من التأخر، ومن ثم زيادة في التكاليف بكل معانيها المادية والمعنوية. ومن وجهة نظر اقتصادية فإنه ينظر للوقت باعتباره أحد الموارد النادرة التي يجب أن تستغل بطريقة فعالة من خلال استغلال جميع الإمكانيات والمواهب والقدرات المتاحة، وهناك علاقة ترابطية بين الإدارة وإدارة الوقت كون الإدارة عملية تنظيم، والتنسيق، وتوجيه الموارد البشرية، والمادية المتاحة للمؤسسة لتحقيق أهداف هذه المؤسسة بشكل فعال، وتتضمن هذه العملية خمسة عناصر على الأقل، هي: التخطيط، والتنظيم، والتنسيق، والتوجيه، والرقابة، ومفهوم الإدارة هذا ينطبق على إدارة الوقت التي تتضمن بشكل رئيس: التخطيط، والتنظيم ومراقبة تنظيم الوقت من قبل الإداري ويؤكد هاينز، 2006 أن الهدف الرئيس لإدارة الوقت هو الوصول إلى أفضل صيغة أو طريقة لاستثمار الوقت أو تحقيق أكبر منفعة أو مصلحة أو مردود يتحقق من استثمار الوقت المتاح سواء للمنظمة أو للأفراد العاملين فيها؛ فإدارة الوقت تعمل على إنجاز المهام ببسر وبدون إرهاق وبأقل طاقة ممكنة. وقد أشارت عدد من الدراسات إلى أن إدارة الوقت لها مبادئ لا بد من مراعاتها حتى يقال إن وقت المسؤول، أو وقت المؤسسة، يدار بفعالية أم لا، وهذه المبادئ تمكن المسؤول وتساعد في زيادة استغلاله للوقت، وبالتالي استثماره بفعالية (محمد عبود الحارحشة : ٢٠١٦ : ١١٦٩).

"وتتمثل إدارة الوقت في الاستخدام الرشيد للساعات المتاحة لنا وتحقيق الإدارة السليمة

والفعالة للموارد والكوادر البشرية، كما تعطي بعدا ارتقائيا لضرورة التقدم والارتقاء العام لكل من العاملين في المنظمة والمنظمة ذاتها، وذلك بتبني أساليب ومنهجيات عقلانية تعيننا على التعامل بشكل صحيح مع الوقت، وتعطي لنا صورة كاملة عن الطريق المختصر للوصول إلى أكبر الإنجازات وأكثرها عائدا وإنتاجية لتحقيق أهدافنا، وعليه فحسن إدارة الوقت يساعد:

- على تحديد جيد وواضح وسليم للاختصاصات بحيث يمنع التعارض والتضارب والتنازع فيها، ويمنع في الوقت ذاته التدخل في أعمال الآخرين ووضع العراقيل أمامهم، كما يحقق العدالة في توزيع المهام والأعمال بين الأفراد العاملين ويمنع الازدواج فيها، والقيام بأعمال غير مطلوبة أو القيام بالأعمال المطلوبة في غير الوقت المخصص لها وتنظيم الأولويات وترتيبها بالشكل الذي يساعد المنظمة على:

\*تعظيم الاستفادة من كامل مواردها.

\*معالجة أي معطل أو مضيع.

\*رفع معدلات الإنجاز إلى درجاتها.

\*اكتساب مزايا تنافسية فائقة وفارقة عن المنافسين الآخرين.

- تعميق الوعي والشعور بالمسؤولية الإيجابية اتجاه النجاح العام للمنظمة وتعزيزا للإدراك بالضرورة القصوى للنجاح الخاص بالأفراد، لأن الفرد هوركيمة التقدم لأي منظمة وأداتها الفعالة للارتقاء والتنمية وإن نجاحه يعد أساسا لتحقيق نجاح المنظمة.

- استخدام التنسيق المسبق والمبكر وأساليب المشاركة والتفاعل البشري وزيادة الإحساس بالأفراد الآخرين العاملين في المنظمة والتعامل معهم على أنهم شركاء وزملاء وليس منافسين، بحيث تكون العلاقة بينهم علاقة تعاون واعتمادية متبادلة، فالتنسيق يتطلب أولا الاعتراف بأهمية وضرورة وجود الآخرين بحيث يسمح لهم بالتفوق وفقا لمكانتهم ومواهبهم، وأن في تفوقهم تفوق للجميع، فالوقت موجه لتحقيق التقدم والرقى والتنمية للمنظمة ولجميع الأفراد العاملين فيها.

-سلامة التخطيط المدرك لمدى قيمة وثروة الزمن، وممارسة الأنشطة المختلفة في المنظمة

في إطاره. (لويكة الهاشمي، بوراس آسيه: ٢٠١٦ : ٦،٥ )

"إن أهمية الوقت ترجع إلى كيفية إدارته واستغلاله الاستغلال الأمثل من قبل الأفراد، ويسعى إلى توفير الجهود باستخدام الأسلوب الأمثل في عدم إهدار الوقت، إذ أن استخدامه بفعالية

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

يمكن أن يغير بعض العادات القديمة غير المفيدة ويساهم في استخدام الوقت بالطرق السليمة؛ لذا فإن الوقت يعتبر موردا نادرا كما أشار بيتر دركر " الوقت هو أندر الموارد فإذا لم تتم إدارته لن تتم إدارة أي شيء آخر ويعد الوقت من المصادر المهمة والجاهزة للاستعمال، لكنه ليس ككل المصادر، إذ لا يمكن شراؤه أو بيعه أو استتجاره أو حتى سرقة أو إعارته، أو تخزينه أو مضاعفته أو صناعته أو تغييره.. وكل ما نستطيع عمله هو قضاء الوقت بانتظام، إن عدد ساعات اليوم هي ٢٤ ساعة لا زيادة ولا نقصان، إن الجميع يملكون نفس هذا الوقت أغنياء أم فقراء، أقوياء أم ضعفاء، رؤساء أم مرؤوسين، والوقت لا يشبه بقية الموارد، فعندما يستخدم يستنفد للأبد وهو دائم الوجود لا يتوقف لأي سبب.

إن إدارة الوقت تعني إدارة الذات Time Management is Self-Management ، ان مفهوم إدارة الوقت عملية مستمدة من التخطيط والتحليل والتقييم المستمر لكل النشاطات التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية محددة، تهدف إلى تحقيق فعالية مرتفعة في استغلال هذا الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المنشودة فهي تساعد في تحديد الحاجات حسب أهميتها وأولويتها، ومن ثم تعتبر إدارة الوقت الجيدة صفة من صفات الإنسان الناجح ويمكن تعريف إدارة الوقت بأنها إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تنجز المهام والأهداف التي تمكنك من أن تكون فعالا في مواقف الحياة المختلفة فيعد الوقت العامل الفاصل بين النجاح والفشل، لذا فإن السمة المشتركة بين كل الناجحين هي القدرة على الموازنة بين الحقوق والواجبات وهذه الموازنة لا تتحقق إلا بالإدارة الرشيدة للذات والاستفادة القصوى من الوقت بشكل فاعل وبأقصى قدر ممكن بالدرجة الأولى، وقد لخص درا كر Drucker تعريف إدارة الوقت بقوله " أن إدارة الوقت تعني إدارة الذات وأن المدير الفعال هو من يبدأ بالنظر إلى وقته قبل الشروع في مهماته وأعماله وأن الوقت يعد من أهم الموارد فإذا لم تتم إدارته فلن يتم إدارة أي شيء آخر".

(نيان نامق صابر : ٢٠١٥ : ٣٥)

"وتساعد مهارات إدارة الوقت على القيام بالمهام والأعمال والأنشطة المختلفة المرغوب فيها والمطلوب القيام بها وكذلك الشعور بالتحسين بشكل عام في الحياة وإنجاز الأهداف

والطموحات والتخفيف من ضغوط الحياة المختلفة، فإذا لم نعلم بإدارة الوقت فلن نستطيع إدارة شيء آخر فمعظم أفكار إدارة الوقت بديهية ولكنها ليست شائعة، فالإدارة الجيدة للوقت تزيد الإنتاجية والأداء العام ويمكنها أيضا أن تحسن من المعنويات إذ يصبح الطلاب أكثر رضا عن طريقة استخدام وقتهم.

هذا وتوجد ثلاثة مهارات لإدارة الوقت هي:

- الشعور بقيمة الوقت :وتتضمن قيمة الوقت ذات التوجيه الاجتماعي وقيمة الوقت ذات التوجيه الفردي.
- الشعور بالتحكم أو السيطرة على الوقت :وتتضمن إعداد الأهداف والتخطيط والأولويات وتخصيص الوقت والتغذية الراجعة.
- الشعور بكفاءة الوقت :وتتضمن كفاءة إدارة الوقت وكفاءة سلوكيات إدارة الوقت . في حين أوضح ماريون هاينز إلى أن مهارات إدارة الوقت تتمثل في :التخطيط والتنظيم وتحديد الأولويات والتوجيه والمتابعة.

وتتمثل مهارات إدارة الوقت فيما يلي:

- التخطيط :يعني وضع خطة عمل مسبقة للمهام المراد القيام بها في فترة زمنية مناسبة ومحددة.
- تحديد الأهداف :وتعني وضع الأهداف الخاصة بالمهمة والأهمية المرجوة منها في ضوء الزمن المتاح لكل هدف.
- تحديد الأولويات :أي وضع المهام المراد إنجازها والأهداف المطلوب تحقيقها في ترتيب زمني محدد حسب الأهمية بحيث تكون المهام الأكثر أهمية أولا ثم الأقل أهمية فالأقل وهكذا.
- التنسيق: وهو الملائمة بين المهام المراد القيام بها ببعضها البعض وبينها وبين الزمن المطلوب لكل منها.
- إدارة التحكم في الوقت : ويتضمن تحديد الزمن اللازم لكل مهمة قبل البدء فيها بم الاستمرار في إنجازها حتى تكتمل وعدم تضييع وقتا أكثر مما يجب؛ فضلا عن إدراك انتماء الأحداث في الماضي وتوقع حدوثها في المستقبل وزمن تأديتها في الحاضر .

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

- التقييم والمحاسبة : ويقصد به الحكم على قيمة الوقت المستخدم في أداء المهمة في ضوء النتائج، أو تقدير قيمة وجدارة الزمن المستخدم في أداء مهمة ما وتحديد ما يجب اتخاذه من قرارات بشأنه". ( أحمد ثابت فضل : ٢٠١٤ : ١٩٥ ، ١٩٦ )

أن الاحتراق النفسي قد يصيب المهنيون الذين يواجهون معوقات "Maslach , etal" وقد لاحظت ماسلاش وآخرون تحول دون قيامهم بمهامهم كاملة، فتسبب لهم الإحساس بالتعب، والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب، وغالبا ما يترتب على هذا الوضع حدوث ضغط نفسي يلزم المهني بأن يتكيف معه لكي يقلل من إحساسه بالعجز ويتميز هذا النوع من التكيف بتدني مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا، وبالعلاقة الآلية الجافة التي تربطه بعملائه". (إيلي عبدالحميد عبدالحافظ : ١٩٩٣ : ٢٠١ ، ٢٠٢ )

"ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل أو كلما كان هذا العمل أكبر من طاقة هذا الإنسان أو معرفته الوثيقة بكيفية عمله، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الإنسان في مكان عمله، وأشارت ماسلاك إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي تكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، وتغزو ماسلاك وليتر أسباب الاحتراق النفسي إلى العمل الزائد والمكلف والذي يتطلب وقتا أكثر يفوق طاقة من يقوم به، ويتسم بالتعقيد، ويضعف السيطرة عليه، فضلا عن أن المكافآت والأجور لا تعادل مقدار الجهد المبذول، ويطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل حصولهم على القليل، مما يفقدهم المتعة في العمل وتغيب في العمل العلاقات العاطفية، أو اللمسات الإنسانية، يعتبر قاموس اكسفورد أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي هيربرت فرودنبرجر" المحلل النفسي الأمريكي في كتابه الذي صدر في عام ١٩٧٤ "الاحتراق النفسي، الثمن المرتفع للأداء المرتفع" وقد عرف فرويد نبرجر الاحتراق النفسي على أنه "حالة من انعدام الحافز أو الدافع لدى الفرد عندما يواجه بحالة من الإحباط من عدم تحقق النتائج المرجوة"، وقد اعتمد في تعريفه هذا على أبحاثه المتعددة مع العاملين في المجال الصحي النفسي في المستشفيات ثم قامت كرسيتينا ماسلاك بتصميم مقياس لمعرفة مستويات الاحتراق المهني لدى العاملين في الأعمال المهنية التي يكثر فيها

- الاحتكاك مع البشر، وقد حددت هذه المستويات بأنها:
- الاجهاد الانفعالي: شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة من الفرد.
  - تبدل الشعور: شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة والتهكم وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم.
  - نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ميل الفرد إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية لا سيما في مجال العلاقات الاجتماعية ويتضمن تدني الشعور بالسعادة والرضا عن الذات.
- ويتطور الاحتراق النفسي عند الفرد عبر ثلاث مراحل هي:
- المرحلة الأولى : حيث يشعر الفرد بضغوط العمل نتيجة عدم التواز بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات.
- المرحلة الثانية: يعاني الفرد من الإجهاد والتوتر اللذين هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل.
- المرحلة الثالثة : تتكون لدى الفرد مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك، كالميل إلى معاملة المستفيد بطريقة آلية، والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية، وما يترتب على ذلك من عدم الالتزام بالمسؤولية". (ماجدة إبراهيم الجارودي : ٢٠١٥ : ٢٣، ٢٤)
- "يوضح نموذج كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، فيذكر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط مما يؤدي إلى تهديد حاجة من حاجات الفرد أو الشكل خطرا يهدد آمال الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر الفرد بحالة الضغط ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترة طويلة من الزمن فإنها تؤدي إلى حالة من الإنهاك النفسي، وقد تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات".
- (خالد علي محمد عبدالرحيم : ٢٠١٤ : ٤٠٢).
- "فالإحترق النفسي هو محصلة ردود الفعل المباشرة للتعرض لمصادر الضغوط في بيئة العمل، حالة عدم الرضا الوظيفي وما قد يصاحبها من غياب للدافعية في العمل من الجانب المهني لا تعتبر احتراقا نفسيا، ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الاعتبار لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

والإستمرار في العمل لا يعتبر مؤشرا يعتمد عليه في إصدار حكم بغياب الاحتراق النفسي، فالفرد ربما يستمر في عمله بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة منها: الراتب الجيد، مسؤوليات وظيفية قليلة، وجود ضمان وظيفي، وفي أسوأ الحالات عدم وجود فرص للإلتحاق بوظائف أخرى.

وتشير الدراسات إلى أن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه للاحتراق النفسي :

١- الإنشغال الدائم والإستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم يضحى بالحاضر، وهذا يعني وجوده في إجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا، وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة آلية دون اتصال عاطفي مع الذين يتعامل معهم.

٢- تأجيل الأمور السارة والانشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي لأن هناك وقتا لمثل هذه الانشطة، الأمر الذي يترتب عليه أن يصبح التأجيل القاعدة في تعامل الفرد مع الأمور الحياتية.

٣- العيش حسب قاعدة "يجب وينبغي" يصبح هو السائد في حياة الفرد، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه.

٤- فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا".

(علي عسكر غلوم : ٢٠٠٠ : ٥٣)

"وحسب بينس وأرنسون 1988 pines et aronson، يعتبر الاحتراق النفسي في الخدمة الاجتماعية ظاهرة مرضية تؤثر على فاعلية الممارسة المهنية والعملاء المستفيدين من الخدمة وعلى مؤسسات الرعاية الاجتماعية نتيجة التوجه السلبي لدى الأخصائيين الناشئ عن تأثير الاحتراق النفسي المرتبط بالتوتر الناتج عن طبيعة العمل، وتوصل راداري وآخرون 1993 Rodary etal أن 20 % إلى 40 % من المعالجين هم في حالة احتراق نفسي و 25% من ممرضات المستشفيات العامة باختلاف المصحات يعانون في عملهن، % 56 منهن رغبت مؤخرا في التخلي عن مهنتها، رغم أن % 80 منهن لا يزلن متحفزات جدا لما يقمن به، وبين أم وهاريسون 1998 Um et Harrison أن ضغوط الممارسة المهنية في الخدمة

الاجتماعية تنشأ عن العلاقة المهنية، وأعباء وعلاقة العمل، وخصائص مؤسسات الخدمات، حيث أن الأخصائي الاجتماعي يقضي وقتاً طويلاً متواصلًا في العمل المجهّد مع العملاء نتيجة لطبيعة المهنة التي تتطلب ذلك، كما كشفت دراسة جلولي 2003 أن الممرضون يعانون من شدة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي ومن شدة متوسطة من تبدل المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز. " (ميهوبي فوزي : ٢٠١٠ : ١٨٠، ١٨١)

"أن حصر الاحتراق النفسي في نوع معين من المهن يطرح في بادئ الأمر مشكل الثبات العلمي للمصطلح، فبعض المظاهر المميزة للاحتراق النفسي يمكن إثباتها عند أفراد لا يمتنون بالضرورة إحدى مهن المساعدة، وبالفعل تم تكييف النموذج الوصفي للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة بالنسبة للمهن الأخرى، أي خارج مهن المساعدة، فبالنسبة للبعد الأول (الإجهاد الانفعالي) لم تتغير تسميته بل حافظ على نفس الاسم، إلا أن إسناده للمستفيدين من الخدمة تم حذفه، أما البعد الثاني (تبدل المشاعر) فيمكن اعتباره نوع من اتخاذ مسافة عن العمل والذي يعكس اللامبالاة والبرودة اتجاه العمل في حد ذاته وليس المستفيدين من الخدمة... أما البعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) فكيف وأصبح يسمى نقص الفعالية المهنية. إذن يتميز الاحتراق النفسي بارتفاع اللافعالية عند العامل وزيادة نسب الغيابات والدوران وانخفاض مستوى الرضا المهني، وانخفاض الالتزام التنظيمي."

(وردة العزيز : ٢٠١٤ : ٣٦٧)

" هذا وقد تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين الدرجة الوظيفية ومستويات الاحتراق النفسي ولكن حتى الآن هذه الدراسات أسفرت عن نتائج مختلطة، على سبيل المثال أشارت دراسات بيركلي بلانينغ أسوسياتس، ١٩٧٧؛ كانست وآخرون، ٢٠٠٧: أن الموظفين ممن لديهم مستويات عالية من الوظائف داخل المنظمة، مثل الموظفين الفنيين والإداريين، يواجهون تجربة أقل من الاحتراق مقارنة بالعمال الآخرين، وقد أشار كانست وآخرون (٢٠٠٧) إلى أن انخفاض مستويات الوظائف يعمل كعامل محفز للانهاك العاطفي وعامل يقلل فعالية المهنية. وأشاروا أيضا إلى أن مستوى الوظائف الأعلى يحمي من زيادة اللامبالاة وانخفاض الكفاءة المهنية، وفي المقابل، فإن الإدارة النشطة للوظائف العليا تحمي من زيادة اللامبالاة وتقليل الإنجاز المهني. بالإضافة إلى ذلك، ذكر باحثون آخرون (تراسي وهينكين، ١٩٩٦) أن مستويات الأعلى في العمل يكون لها تأثير إيجابي على الالتزام

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

والأداء في العمل، وذلك لأن الفرد الذي لديه مستوى وظيفي أعلى قادر على التصرف معه ويمكن أن يوضح بوضوح دوره؛ وهذا قد يقلل من تجربة الاحتراق، في المقابل، لم يجد واينبرغ وآخرون. (١٩٨٣) عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية في تكرار حدوث الاحتراق بين المهنيين والإداريين والموظفين. وبالمثل، فإن ريجار وآخرون. (١٩٨٤) لا توجد اختلافات دقيقة في مستويات الاحتراق بين المسؤولين والموظفين. وبسبب هذا التناقض، هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات ل واستكشاف تعقيدات العلاقة بين مختلف الدرجات الوظيفية ومستويات الاحتراق، وتماشيا مع ذلك، أكدت الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية والديناميات على والقيم الثقافية والتقاليد الاجتماعية وعلاوة على ذلك، نظرا لأن الرضا الوظيفي وأداء المهام يعتبران ذا أهمية كبيرة في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ فإن العديد من الدراسات تركز على كيفية تأثير الاحتراق على هذين المتغيرين يمكن تعريف رضا العمل بأنه ردود الفعل الوجدانية للموظفين تجاه وظائفهم، في حين يشير أداء المهمة إلى سلوكيات الأفراد التي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية ويشير أداء المهام أيضا إلى الوفاء الكافي بالمطلبات التقنية وتتضمن جهود أو سلوكيات متعلقة بمهمة مرتبطة بتنفيذ أو إكمال الوظيفة المطلوبة أو وحدة العمل والاحتراق هو استجابة لفترات طويلة للضغوط الشخصية والوجدانية، وبالتالي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الرضا الوظيفي وأداء المهام، وقد تبين أن الانهالك، وهو البعد الأول من الاحتراق، والذي قد يشير إلى عدم وجود استراتيجيات فعالة لمواجهة الضغوط.

**(Ra.Y. A, Park.J. G, Kwon.B: 2017: 631, 632)**

ومن ثم يمكننا القول بأن الاحتراق أصبح ظاهرة عامة لدى الكثير من الناس إما بسبب العمل أو ضغوط الحياة بشكل عام، لكن هناك البعض منا ممن يرهقون أنفسهم بشكل مبالغ فيه من أجل الآخرين، خاصة في مجال العمل ولاسيما في مجال الخدمات الإنسانية كالطب البشري والتدريس والعلاج النفسي وخدمة العملاء..... إلخ وغيرها من المهن التي تعتمد بشكل أساسي على التعامل مع العنصر البشري وتحتاج إلى قدر كافي من الثبات الإنفعالي للقائم بها هذا بالإضافة إلى القدرة على التفهم والتعاطف مع الآخر "العميل". كما أن الشعور بالإفراط في العمل تحت التحديات، والعمل تحت ضغط الوقت، كل ذلك قد

يكون له دور في تأسيس إحساس لدى الفرد بعدم قدرته على التحكم في الوقت حيث أن متطلبات المهنة قد تكون أكثر بكثير من الوقت المتاح لإنجازها، الأمر الذي يلفت إنتباهنا إلى مصطلح آخر ألا وهو "إدارة الوقت" حيث ان عجز الفرد عن القدرة على التحكم في الوقت وإدارته قد تكون أحد الأسباب المفجرة لإصابة بالاحترق النفسي.

وإذا كان الأمر كذلك في معظم المهن الإنسانية فإنه يكون أكثر دلالة وخطورة في إطار الخدمات المقدمة في مجال "العلاج النفسي" حيث أن فريق العمل الإكلينيكي يتكون من الطبيب النفسي والإخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي والمرضى النفسي، حيث يقوم كل منهم بالممارسة المباشرة للخدمات النفسية التي تقوم على تقديم الخدمات العلاجية النفسية والإرشاد النفسي وحل المشكلات النفسية المختلفة من أجل مساعدة الأفراد "طالبي الخدمات النفسية" على إستعادة التكيف والتوافق المفقود، ومن ثم يكون الهدف الأساسي للعاملين في هذا المجال هو تحقيق الصحة النفسية للشخص، وبما أن البرامج الإرشادية والعلاجية محددة بوقت معين سواء من حيث المدة والتكرار يشعر أعضاء الفريق انهم معنيين بتحقيق الأهداف العلاجية للبرامج خلال وقت محدد، وغالبا ما تروادهم الحورات الداخلية "المتعلقة بالقلق الوجودي" والمتعلقة بالخوف من الفشل في تحقيق الأهداف العلاجية ومساعدة العميل على حل مشكلات سوء التوافق، ومن ثم يصبح أعضاء الفريق على أهبة الإستعداد للوقوع فريسة للاحتراق النفسي والذي غالبا ما يكون لاحق على الشعور بضغط الوقت.

### دراسات سابقة:

أولا : الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

دراسة Weisberg.J1994 بعنوان "قياس الاحتراق لدى العمال ونية ترك العمل"

الهدف: يدرس هذا البحث العلاقة بين احتراق معلمات المدارس وتأثيرها على نواياهن في ترك وظائفهن.

الإجراءات المنهجية: استنادا إلى تحليل مقارن لثلاثة مقاييس للاحتراق، والتي أظهرت أثنان من النتائج الرئيسية.

### النتائج:

١- تم الحصول على أفضل مؤشر تنبؤ بالميل لمغادرة الوظيفة .

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

٢- أظهرت تحديد أكثر تفصيلاً لأنواع الاحتراق أن مكونات الإرهاق الجسدي والعقلي لها أهمية كبيرة في تفسير نية العمال في الرحيل، في حين أن الإرهاق العاطفي لم يكن كذلك. وتناقش النتائج كذلك الأهمية الحاسمة لتحديد دقيق لمكونات الاحتراق وأبعادها فيما يتعلق باستراتيجيات الإدارة لمنع و/أو توفير العلاج للعمال الذين يعانون من الاحتراق.

دراسة 2001 **Burke .R,J,Greenglass.E.R** بعنوان: إعادة هيكلة المستشفيات والاحتراق النفسي لدى موظفي التمريض :

**الهدف:** تهدف هذه الدراسة الى فحص آثار إعادة هيكلة المستشفيات وتقليص حجم مكونات الاحتراق النفسي التي تعاني منها عينة من الإناث في الغالب من موظفي التمريض في المستشفيات.

**الإجراءات المنهجية:** وتم جمع البيانات من ١,٣٦٢ ممرضة الموظفين باستخدام الاستبيانات المجهولة (الغير مميزة للاسم) والتي تشمل على ثلاث مكونات للاحتراق النفسي: الانفعال العاطفي، واللامبالاة والكفاءة المهنية.

**النتائج:** وشملت التنبؤات ثلاث جوانب: التركيبة السكانية الشخصية، وخصائص حالة العمل، وثلاثة إجراءات مختلفة للمطالب الناجمة عن تجربة إعادة الهيكلة. وكان تفعيل تجربة إعادة هيكلة المستشفيات وتقليص حجمها مرتبطاً بشكل دال بالانفعالات العاطفية والسخرية، والسيطرة على الخصائص الديموغرافية الشخصية وظروف العمل.

دراسة أمل مبارك محمود ٢٠٠٤، بعنوان : علاقة ضغوط الدور بالاحتراق النفسي ودور الدعم الاجتماعي في هذه العلاقة دراسة ميدانية مطبقة على جهازى التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط وجامعة جنوب الوادى بسوهاج:

**الهدف:** هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين ضغوط الدور والأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي، واختبار الدعم الاجتماعي كأحد موارد التعامل وكعامل وسيط في العلاقة بين ضغوط الدور والاحتراق النفسي.

**الإجراءات المنهجية:** طبقت الدراسة على الممرضات العاملات فى اثنتين من المستشفيات الجامعية الكبرى فى جنوب الوادى وهما المستشفى الجامعى بأسيوط، المستشفى الجامعى بسوهاج، بلغ حجم العينة ٣٣٠ ممرضة، وحللت البيانات إحصائياً.

**النتائج:** توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ايجابي معنوي بين كل من: عبء الدور، وغموض الدور، والأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي: الإنهاك النفسي والجسدي، السلبية في العلاقات، قصور مستوى الإنجاز، وجود ارتباط ايجابي معنوي بين صراع الدور واثنين من أبعاد الاحتراق النفسي هما الإنهاك النفسي والجسدي، والسلبية في العلاقات، ويمثل عبء الدور أهم المتغيرات تأثيراً على الاحتراق النفسي. وجود ارتباط سلبي معنوي بين الدعم من المشرف والأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي.

دراسة رجوات عبداللطيف متولى ٢٠٠٥، بعنوان: الاحتراق النفسي لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية:

الهدف: يستهدف البحث الراهن الكشف عن منظومة العلاقات الارتباطية بين بعض المتغيرات النفسية والمهنية وهي: تقدير الذات نمط السلوك (أ) ومركز الضبط والرضا الوظيفي وصراع الدور كل منها على حدة والاحتراق النفسي وذلك لدى عينة من المحامين. الإجراءات المنهجية: أجريت الدراسة على ١٣٠ محامياً من الذكور بمتوسط عمري قدره ٣٦.٦ وانحراف معياري قدره ٤.٣ واستخدمت الباحثة ستة اختبارات، خمسة منها من إعدادها وهي اختبار الاحتراق النفسي، وقائمة نمط السلوك (أ)، واختبار مركز الضبط واختبار الرضا الوظيفي عن مهنة المحاماة، وقائمة صراع الدور، هذا بالإضافة إلى اختبار مقتبس هو اختبار تقدير الذات.

**النتائج:** وأسفرت النتائج عن:

- وجود ارتباط سلبي دال بين الاحتراق النفسي وكل من نمط السلوك (أ) وتقدير الذات والرضا الوظيفي .

- بينما وجد ارتباط إيجابي دال بين الاحتراق النفس وكل من مركز الضبط وصراع الدور، كما تبين كذلك وجود فروق دالة إحصائياً بين المرتفعين والمنخفضين في الاحتراق النفسي على كل من تقدير الذات والرضا الوظيفي، وصراع الدور، ومركز الضبط في اتجاه المنخفضين على متغيري الرضا الوظيفي وتقدير الذات وفي اتجاه المرتفعين على متغيري (مركز الضبط وصراع الدور).

دراسة أيمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخوارشيدة (٢٠٠٦) بعنوان تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

**الهدف:** تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مصادرها، وبيان أثر تلك المصادر على مستوى ضغط العمل الكلي، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تبعاً لاختلاف خصائصهم الديمغرافية.

الإجراءات المنهجية: شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت ( ٣٠٠ ) ممرض/ ممرضة من العاملين في المستشفى. واعتمد تحليل بياناتها على التحليل الاحصائي الوصفي، ومعامل الانحدار، وتحليل التباين الأحادي ( ANOVA )، واختبار  $t$ -test

**النتائج:** وكانت أهم نتائجها شعور المبحوثين بضغط متوسط في العمل، ووجود أثر ذي دلالة احصائية لمتغيرات ضغط العمل موضع الدراسة على مستوى ضغط العمل الكلي، وعدم وجود فروق دالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تعزى لخصائصهم الديمغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي.

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، وإيجاد وصف وظيفي للممرضين، وتحسين ظروف العمل، والاهتمام بتطوير قدرات الممرضين وتدريبهم.

**دراسة إبتسام أحمد أبوالمعمرين ٢٠٠٨ بعنوان مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظات غزة وعلاقته بمستوى أدائهم**

**الهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظات غزة، كما هدفت إلى التعرف على الاختلافات في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بمستشفيات محافظات غزة تبعاً لكل من (الجنس، المؤهل العلمي، القسم الذي يعمل به، وعدد سنوات الخبرة)، كما هدفت إلى استكشاف العلاقة بين مستوى الصحة النفسية والأداء المهني .

الإجراءات المنهجية: تكونت عينة الدراسة من (٢٠١) ممرض وممرضة، منهم (١٠٩ ذكور، ٩٢ إناث) إناث من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات المركزية في محافظات غزة (مجمع الشفاء الطبي، مجمع ناصر الطبي، مستشفى غزة الأوروبي).

استخدمت الباحثة لجمع البيانات الأدوات التالية :

- ١- استبانة لقياس الصحة النفسية لدى الممرضين من إعداد الباحثة.
- ٢- نموذج تقويم الأداء (التقرير السنوي) المعتمد في وزارة الصحة وديوان الموظفين العام .

**النتائج:** أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- ١- وجود تباينات في مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات، حيث كان مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين أعلى منه لدى الممرضات في كل من البعد الشخصي والبعد الاجتماعي والدرجة الكلية للمقياس، بينما لم توجد تباينات في كل من البعد المهني والبعد الديني.
- ٢- عدم وجود تباينات في مستوى الأداء لدى الممرضين والممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الأداء وأبعاده الفرعية، وقد بلغ المتوسط العام لدرجات الممرضين والممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الأداء .
- ٣- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الصحة النفسية ومقياس الأداء المهني 4 .
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٥٠٠ بين متوسط درجات الممرضين ومتوسط درجات الممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الصحة النفسية لصالح الممرضين.
- ٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 05.0 في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى للمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - ماجستير) .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 05.0 في مستوى الصحة النفسية لدى.
- ٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 05.0 في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى للمستوى الاقتصادي لصالح ذوي الدخل المرتفع.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

دراسة إبتسام أحمد أبوالمعمرين (٢٠٠٨) بعنوان: مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بمستوى أدائهم: الهدف: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة، كما هدفت إلى التعرف على الاختلافات في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بمستشفيات محافظات غزة تبعاً لكل من (الجنس، المؤهل العلمي، القسم الذي يعمل به، وعدد سنوات الخبرة)، كما هدفت إلى استكشاف العلاقة بين مستوى الصحة النفسية والأداء المهني. الإجراءات المنهجية: تكونت عينة الدراسة من (٢٠١) ممرض وممرضة، منهم (١٠٩) ذكور و(٩٢) إناث من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات المركزية في محافظات غزة (مجمع الشفاء الطبي، مجمع ناصر الطبي، مستشفى غزة الأوروبي). استخدمت الباحثة لجمع البيانات الأدوات التالية:

١. استبانته لقياس الصحة النفسية لدى الممرضين من إعداد الباحثة.
٢. نموذج تقويم الأداء (التقرير السنوي) المعتمد في وزارة الصحة وديوان الموظفين العام.

### النتائج: وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

١. وجود تباينات في مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات، حيث كان مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين أعلى منه لدى الممرضات في كل من البعد الشخصي والبعد الاجتماعي والدرجة الكلية للمقياس، بينما لم توجد تباينات في كل من البعد المهني والبعد الديني.
٢. عدم وجود تباينات في مستوى الأداء لدى الممرضين والممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الأداء وأبعاده الفرعية، وقد بلغ المتوسط العام لدرجات الممرضين والممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الأداء.
٣. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الصحة النفسية ومقياس الأداء المهني.

٤. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ بين متوسط درجات الممرضين ومتوسط درجات الممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الصحة النفسية لصالح الممرضين.
٥. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $> ٠.٠٥$ ) في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى للمؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - ماجستير).
٦. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $> ٠.٠٥$ ) في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى إلى القسم الذي يعمل فيه الممرض / الممرضة (أقسام عادية أقسام ساخنة).
٧. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $> ٠.٠٥$ ) في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى لعدد سنوات الخبرة في جميع أبعاد مقياس الصحة النفسية ما عدا البعد الاجتماعي فقد وجدت فروق لصالح ذوي سنوات الخبرة الطويلة (١٥ سنة فأكثر).
٨. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $> ٠.٠٥$ ) في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى للمستوى الاقتصادي لصالح ذوي الدخل المرتفع.
- دراسة ميهوبي فوزي ٢٠١٠ المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحترق النفسي لدى الممرضين" دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصحية بالعاصمة "
- الهدف: هدفت الدراسة إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة. وكذا العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي.
- الإجراءات المنهجية: ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم مقياس للمناخ التنظيمي (وتم التحقق من خصائصه السيكمترية) وتم تطبيقه على عينة من ٢٧١ ممرض (١٣٨ ذكور و١٣٣ إناث) وتمت الدراسة ب ١١ مؤسسة صحية على مستوى الجزائر

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

العاصمة. كما تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي ل ك. ماسلاش (MBI) بعد التحقق من خصائصه السيكومترية كذلك.

النتائج: أسفرت نتائج الدراسة على أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الاحتراق النفسي وعلى ارتباط موجب ودال بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي.

دراسة صلاح محمود ذياب (٢٠١٠) بعنوان: أسباب ودوافع هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية (دراسة تحليلية)

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى بيان دوافع وأسباب هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية إلى القطاع.

الخاص داخل الأردن وخارجه، في محاولة للوقوف على الأسباب والدوافع الحقيقية وأكثرها تأثيرًا في الهجرة، وتقديم التوصيات المناسبة للحد من هذه الهجرة.

الإجراءات المنهجية: وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٨٥) مفردة من الأطباء والممرضين الذين تركوا وزارة الصحة خلال الأعوام ٢٠٠٣، ٢٠٠٦ والبالغ عددهم (١٩٤١) وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع (٢٨٥) استبانة على عينة الدراسة أعيد منها (٢٢٠) استبانة أي ما نسبته ٧٨ % من مجموع الاستبانات الموزعة.

النتائج: وقد خلصت الدراسة إلى أن أهم أسباب ودوافع هجرة الأطباء والتمريض: عدم توفر فرص للتدريب، وعدم الرضا عن نظام الحوافز المعمول به في الوزارة، وعدم وجود نظام رواتب مناسب للأطباء والتمريض، بالإضافة إلى طبيعة القوانين والأنظمة المعمول بها في الوزارة، وكذلك توفر فرص عمل خارج الوزارة للأطباء والممرضين، وقد أظهرت الدراسة أيضا عدم وجود تأثير لظروف العمل المادية في وزارة الصحة على الهجرة وكذلك عدم تأثير العوامل الديمغرافية.

وفي ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث قدم بعض التوصيات المتعلقة بتوفير أنظمة مناسبة للرواتب والحوافز وكذلك توفير فرص للتدريب، وإعادة دراسة القوانين والأنظمة المعمول بها في الوزارة.

دراسة السيد يس التهامي محمد، عبد الرحمن سيد سليمان ٢٠١١ بعنوان : فاعلية برنامج علاجي معرفي سلوكي في خفض الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية البسيطة ممن يفكرون في ترك المهنة :

الهدف: هدفت الدراسة الى علاج الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية البسيطة ممن يفكرون في ترك المهنة بتطبيق برنامج علاجي معرفي سلوكي، وقد الإجراءات المنهجية: تكونت عينة الدراسة من ٢٠ من معلمي الأطفال ذوي الإعاقة العقلية البسيطة من العاملين في المرحلة الابتدائية في مدرسة خاصة للتربية الفكرية، وقد استخدم الباحثان أربع أدوات:

- مقياس الاحتراق النفسي لمعلمي الاطفال ذوي الاعاقة العقلية (إعداد عبدالرحمن سيد سليمان والسيد يس التهامي ٢٠١٠).
- مقياس التفكير في ترك المهنة (إعداد عبدالرحمن سيد سليمان والسيد يس التهامي ٢٠١٠).
- مقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي (إعداد عبدالعزيز الشخص ٢٠٠٦).
- برنامج علاجي معرفي سلوكي (إعداد عبدالرحمن سيد سليمان والسيد يس التهامي ٢٠١١).

#### النتائج:

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب أفراد المجموعة التجريبية ومتوسطات رتب افراد المجموعة الضابطة على مقياس الاحتراق النفسي لمعلمي الاطفال ذوي الإعاقة العقلية البسيطة لصالح أفراد المجموعة التجريبية والقياس البعدي.
- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب أفراد المجموعة التجريبية ومتوسطات رتب افراد المجموعة الضابطة على مقياس ترك المهنة لصالح أفراد المجموعة التجريبية والقياس البعدي.
- لا توجد فروق دالة بين متوسطات رتب أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي ومتوسطات رتب نفس المجموعة في القياس التتبعي على كل من مقياس الاحتراق النفسي لمعلمي الاطفال ذوي الإعاقة العقلية البسيطة ومقياس التفكير في ترك المهنة.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

دراسة ٢٠١١ BOGDAN.S, MIREAN.C, AVRAM.M, STAN.O بعنوان :

تحليل تجريبي للإجهاد العاطفي، والرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي

الهدف: وكان الهدف من هذه الدراسة فحص العلاقة بين الرضا الوظيفي، والاجهاد العاطفي، والإرهاق الوظيفي.

الإجراءات المنهجية: على وجه التحديد، تم التركيز على فحص العلاقة بين اثنين أشكال الاجهاد العاطفي - المعاناة السطحية والمعاناة العميقة - والأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي - الاحتراق العاطفي، وتبدد الشخصية وانخفاض معدل الإنجاز الشخصي. أكمل المشاركون في هذه الدراسة (بلغ عددهم = ١٢١) استبيانات لقياس الاحتراق الوظيفي، الاجهاد العاطفي والرضا الوظيفي.

**النتائج:** وكشفت نتائج دراستنا حقيقة أن استخداممقدر أكبر من المعاناة السطحية والعميقة يرتبط بمستويات أعلى من الاستنزاف العاطفي وتبدد الشخصية، في حين أن المستويات العليا من الرضا الوظيفي ترتبط بانخفاض مستوى الانهك العاطفي، وتبدد الشخصية وانخفاض معدل الانجاز الشخصي. كما أظهر تحليل الانحدار الى ان الرضا الوظيفي هو مؤشر دال لجميع أشكال الاحتراق الوظيفي. وتسلط النتائج الضوء على الحاجة على إيلاء الاهتمام ليس فقط للعملاء ولكن أيضا إلى بيئة العمل من أجل التخفيف الآثار الضارة المحتملة لعمالهم.

دراسة كامل الحواجرة (٢٠١١) بعنوان استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة:

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى قياس مستوى الضغوط المهنية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المستشفيات الأردنية في مدينة عمان.

الإجراءات المنهجية: وقد تألف مجتمع الدراسة من مستشفيات حكوميين تعليميين، وتم اختيار عينة عشوائية منتظمة تألفت من (١٥٠) مبحوثا.

واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، حيث طورت الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات الإدارية، وقد احتوت على جزأين رئيسيين: تناول أحدهما الضغوط المهنية (مصادر

ضغط العمل، والمعلومات الصحية، واستراتيجيات التكيف)، في حين تناول الجزء الآخر الالتزام التنظيمي.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ضغوط مهنية لدى (٣٠ %) من الممرضين، كما أن (٤٠ %) من الممرضين لديهم التزام تنظيمي، كما أظهرت الدراسة أن هناك علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والضغط المهنية) -

$$r = 0.18, P = 0.025$$

وبناء على النتائج قدمت الدراسة عددا من التوصيات ذات العلاقة بموضوعها.

دراسة خليل جعفر حجاج (٢٠١٣) بعنوان العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى

الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة

الهدف: يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الإجراءات المنهجية: وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة أداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة والبالغ عددهم ٥٢٥ ممرضا.

النتائج : أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

١. أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعا لبعدهم الإجهاد الوظيفي ومنخفضا لبعدهم تبادل المشاعر وبعدهم قلة الشعور بالإنجاز.

٢. وجود علاقة طردية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٣. وجود علاقة عكسية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٤. وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل الداعمة والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٥. وجود علاقة عكسية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

٦. وجود علاقة عكسية بين التعزيز الايجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٧. حصول متغىء التعزيز الايجابي على الدرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي فيما احتل وضوح الدور الرتبة الثانية إما متغير المساندة الاجتماعية فقد احتل الدرتبة الثالثة من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي.

دراسة Santos.A(2013) بعنوان: الاجهاد المهني، والاحتراق بين مهنيين الموارد البشرية الماليزية"، بحوث الإدارة :

الهدف: وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة مفاهيم السمات الذكاء العاطفي، واستراتيجيات الارهاق (الاجهاد) الانفعالي والاحتراق بين مقدمي الخدمات الموارد البشرية الداخلية . ويقترح نموذجاً لتعميق فهمنا للعمليات التي تشرح الآثار الواقية لسمة الذكاء الانفعالي من الاحتراق الوظيفي.

### الإجراءات المنهجية:

تتألف الدراسة الحالية من عينة من ١٤٣ من متخصصي الموارد البشرية من مؤسسة مالية ماليزية كبيرة.

### النتائج:

تشير النتائج إلى أن سمة الارهاق الانفعالي تعد من العوامل المنبئة بالاحتراق الشخصي والمهني، ولكن ليس الاحتراق المرتبط بالعمل.

دراسة: Gleichgerrcht.E, Decety.J 2013 بعنوان: التعاطف في الممارسة العيادية: كيف التصرفات الفردية، والجنس، والخبرة المعتدلة المرتبطة بالتعاطف، الاحتراق، والاستغاثة العاطفية لدى الأطباء .

الهدف: لتحقيق فهم أفضل للتعاطف السريري وتحديد العوامل التي يمكن أن تحبط هذه التجربة ونتائجها في بيئات الرعاية.

الإجراءات المنهجية: أجريت دراسة واسعة النطاق مع ٧،٥٨٤ ممارس معتمد من الأطباء، وإعتمدت أدوات الدراسة على تقييم جوانب مختلفة مثل التعاطف، والضغط، والاحتراق، والسلوك الإيثار، والوعي العاطفي، والرفاهية .

النتائج: وقد ارتبط الشعور بالرضا ارتباطا قويا بالاهتمام بالتعاطف وبالإيثار، في حين الشعور بالتعب (الإرهاق والصدمة الثانوية للضغط) كان أكثر ارتباطا بالكرب الشخصي والكتم الانفعالي، وكان للنوع تأثير انتقائي للغاية على الاهتمام بالتعاطف، حيث انه كان لدى لنساء قيم عليا، مما أدى إلى مجموعة واسعة من المشاعر السلبية وخفض القيمة، سنوات الخبرة لم تؤثر على التدابير التصريفية في حد ذاتها بعد السيطرة على تأثير العمر والجنس، المشاركون الذين عانوا الشعور بالإجهاد مع القليل من مشاعر عدم رضا أظهرت أعلى الدرجات على الكرب الشخصي والكتم الانفعالي وكذلك كان لديهم شعور قوي بالتعب، ان الأطباء الذين يواجهون صعوبة في تنظيم الإثارة السلبية ووصف وتحديد مشاعرهم ويبدو أنهم أكثر عرضة للإثارة الانفعالية، العزلة، وشعور منخفض من الإنجاز، بل على العكس من ذلك، القدرة على الانخراط في الذات الأخرى والتوعية وتنظيم مشاعر الفرد، وميل مساعدة الآخرين، يبدو أن تسهم في الشعور بالرحمة التي تأتي من مساعدة المرضى في الممارسة العيادية.

دراسة Roncalli.S(2015) بعنوان " العلاقات في العمل، الاحتراق والرضا الوظيفي: دراسة عن علماء النفس الايرلنديين "

الهدف: هو فحص مستويات الرضا الوظيفي والاحتراق بين الاخصائيين النفسيين العاملين في فرق الصحة العقلية المجتمعية الايرلندية، والعلاقات بين هذه العوامل وثلاثة تنبؤات ذات علاقة ببعضها البعض: العمل الجماعي، والاتصال مع الإدارة/ المشرف والعلاقات بين زملاء العمل.

#### الإجراءات المنهجية:

- كان المشاركون ٧٧ من الاخصائيين يعملون حاليا في مراكز الرعاية الصحية المجتمعية على الصعيد الوطني أولذين تركوا مركز تدريب الصحة النفسية في السنوات الثلاث السابقة. النتائج:

- ظهر الاتصال مع الإدارة/ المشرف والعمل الجماعي كمنبئات هامة للرضا الوظيفي ولكن ليس كذلك للاحتراق. وأظهرت العلاقات بين زملاء العمل كمؤشر هام لبعدين من الاحتراق. وفيما يتعلق بالرضا الوظيفي ومستويات الاحتراق لم يكن هناك ارتباط كبير بشكل عام مع التغيب أو دوران العمل.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

- أكدت هذه الدراسة أن الارتباطات المعروفة بين الجوانب العلائقية للوظيفة ومستويات الرضا المهني والإرهاق كانت موجودة أيضا في هذه العينة من الاخصائيين النفسيين، مما يسلط الضوء على قابلية هؤلاء المهنيين للإصابة بنفس المخاطر التي تؤثر على العمال في الوظائف التي تتطلب فهم "إستيعاب" نفسي أقل نسبيا. ويتعين على مقدمي الخدمات النظر في هذا العامل الهام في جهودهم الرامية إلى تعزيز الإنتاجية ومنع دورانهم، ويمكن معالجتها دون أي تكاليف إضافية عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد الموجودة.

دراسة عادل ريان محمد ريان، وآخرون (٢٠١٥) بعنوان: العلاقة بين إدراك سلوك التناور السياسي والشعور بانعدام المصداقية تجاه المنظمة: دراسة ميدانية بالتطبيق على القائمين بالتمريض بمستشفيات جامعة أسيوط:

الهدف: هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدراك سلوك التناور السياسي والشعور بانعدام المصداقية تجاه المنظمة داخل مكان العمل بالتطبيق على القائمين بالتمريض بمستشفيات جامعة أسيوط.

الإجراءات المنهجية: وتكونت عينة الدراسة من (٦٠٣) مفردة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم استخدام أداتين لقياس متغيرات الدراسة، وهما مقياس إدراك سلوك التناور السياسي ل (Kacmar & Carlson (1997) بعد تطوير المقياس وإضافة بعد جديد، ومقياس الشعور بانعدام المصداقية تجاه المنظمة (Dean, Brandes, Dharwadkar, (1998) النتائج: ودلت نتائج الدراسة على وجود علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد إدراك سلوك التناور السياسي والشعور بانعدام المصداقية تجاه المنظمة.

دراسة عبدالله صالح القحطاني (٢٠١٥) بعنوان: فاعلية برنامج قائم على الإرشاد بالواقع في خفض الضغوط النفسية لدى العاملين في مهنة التمريض في المملكة العربية السعودية:

الهدف: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على فاعلية برنامج قائم على الإرشاد بالواقع في خفض الضغوط النفسية لدى العاملين في مهنة التمريض في المملكة العربية السعودية. الإجراءات المنهجية: وأجريت الدراسة على (٨١) ممرضاً، تم تقسيمهم إلى مجموعتين تجريبية والأخرى ضابطة، واستخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية لدى العاملين في مهنة

التمريض من إعداد الباحث، كما طبق الباحث برنامجا إرشاديا قائما على الإرشاد بالواقع لخفض الضغوط النفسية عند الممرضين.

**النتائج:** وأظهرت النتائج أن مستوى الضغوط النفسية لدى الممرضات أعلى منه عند الممرضين، كما أظهرت النتائج وجود فروق بين متوسطي رتب الممرضين بالمجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لصالحالمجموعة التجريبية، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتبقي، وهذا يعني فاعلية البرنامج المستخدم في الدراسة، كما أن أهم توصيات هذه الدراسة يتمثل في تدريب العاملين في مهنة التمريض على استراتيجيات التعايش، والتعامل مع الضغوط النفسية.

دراسة عاطف محمود أبوغالي ٢٠١٦، بعنوان الوعي بالذات والأمان الاجتماعي كمنبئات بالتمكين النفسي لدى الممرضين والممرضات بمحافظة غزة :

الهدف: هدفت الدراسة إلى فحص العلاقات بين متغيرات التمكين النفسي والوعي بالذات والأمان الاجتماعي، والقوة التنبؤية للوعي بالذات والأمان الاجتماعي بالتمكين النفسي.

الإجراءات المنهجية : تألفت عينة الدراسة من " ٣١٥ " ممرضا وممرضة اختيروا عشوائيا من المستشفيات الحكومية في محافظات غزة.

النتائج: أشارت النتائج أن جميع متغيرات الدراسة ارتبطت بعلاقات إيجابية دالة إحصائيا، وأن الشعور بالوعي بالذات للممرضين والممرضات أسهم في تفسير ما يقارب " ٢١.٨ % " من التباين في التمكين النفسي، تلاها الأمان الاجتماعي في تفسير ما يقارب " ٢١.٦ % " من التباين في التمكين النفسي.

وأوضحت النتائج وجود مساهمة لمتغيرات الدراسة المستقلة في تفسير ما يقارب " ٣١.٢ % " من التباين في التمكين النفسي.

كما كشفت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى كل من التمكين النفسي والوعي بالذات والأمان الاجتماعي، تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

دراسة اسلام على محمد على ٢٠١٦ بعنوان برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

الهدف:

تحددت أهداف الدراسة في الآتي:

١. تحديد صور الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية .
٢. تحديد العوامل المؤدية إلي الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات .
٣. تحديد الآثار المترتبة علي الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات.
٤. التوصل لبرنامج تدريبي مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

الإجراءات المنهجية:

- ١- نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الراهنة إلى نمط الدراسات الوصفية.
- ٢- المنهج المستخدم: استعانة الباحثة في دراستها بمنهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية, والذي يعد أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية.
- ٣- أدوات الدراسة.
- ٤- مقياس الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية لرعاية الأطفال والذي أعده كرسيتنا ماسلاش وسوازنا جاكسون.

## نتائج الدراسة

توصلت نتائج الدراسة إلى الآتي:

١. توصلت نتائج الدراسة إلى معاناة الأخصائيين الاجتماعيين من الاحتراق الوظيفي بنسب مرتفعة في بعد الإجهاد الانفعالي، وينسب متوسطة في كل من بعد التبلد الشخصي، التوحد العاطفي مع العملاء، أما البعد الرابع جاء بنسب منخفضة وهو الإنجاز الشخصي.
٢. أوضحت نتائج هذه الدراسة أن هناك عدة معوقات تعتبر عوامل مؤدية للاحتراق الوظيفي وهي عوامل مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين والعملاء والمؤسسة والمجتمع.
٣. توصلت الدراسة إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات. الإيوائية.
٤. توصي الدراسة بإجراء الدراسات المرتبطة بالاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين للمعالجة الآثار المترتبة عليه.

دراسة ٢٠١٦ بعنوان Gam.J, Kim. G, Jeon. Y بعنوان تأثير كل من الكفاءة

الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط على الاحتراق لدى المعالجين بالفن

الهدف: دراسة تأثير كل من الكفاءة الذاتية للمعالجين واستراتيجيات مواجهة الضغوط على الاحتراق. أكمل ١٤٠ معالج بالفن ممن لديهم خبرة مهنية لا تقل عن سنة استبيان توكسامين صمم لقياس الخصائص المهنية للمشاركين بالإضافة إلى الاحتراق والكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط.

الإجراءات المنهجية: تم تحليل البيانات باستخدام التكرار والنسبة المئوية، المتوسط والانحراف المعياري، تحليل الارتباطات وتحليل الانحدار المتعدد.

النتائج: وأشارت النتائج إلى أن المعالجين بالفن كان لديهم مستوى منخفض من الاحتراق ومستوى معتدل او عالي من الكفاءة الذاتية، وكان السعي إلى طلب الدعم الاجتماعي هو الأكثر شيوعا عادة في استراتيجيات مواجهة الضغوط. كانت هناك ارتباطات دالة بين الخصائص المهنية للمعالجين بالفن، والكفاءة الذاتية، واستراتيجيات مواجهة الضغوط

## ◆ ◆ ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆ ◆ ◆

والاحتراق. وقد كان الاحتراق لدى للمعالجين بالفن يتأثر بشكل عام بالإشراف، والكفاءة الذاتية، واستراتيجية التخفيف من حدة الانفعال. العوامل الفرعية الثلاثة للاحتراق، الانهاك العاطفي، وتبدد الشخصية، والحد من الإحساس بالانجاز الشخصي، تأثرت بشكل دال بالإشراف واستراتيجيات مواجهة الانفعالات.

دراسة بعنوان **Testa.D , Sangganjanavanich.V. F 2016** بعنوان "تأثير

اليقظة والذكاء العاطفي على الاحتراق لدى مستشاري المتدربين أو الأطباء تحت التمرين":  
الهدف: دراسة تأثير الوعي (اليقظة) والذكاء العاطفي، على الاحتراق لدى مستشاري المتدربين وقد بلغ عدد العينة (٣٨٠)، وأشارت النتائج إلى أنه، ارتباط الدرجات المرتفعة على اليقظة والذكاء العاطفي بدرجات أقل بالاحتراق، ويجب أن يكون المعلمون والمشرفون المستشارون لديهم دور إستباقي فعال مما يساعد الطلاب على تنمية الممارسات الصحية أثناء التدريب.

### الإجراءات المنهجية :

تم تجنيد المشاركين المحتملين بطريقتين :

أولاً: تم الاتصال بـ (264) مؤسسة معتمدة من قبل اللجنة (كاكريب) في الولايات المتحدة الدول من خلال البريد الإلكتروني

وشملت رسالة البريد الإلكتروني معلومات عن الدراسة، وتعليمات حول توزيع استبيان على شبكة الإنترنت لمرشدي البرنامج بدوام كامل في التدريب، طلب منهم توزيع رابط الاستبيان على كل من مدربي التدريب الداخلي والطلاب المسجلين في فئة التدريب الداخلي.

ثانياً: عن طريق مراسلة الأفراد عبر البريد الإلكتروني الشخصي، ومن خلال الاتصال بدليل المجتمع تم تقديم قائمة بـ ١٩٠٠٠ طالب.

دراسة **Gutierrez.D, Mullen.P.R ٢٠١٦** بعنوان العلاقة ما بين الذكاء الانفعالي

والإرشاد، فحص سمة الذكاء الانفعالي لدى مرشد الاحتراق:

الهدف: تحديد إستراتيجيات لتخفيف تعرض المستشارين للإجهاد والاحتراق. ويمكن النظر للذكاء العاطفي كعامل وقائي.

الإجراءات المنهجية: ويوضح هذا البحث فحص العلاقة بين ممارسة الصحة العقلية لدى مستشاري العلاقات الزوجية والأسرية " (العدد = ٥٣٩) والذكاء العاطفي لديهم . النتائج: تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن المشاركين "ارتبط لديهم الذكاء العاطفي سلبا بالاحترق"، وبحسب طبيعة المهنة، يواجه المستشارون العديد من أنواع الإجهاد التي يمكن أن تؤدي إلى الانهك العاطفي، والتعب التعاطف، وإعتلال المستشار، على سبيل المثال، قد يقضي المستشار يوم عمل واحد في الاستماع إلى قصص العملاء التي تتطوي على الإدمان، وإساءة المعاملة، والصدمات النفسية وغيرها من المواضيع المستترفة عاطفيا ومن المتوقع، في ما بين الجلسات، أن يمثل للمطالب المؤسسية المجهدة، مثل إكمال الأوراق في الموعد النهائي، والتعامل مع مخاوف الفواتير، وإدارة العملاء في الأزمات.

دراسة: (Kabir.M.J, Etal(2016) بعنوان: الاحتراق الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعوامل ذات الصلة لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية في مقاطعة غولستان، إيران: الهدف: كان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد الاحتراق الوظيفي، ومعدل الرضا الوظيفي، والعوامل ذات الصلة بين العاملين في مجال الرعاية الصحية في مقاطعة غولستان في إيران.

الإجراءات المنهجية: أجريت هذه الدراسة المقطعية مع ١.١٤١ عامل صحي في مقاطعة غولستان في الشمال إيران. وقد جمعت البيانات باستخدام استبيان يتألف من أربعة أقسام وهي الخصائص الاجتماعية والاقتصادية، وخصائص البيئة المادية ووسائل بيت الصحة (العبادة الصحية الريفية)، مقياس ماسلاش للاحتراق المهني، واستبيان الرضا الوظيفي. النتائج: كانت هناك علاقة دالة بين شدة الاحتراق الوظيفي والعمر، سنوات الخبرة، وانخفاض مستوى التعليم، وعدد الأطفال، وعدم الرضا عن الدخل، والبيئة المادية للمنازل الصحية، ومرافق المنازل الصحية.

النتائج: كان معدل الاحتراق متوسطا بين العاملين الصحيين، وكان معدل الرضا الوظيفي للعاملين الصحيين أقل من المعدل وهو مستوى متوسط لدى العاملين الصحيين. ويوصى بالتدخلات الفعالة فيما يتعلق بالظروف غير المواتية المتعلقة بالرضا الوظيفي وعلاقته مع الاحتراق الوظيفي.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

دراسة: Wurm.W, Etal بعنوان : تداخل الاحتراق مع الإكتئاب لدى الأطباء (2016)

الهدف:

بحث مدى التشابه بين الإكتئاب والاحتراق ومدى ملائمة أبعاد الثلاثة وذلك لدى عينة ممثلة من الأطباء .

الإجراءات المنهجية:

في دراسة مستعرضة، دعي جميع الأطباء النمساويين للاستجابة على مقياس الإكتئاب الرئيسي، ومقياس هامبورج للاحتراق فضلا عن المعلومات حول الخصائص الديمغرافية والوظيفية. من ٤٠٠٩٣ الأطباء الذين تلقوا شارك منهم ٦٣٥١ بنسبة ١٥.٨٪، وتم تحليل البيانات لدى ٥٨٩٧ مشارك.

النتائج:

ومن بين المشاركين، عانى ١٠.٣٪ من الاكتئاب الشديد. وتشير نتائج دراستنا أن ٥٠.٧٪ من المشاركين قد عانوا من أعراض الاحتراق. مقارنة للأطباء الذين لم يتأثروا بالاحتراق، وكانت نسبة احتمالات المعاناة من الاكتئاب الشديد كالتالي:

الأطباء الذين عانوا بدرجة منخفضة مثلوا ٢,٩٩، والأطباء الذين عانوا بدرجة متوسطة ٤٦,٨٤، والأطباء الذين عانوا من الاحتراق الشديد مثلوا ٩٢,٧٨، وبلغ إجمالي المشاركين الذين عانوا من درجة عالية من الاحتراق ٣٪، وتمثلت المكونات الأساسية للدرجة المرتفعة على الاحتراق في: الانهك العاطفي، والإنجاز الشخصي وتبدد الشخصية، والتي تميل إلى ان ترتبط ويشكل دال بالأعراض الرئيسية للاكتئاب الشديد (الحزن، وعدم الاهتمام ونقص الطاقة)، هذا بالإضافة الى ظهور أعراض إضافية للاحتراق متمثلة في العجز والفراغ الداخلي.

دراسة: El-Ibiary.S.Y, Etal 2017 بعنوان : تقييم الاحتراق وعوامل الخطر المرتبطة

بممارسة الصيدلة بالكلية في الولايات المتحدة الأمريكية:

الهدف الأساسي في هذه الدراسة: قياس مستوى الاحتراق بين أعضاء هيئة التدريس الممارسين للصيدلة في الكليات الأمريكية، ومدارس الصيدلية وتحديد العوامل المرتبطة بالاحتراق.

الإجراءات المنهجية: باستخدام الطريقة المستعرضة، التقنيات الإلكترونية، تصميم إختبار (إستفتاء) مجهول الاسم، قمنا بقياس احتراق ٥٢٣١٨ عضو هيئة التدريس في الكليات والمدارس الصيدلانية في الولايات المتحدة باستخدام مقياس ماسلاش والذي يقيس أبعاد الاحتراق: الانهاك العاطفي، إضفاء تبتد الشخصية، والإنجاز شخصي. النتائج: وكان معدل الاستجابة ٣٢.٧٪ (٥٧٨٥). تم تحديد الاستفاد العاطفي في ٤١.٣٪ وكان مرتفع لدى النساء، والأساتذة المساعدين، وأولئك الذين ليس لديهم هواية. وكان المشاركون من دون مرشد (ناصح) سجلوا أعلى درجات على بعد تبتد الشخصية. وأولئك الذين لديهم أطفال تتراوح أعمارهم بين ١-١٢ سنة كان أعلى على بعد الاستفاد العاطفي وتبتد الشخصية مقارنة بمن لديهم أطفال الأكبر سنا.

دراسة ٢٠١٧ : Tanriverdi.E. Ç, Etal بعنوان: العلاقة بين مستويات الاحتراق والرضا الوظيفي من العاملين الصحيين في مستشفيات التوليد والعوامل الاجتماعية الديموغرافية:

الهدف: يهدف إلى التعرف على مستويات الإرهاق للعاملين الصحيين في مستشفى نيني هاتون للأمومة، والبحث في علاقتهم مع والمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية ومناقشة ما يمكن القيام به في الشركة في التراث البحثي من خلال دراسة أسباب الاحتراق. الإجراءات المنهجية: تم تطبيق استمارة استبيان على العاملين التطوعيين العاملين في المستشفى على أساس التطوع من خلال استخدام نموذج المعلومات الديموغرافية الاجتماعية، مقياس ماسلاش للاحتراق، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي. وقد تم تحليل البيانات مع برنامج الإحصاء اس بي اس اس.

النتائج: أيدت النتائج التي تم التوصل إليها أنه في الأطباء على نطاق المستشفى والموظفين الصحيين المتحالفة لديهم الاحتراق على درجة عالية ومتوسطة ومن ثم فإن لكي يتم تحقيق رضا الموظفين الصحيين فإنه من الضروري اتخاذ الاحتياطات اللازمة لهذه المسألة.

دراسة: (2017) Lahana.E, Etal بعنوان: الاحتراق لدى الممرضين العاملين في مراكز الرعاية الاجتماعية للمعوقين

الهدف: من هذه الدراسة هو البحث في الاحتراق والعوامل المرتبطة بهذه المتلازمة بين الممرضات العاملين مع متحدي.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

**الإجراءات المنهجية:** أجريت دراسة مستعرضة بين ١٨٠ ممرضة تعمل في مراكز الصحة العامة للمعوقين في مناطق متعددة من اليونان، وتم استخدام: استبيان الإدارة الذاتية مع أسئلة حول الخصائص الاجتماعية والديمغرافية المرتبطة بالعمل، فضلا عن مقياس ماسلاش لتقييم الاحتراق.

### النتائج:

أبعاد الاحتراق: الاستنزاف العاطفي (متوسط = ٣١.٣٦) وتبدد الشخصية (متوسط = ١١.٢٧) كانت في حين كان الإنجاز الشخصي عند مستويات منخفضة (متوسط = ٤٤.٠٢)، والممرضات الإناث يتمتعن بإنجاز شخصي أعلى من الرجال.

وارتبط كل من الحالة الاجتماعية، الروتين اليومي والعلاقات مع المشرفين بشكل دال بكل من الانهك العاطفي والإنجاز الشخصي والخبرة المهنية مع مستويات أعلى من الانهك العاطفي وتبدد الشخصية سبب اختيار المهنية مؤشرا مستقلا لتبدد الشخصية والإنجاز الشخصي، مقارنة مع هؤلاء الذين إختاروا مهنة التمريض بشكل عشوائي أو بسبب الخوف من البطالة كانت العلاقات المعتدلة مع الزملاء مؤشرا مستقلا لجميع أبعاد الاحتراق.

الاستنتاجات: الممرضات العاملات في الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية في اليونان يظهروا زيادة في مستويات الاحتراق، ويمكن منع الاحتراق من خلال توفير المزيد من الفرص للتقدم المهني والتعليم، وطرق جديدة لدعم المشرفين، وتوفير الحوافز للممرضين لبدء أو المشاركة في البرامج المبتكرة. تدريب محدد على حل النزاعات، والتعاون، وتقوية وسائل التكيف للضغوط.

دراسة **Portoghese.I, Etal ٢٠١٧** بعنوان **الخوف من العنف المستقبلي في العمل**

**والاحتراق الوظيفي: دراسة ملاحظة عن دور والعنف النفسي، والتحكم في الوظائف:**

الهدف من هذه الدراسة هو الحصول على نظرة ثاقبة عن العنف في مكان العمل من خلال دراسة ما إذا كانت التقلبات داخل الشخص والمتعلقة بالخوف من العنف في المستقبل مرتبطة بمستويات الاحتراق. وبالإضافة إلى ذلك، حقق المؤلفون ما إذا كانت هذه العلاقة أقوى بالنسبة للذين ينخفض لديهم معدل التحكم في الوظائف. وأخيرا، تم اقتراح العنف النفسي باعتباره وسيطا للعلاقة بين الخوف من أحداث العنف في المستقبل في الاحتراق

الوظيفي .

الإجراءات المنهجية: أجريت دراسة الملاحظة بين ٤٠ طبيباً في الخدمة.

**النتائج:** أظهرت التحليلات متعددة المستويات أن الخوف من العنف في المستقبل مرتبط بالاستنفاد العاطفي واللامبالاة.

ولم يخفف التحكم في العمل من العلاقة بين الخوف من العنف في المستقبل واللامبالاة، ان العلاقة بين الخوف من العنف في المستقبل والاستنفاد العاطفي كانت معتدلة. وبالإضافة إلى ذلك، فقد كشفت التجربة النفسية فإن العنف لم يتوسط العلاقة فيما بين الخوف من العنف في المستقبل والاستنزاف العاطفي أو اللامبالاة.

دراسة أحمد محمد على إسماعيل ٢٠١٧ تنمية الصلابة النفسية لخفض الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة:

الهدف: إعداد برنامج إنمائي من شأنه العمل على خفض الاحتراق النفسي من خلال تنمية الصلابة النفسية لدى معلمي التربية الخاصة، وهذا من شأنه تدعيم القوى الإيجابية لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة .

الإجراءات المنهجية: تعتمد هذه الدراسة في مراحلها المختلفة على المنهج التجريبي. أسفرت نتائج الدراسة عن:

١- توصلت الدراسة إلى وجود فرق دال إحصائياً (عند مستوي ٠.٠٥) بين متوسطي رتب درجات المجموعتين التجريبيية والضابطة في الدرجة الكلية لمقياسي الصلابة النفسية والاحتراق النفسي بعدياً تجاه المجموعة التجريبيية.

٢- توصلت الدراسة إلى وجود توجد فرق دالة إحصائياً (عند مستوي ٠.٠٥) بين متوسطات رتب القياسين القبلي والبعدي على مقياسي الصلابة النفسية والاحتراق النفسي تجاه القياس البعدي.

**النتائج:** توصلت الدراسة إلى عدم وجود غير دالة احصائياً (عند مستوي ٠.٠٥) بين متوسطي رتب درجات القياسين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبيية على مقياسين الصلابة النفسية والاحتراق النفسي.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

ثانيا: الدراسات التي تناولت متغير إدارة الوقت :  
دراسة: Kelly.W.E(2003) بعنوان: لا وقت للقلق: العلاقة بين القلق، هيكله الوقت، وإدارة الوقت:

الهدف: بحث العلاقة بين القلق واستخدام الوقت بين ١٣٠ طالب من طلاب الكليات.  
الإجراءات المنهجية: استجاب المشاركون معلى قياس قلق الطلاب(ديفي وآخرون، ١٩٩٢)، واستبيان بناء "تنظيم" الوقت(بوند & فيثر، ١٩٨٨)، ومقياس سلوك إدارة الوقت (ماكان وآخرون، ١٩٩٠).

النتائج: وكانت درجاتهم على مقياس تنظيم الوقت وثلاثة من عواملها (الشعور بالعرض والتوجه الحالي والمثابرة) مرتبطة سلبا بالقلق، ومع ذلك، فإن سلوك إدارة الوقت لا يرتبط بالقلق. تم تفسير النتائج على أنها تشير إلى أن تصورات الهيكل والغرض في استخدام الوقت، ولكن ليس استخدام السلوكيات الفعلية لإدارة الوقت، قد تكون مفيدة في تقليل القلق.  
دراسة: Nonis. S.A, Etal (2005) بعنوان: دراسة عبر ثقافية في ممارسات إدارة الوقت ومخرجات العمل:

الهدف: تقارن هذه الدراسة فيما بين الأشخاص الذين يعملون عدة افعال في وقت واحد، والأشخاص الذين يعملون عمل واحد في وقت واحد، وإدارة الوقت وتأثيرها على النتائج الرئيسية للوظائف.

النتائج: تدعم فكرة أن الآثار الإيجابية لممارسات إدارة الوقت قد لا تقتصر على الثقافات الغربية فقط، أن أبعاد إدارة الوقت المختارة قد تكون أكثر فعالية في تحسين الوظيفة وتصورات الأداء والرضا الوظيفي في ثقافات معينة من غيرها علاوة على ذلك، كان تأثير ممارسات إدارة الوقت على الأداء الوظيفي أكثر وضوحا في الافراد الذين يقومون بأكثر من مهمة في نفس الوقت مقارنة بالذين يقومون بمهمة واحدة في وقت واحد.

دراسة أميرة محمد محمد العدل (٢٠٠٦). بعنوان إدارة الوقت لدي المرأة العاملة في بعض مراكز الادارة القيادية:

الهدف: تحديد شكل الصفحة النفسية للمرأة العاملة في مراكز الإدارة القيادية .  
الإجراءات المنهجية: المستخدم في الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي

المقارن، وتكونت عينة الدراسة الميدانية من (١٢٠) امرأة عاملة في مراكز الإدارة القيادية من درجة مدير عام أو الدرجة الممتازة أو الدرجة الأعلى وما يعادلها) وقد تم اختيارهن عشوائياً من مختلف القطاعات الحكومية . وقد تراوحت أعمارهن ما بين (٤٩ - ٥٩) سنة بمتوسط عمري قدره (٥٤.١٤) وانحراف معياري (٢.١٥).

#### النتائج:

١- توجد علاقة إحصائية دالة موجبة بين إدارة الوقت وفعالية الذاتية لدى المرأة العاملة في مراكز الإدارة القيادية ٢- توجد علاقة إحصائية دالة موجبة بين إدارة الوقت ووجهة الضبط الداخلية لدى المرأة العاملة في مراكز الإدارة القيادية. ٣- توجد علاقة إحصائية دالة سالبة بين إدارة الوقت والضغط النفسية لدى المرأة العاملة في مراكز الإدارة القيادية. ٤- يوجد فرق إحصائي دال بين متوسطي درجات المفحوصات الواقعات في الأرباعي الأعلى والأرباعي الأدنى لإدارة الوقت بالنسبة للفعالية الذاتية. ٥- يوجد فرق إحصائي دال بين متوسطي درجات المفحوصات الواقعات في الأرباعي الأعلى والأرباعي الأدنى لإدارة الوقت بالنسبة لوجهة الضبط الداخلية. ٦- يوجد فرق إحصائي دال بين متوسطي درجات المفحوصات الواقعات في الأرباعي الأعلى والأرباعي الأدنى لإدارة الوقت بالنسبة للضغط النفسية. ٧- شكل الصفحة النفسية للمرأة العاملة في مراكز الإدارة القيادية، تضح أن الصفحة النفسية للمرأة القيادية في الدراسة الحالية عصبية.

دراسة صفاء تايه محمد (٢٠٠٩) بعنوان: إدارة الوقت وكيفية استغلاله في المنظمات دراسة تطبيقية في كلية التربية للبنات:

الهدف: يهدف البحث بيان مدى التشابه أوالاختلاف بين الاقسام العلمية في ادارة واستثمار وقتها بما يعود بالمنفعة والايجابية للمنظمة ككل وقياس قوة العلاقة بين معطيات البحث (التخطيط الكفوء، التنظيم الجيد والرقابة البناءة).

النتائج: وخلص البحث الى تباين عينة البحث في مدى استثمارها للوقت فبعضها كان ضعيفا مما يشير الى اختلال نسبي في تسيير العمل الاداري الخاص بتلك الأقسام.

دراسة علي عبد الرحيم صالح، زينة علي صالح (٢٠١٣) بعنوان "التسويق الأكاديمي وعلاقته بإدارة الوقت لدى طلبة كلية التربية"

الهدف: تهدف الدراسة إلى تعرف التسويق الأكاديمي وعلاقته بإدارة الوقت لدى طلبة كلية

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

التربية جامعة القادسية.

الإجراءات المنهجية: وبلغ عدد أفراد العينة (٢٦٣) طالبًا وطالبة اختبروا بالأسلوب الطبقي العشوائي ذوالتوزيع المتساوي. ولغرض قياس هذا الهدف تم بناء أداة التسوييف الأكاديمي والتي تكونت بصورتها النهائية من ٣٣ فقرة، في حين تبنى الباحثان مقياس إدارة الوقت والذي تكون بصورته النهائية من (٣٤) فقرة، وقد استخرج الباحثان لكل من الأداةين شروط الصدق والثبات، وتطبيق الوسائل الإحصائية المناسبة.

النتائج: تشير أهم نتائج الدراسة أن ليس لدى طلبة كلية التربية تسوييف أكاديمي، وأنهم يعانون من ضعف في إدارة وقتهم، في حين وجدت الدراسة أن العلاقة بين التسوييف الأكاديمي وإدارة الوقت ضعيفة. وقد اختتم الباحثان الدراسة بجملة من التوصيات والمقترحات المهمة.

دراسة حيدر خضر سليمان، بسمة باسم بشير الساعور (٢٠١٤) بعنوان فاعلية إدارة الوقت (دراسة ميدانية في جامعة الموصل):

الهدف: يهدف البحث إلى التعرف على فاعلية إدارة الوقت في جامعة الموصل، وأثر المتغيرات الشخصية والوظيفية مثل (سنوات الخبرة الإدارية، المنصب الإداري، والدرجة الوظيفية) في فاعلية إدارة الوقت في الجامعة.

الإجراءات المنهجية: لقد تكونت العينة من (١٠٠) مائة تدريسي وتدرسية اختبروا عشوائياً، اتبع الباحثان المنهج الوصفي لملائمته وطبيعة هذه الدراسة، وقد استخدم الاستبيان أداة لجمع المعلومات لقد عولجت البيانات باستعمال مجموعة من الأدوات الإحصائية الوصفية (مثل) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسب المئوية، وتحليل التباين الأحادي والثلاثي.

النتائج:

١. مستوى فاعلية إدارة الوقت العام في جامعة الموصل (متوسطة) من خلال ماياتي:
  - أ. مستوى فاعلية معوقات استخدام الوقت (متوسطة).
  - ب. مستوى فاعلية مضيعات الوقت (جيدة).
  - ج. مستوى فاعلية الاستخدام الجيد لأساليب إدارة الوقت (جيدة).

٢. اتضح من خلال عملية التحليل تأثير مجالات فاعلية إدارة الوقت المذكورة أعلاه في المتغيرات الشخصية والوظيفية مثل (سنوات الخبرة الإدارية، المنصب الإداري، والدرجة الوظيفية) من خلال ما يأتي:

أ. تتأثر فاعلية إدارة الوقت في مجال (معوقات استخدام الوقت) (بسنوات الخبرة الإدارية والدرجة الوظيفية والمنصب الإداري).

ب. تتأثر فاعلية إدارة الوقت في مجال (مضيعات الوقت) (بسنوات الخبرة الإدارية والمنصب الإداري).

ج. تتأثر فاعلية إدارة الوقت في مجال (الاستخدام الجيد لأساليب إدارة الوقت) (بسنوات الخبرة الإدارية والدرجة الوظيفية والمنصب الإداري).

دراسة محمد خير سليم أبوزيد، ربحي مصطفى عليان (٢٠١٤) بعنوان: إدارة الوقت لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية وأثرها في أدائهم الوظيفي (دراسة تطبيقية) الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى بحث تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية في إدارة الوقت، ودراسة الأثر المباشر لإدارة الوقت في الأداء الوظيفي، وغير المباشر من خلال التحكم المدرك بالوقت. وقد اشتملت عينة الدراسة على ( ٢١٤ ) موظفاً من العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية.

الإجراءات المنهجية: وتم جمع بيانات الدراسة بواسطة استبانة تم تصميمها لهذه الغرض، واستخدمت عدداً من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة منها: اختبار تحليل التباين، والانحدار البسيط والمتعدد.

النتائج: وقد أوضحت نتائج الدراسة أن العاملين في المكتبات الجامعية لديهم مهارة عالية في إدارة الوقت بصورة إجمالية وعلى كافة الأبعاد، كما دلت النتائج أن لديهم درجة عالية من التحكم المدرك في الوقت. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في إدارة الوقت تعزى لمتغير الخبرة والتخصص والمستوى التعليمي والمسمى الوظيفي. كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر لإدارة الوقت في الأداء الوظيفي بصورة مباشرة، وغير مباشر من خلال التحكم المدرك بالوقت.

رشا السيد أحمد محمد فرج (٢٠١٤) بعنوان: إدارة الوقت والأزمات الأسرية وعلاقتها بالتوافق الأسري لدى بعض الأمهات العاملات .

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

الهدف: هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة إدارة الوقت والأزمات الأسرية بالتوافق الأسرى لدى الأمهات العاملات .

الإجراءات المنهجية: حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفى التحليلي، وكانت عينة البحث عمدية (١٧٥) من الأمهات العاملات، تراوحت أعمارهن ما بين (٢٢ - ٥٥) سنة، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن استبانة تشمل مقاييس ثلاثة وهي؛ مقياس إدارة الوقت، ومقياس إدارة الأزمات الأسرية، ومقياس التوافق، بالإضافة إلى استمارة بيانات أولية للأسرة

النتائج: وكان من أهم نتائج الدراسة؛ وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد إدارة الوقت والأزمات الأسرية والدرجة الكلية وبين أبعاد التوافق الأسرى ودرجته الكلية، ووجود فروق دالة إحصائياً بين المهن المختلفة في متوسط درجات إدارة الوقت بأبعاده ودرجته الكلية كما توجد فروق دالة إحصائياً بين المهن المختلفة في متوسط درجات إدارة الأزمات الأسرية بأبعاده والدرجة الكلية، ووجود فروق دالة إحصائياً بين المهن المختلفة في متوسط درجات التوافق الأسرى بأبعاده ودرجته الكلية. ووجود فروق دالة إحصائياً بين (مرتفعي، ومنخفضي) الدرجة الكلية لإدارة الوقت والأزمات الأسرية في التوافق الأسرى بأبعاده ودرجته الكلية. ومن أهم توصيات الدراسة؛ إقامة الندوات والبرامج الإرشادية الموجهة للأمهات العاملات لزيادة وعيهن بإدارة مورد الوقت، تضمين جزء خاص بإدارة الوقت والأزمات الأسرية في مقررات الاقتصاد المنزلي للمراحل التعليمية المختلفة، حث وسائل الإعلام على تقديم برامج توعية مستمرة للأمهات العاملات في كيفية استغلال الوقت وإدارته بطريقة مثلى. رؤس الموضوعات ذات الصلة (لا تزيد عن ١٠) الأم العاملة - إدارة الوقت - تحديد الهدف - تخطيط الوقت - التنفيذ- التقييم- مضيعات الوقت- الأزمة - إدارة الأزمات الأسرية - مرحلة إدراك الأزمة - مرحلة التخطيط لإدارة الأزمة - مرحلة المواجهة والتحكم في إدارة الأزمة - مرحلة تقييم إدارة الأزمة- التوافق الأسرى- توافق الأم العاملة مع الزوج - توافق الأم العاملة مع الأبناء - توافق الأم العاملة مع الأقارب.

دراسة: Ebrahimi.H, Etal (2014)

بعنوان: سلوكيات إدارة الوقت لدى الممرضين والموظفين العاملين في مستشفيات طهران للضمان الاجتماعي، إيران في عام ٢٠١١:

الهدف:

عقد مقارنة بين فهم رئيس التمريض والممرضين العاملين لسلوك إدارة الوقت من لدى رئيس التمريض في مستشفيات الضمان الاجتماعي في طهران، إيران في عام ٢٠١١. الإجراءات المنهجية: كانت هذه الدراسة وصفية مقارنة تم اختيار ٨٥ رئيس تمريض من خلال التعداد وتم اختيار ١٧٠ ممرض من خلال طريقة عشوائية من المستشفيات التي يغطيها الضمان الاجتماعي، وقد تم جمع البيانات من خلال مقياس يتمتع بثبات وصدق مرتفعين، والذي يتألف من جزئين: أولاً : الخصائص الاجتماعية والديموغرافية ثانياً خصائص إدارة الوقت. وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الإحصاء الوصفي والاستدلالي من خلال برنامج SPSS.

النتائج: كان متوسط درجة إدارة الوقت لدى رئيس التمريض ١٤٣.٢٢ ( $\pm ١٨.٦٦$ ) في مقابل متوسط الدرجة لدى الممرضين العاملين كانت ١٣٦.٠٤ ( $\pm ٢١.٤٥$ ). كان هناك ارتباط دال بين متوسط درجات إدارة الوقت لدى رئيس التمريض وبعض الخصائص الاجتماعية والديموغرافية مثل الجنس، والخبرة السريرية، وتميرير دورة إدارة الوقت، وقراءة الكتاب، كانت هناك علاقة ارتباط دالة بين متوسط درجات إدارة الوقت لدى الممرضين العاملين وبين الخبرة العملية السريرية، والتعليم، واستخدام نهج إدارة الوقت، ونوع من المستشفى. غالبية رؤساء التمريض كانوا يعتقدون (٥٢.٩%) أن إدارة الوقت لديهم كانت في مستوى عال، إلى جانب ذلك، يعتقد معظم الممرضين العاملين (٤٠%) أن إدارة الوقت من قبل رؤساء التمريض كان مرتفعاً. ومع ذلك، كان هناك فرق كبير بين تصورات كلا الفريقين على استخدام اختبار مان ويتي، الخلاصة: فيما يتعلق بأهمية إدارة الوقت ودورها الحيوي في نوعية الرعاية التمريضية للعاملين، وأيضاً حقيقة أن رؤساء التمريض يعتقدون أكثر في سلوك إدارة الوقت، فمن المتوقع أن يتم تحسين المنظمة والأهداف والتطورات من أجل تعديل نقاط الضعف والنقص وتعزيز مهارات وقدرات موظفيها وكذلك حل الخلاف حول فهم إدارة الوقت. وعلاوة على ذلك، والتدريب الفعال لإدارة الوقت يمكن أن تكون البرامج خطوة مهمة لكل من الممرضين ورؤسائهم.

دراسة مها صبري إبراهيم رمضان (٢٠١٥) بعنوان: واقع إدارة الوقت لدى الأخصائيين بإدارات رعاية الشباب وعلاقته بمهارات الإبداع الإداري.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

الهدف:

يهدف البحث الى التعرف على واقع إدارة الوقت لدى الأخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب جامعة القاهرة وعلاقته بمهارات الإبداع الإدارى من خلال:

-واقع إدارة الوقت لدى الأخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب جامعة القاهرة.  
-واقع مهارات الإبداع الإدارى لدى الأخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب جامعة القاهرة.

-العلاقة بين إدارة الوقت ومهارات الإبداع لدى الأخصائيين الرياضيين بإدارت رعاية الشباب جامعة القاهرة.

**الإجراءات المنهجية:**

استخدمت الباحثة المنهج الوصفى بإسلوبه المسحى والتحليلى.

**عينة البحث:**

اولا: عينة البحث الأساسية:

قامت الباحثة باختيار عينة البحث بطريقة الحصر الشامل من مجتمع البحث والبالغ عددهم (١٠٩) أخصائى رياضى

ثانيا: عينة البحث الإستطلاعية:

تمثل مجتمع البحث وخارج العينة الأساسية والبالغ عددهم.(20)

**النتائج:**

-مراعاة عامل الوقت عند وضع الخطة السنوية للنشاط الرياضى.

-تحديد الإمكانيات المتاحة اللازمة لتنفيذ خطة النشاط الرياضى.

-الحرص على عدم التدخل فى الإختصاصات بينى وبين الزملاء حفاظا على الوقت.

-القيام بتقسيم الطلاب على الفرق الرياضية المنتمين لها أثناء التدريب توفيراً للوقت.

-الحرص على الإتصال بالإدارة العامة لرعاية الشباب لتحقيق وتنفيذ جدول المباريات فى

الوقت المحدد.

دراسة: (2015) Grissom.J.A, Loeb.S, Mitani.H بعنوان: المهارات الأساسية

لإدارة الوقت، توضيح أنماط استخدام الوقت، والإجهاد الوظيفي، والفعالية المدركة:

## د. مى موسى يوسف

الهدف: تتسبب المطالب الزمنية التي يواجهها مديروالمدارس في جعل عمل مديري المدارس صعباً بشكل متزايد.

تشير الأبحاث خارج التعليم إلى أن المهارات الفعالة لإدارة الوقت قد تساعد المدراء على الوفاء بمتطلبات العمل، والحد من الإجهاد الوظيفي، وتحسين أدائها. والغرض من هذا البحث هوالتحقيق في هذه الفرضيات.

الإجراءات المنهجية: طبق الباحثون مقياس إدارة الوقت على ما يقرب من ٣٠٠ من مديري المدارس العامة في مقاطعة ميامي ديد، وهي رابع أكبر منطقة مدرسية في الولايات المتحدة الولايات المتحدة الأمريكية. حلل الباحثون الدرجات على المقياس وصفاً واستخدموها للتنبؤ ببيانات استخدام الوقت التي تم جمعها من خلال الملاحظات الشخصية، والمسح المعتمد على مقياس ضغوط العمل، ومقاييس الفعالية الوظيفية المدركة التي تم الحصول عليها من مدراء المدارس والمعلمين في المدرسة.

النتائج- يخصص المديرون الذين يتمتعون بمهارات أفضل لإدارة الوقت مزيداً من الوقت في الفصول الدراسية وإلى إدارة التعليم في مدارسهم ولكن قضاء وقت أقل في بناء العلاقات بين الأشخاص. ربما نتيجة لهذه المقايضة، يجد الباحثون أن الروابط بين المهارات الأساسية لإدارة الوقت والتقييمات الذاتية للأداء الرئيسي مختلطة، ويجد الباحثون أدلة قوية، على ان مهارات إدارة الوقت ترتبط بضغط وظيفي أقل، وتشير النتائج إلى بناء قدرات إدارة الوقت لدى مديري المدارس قد تكون استراتيجية جديرة بالاهتمام لزيادة الوقت في المهام ذات الأولوية العالية والحد من التوتر.

دراسة نزار محمد فكري (٢٠١٥) بعنوان: معوقات إدارة الوقت في القطاع الخدمي الحكومي دراسة ميدانية: مطبقة على مديرية التربية والتعليم بمحافظة أسيوط:

الهدف: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة الأهداف منها زيادة الاهتمام بكيفية استثمار الوقت من قبل المنظمات الحكومية، باعتباره مورداً أساسياً لتنفيذ الخطط والسياسات والاستراتيجيات، تحديد المعوقات المختلفة لإدارة الوقت في المنظمات الحكومية، وأخيراً التعرف على نوع العلاقة بين الأساليب العلمية لإدارة الوقت، في المنظمات الحكومية ومعوقات تطبيقها.

النتائج: وقد اوصت الدراسة بضرورة إلقاء مزيد من الضوء على معوقات إدارة الوقت

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

وخاصة المعوقات التي أظهرتها الدراسة، وبينتها عينة البحث، وأهمها ضعف كفاءة التنظيم، وغموض الصلاحيات، ومهام وواجبات الوظيفة غير واضحة، الاتصالات الرأسية غير واضحة، زيادة الدراسات حول الجوانب النظرية لإدارة الوقت، وتوسيع الاهتمام بمفاهيم، ومعاني الاساليب العلمية والتقنية لإدارة الوقت.

دراسة عز الدين محمود عبدالشاعر (٢٠١٦) بعنوان: دور إدارة الوقت في تحقيق الإبداع: دراسة ميدانية في جامعة الأقصى في قطاع غزة - فلسطين:

الهدف: هدفت الدراسة للتعرف على دور إدارة الوقت في تحقيق الإبداع في جامعة الأقصى في قطاع غزة- فلسطين من خلال ثلاثة استراتيجيات لإدارة الوقت (تحديد الأهداف والأولويات، تخطيط الوقت، اتخاذ القرارات) في جامعة الأقصى في قطاع غزة-فلسطين، ومدى الاهتمام بدعم وتوفير تلك الاستراتيجيات والتعرف على العلاقة بين استراتيجيات إدارة الوقت وتحقيق الإبداع في جامعة الأقصى في قطاع غزة- فلسطين من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

الإجراءات المنهجية: وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من رؤساء الأقسام والأكاديميين في الكليات والوحدات والمراكز في جامعة الأقصى، وكانت أداة جمع البيانات للدراسة عبارة عن استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بلغت ٢٦٥ مفردة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن إدارة الوقت لها دور في تحقيق الإبداع في جامعة الأقصى في قطاع غزة - فلسطين، وأن توافر أبعاد إدارة الوقت لها دور في تحقيق الإبداع في جامعة الأقصى وجاءت تلك الاستراتيجيات من الأكثر تأثيراً إلى الأقل (تخطيط الوقت، اتخاذ القرار، ترتيب الأهداف والأولويات) على الترتيب.

### النتائج:

وبينت الدراسة أن هناك حرص لدى أفراد العينة في جامعة الأقصى على التخطيط المبكر لأعمالهم اليومية والتدريسية، وتدني مستوى الاهتمام بوضع الأهداف طويلة المدى وضعف السعي إلى تحقيق تلك الأهداف، في حين يتم الاهتمام بترتيب قائمة الأعمال اليومية حسب أولويات تلك الأعمال، وكذلك يوجد ضعف الاهتمام من قبل مفردات العينة في التنبؤ

بمشكلات العمل قبل حدوثها، وأن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الأقصى لديهم القدرة على طرح الأفكار والحلول السريعة لمواجهة المشاكل.

دراسة: (2016) Douglas .H.E, Etal بعنوان: التعامل مع التعليم الجامعي: علاقات

سلوك إدارة الوقت، والمشاركة في العمل بنموذج العوامل الخمسة الكبرى:

الهدف: فحص مدى صلاحية بناء سلوك إدارة الوقت والمشاركة في العمل، التي تعرف بأنها حالة ذهنية ذات صلة إيجابية بالعمل.

الإجراءات المنهجية: أكمل مائتان وثمانية وثمانون مشاركًا مقياس سلوك إدارة الوقت، ومقياس أوترشت للمشاركة في العمل، ومقياس العوامل الخمسة الكبرى .

النتائج: أظهرت التحليلات أن سلوك إدارة الوقت كان متوقعًا بشكل إيجابي من خلال الوعي

بجوانب الاجتهاد والانسجام، كما تم التنبؤ بمتغيرات المشاركة في العمل من خلال الاجتهاد،

وكلا الجانبين من الانفتاح/ الفكر. تنبأ الانفتاح بشكل ملحوظ بالنشاط والتفاني، في حين أن

الفكر توقع الانهماك. وتشير هذه النتائج إلى أن أولئك الذين يرتفعون في سلوك إدارة الوقت

ومشاركة العمل هم أكثر عرضة لاستخدام الوقت بفعالية وتقليل الانحرافات. في حين أن

الأفراد الأعلى على السلوك إدارة الوقت أكثر عرضة للعمل بطريقة منظمة، الأفراد الأعلى

في المشاركة في العمل قد يكونوا أسرع في فهم المعلومات. وتناقش الآثار المترتبة على دعم

الطلاب في الجامعة للتعلم بفعالية أكبر في ضوء هذه النتائج.

تعقيب على دراسة (2016) Douglas .H.E, Etal :

وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى أن الشخصية تعد عامل هام من حيث التنبؤ بالاحترق،

وعموماً، يتم وصف شخصية من قبل خمسة عوامل ذات بعدين:

١- الانبساط مقابل الانطواء.

٢- الإيثارية مقابل العدا.

٣- الضمير مقابل الافتقار إلى الضمير

٤- الاتزان الانفعالي مقابل العصابية .

٥- الفكر/ الحكم الذاتي أو الانفتاح على الخبرة مقابل الافتقار إلى الفكر/ الاستقلالية أو

الإغلاق للتجربة.

## ◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

يتميز بعد الانبساط بالثقة بالنفس والهيمنة والإيثار والتفاؤل وتقديم الدعم الاجتماعي، وتتميز الإيثارية بالإيثار والرعاية، في حين تشير العدائية الى اللامبالاة تجاه الآخرين، والتمركز الذاتي، وعدم الامتثال، ويرتبط الضمير بالتكيف مع حل المشكلة، والانضباط الذاتي، وكفاءة الانجاز، والاخلاص، وتتميز العصائية بالسلبية، المشاعر المؤلمة، والخوف، والتهيج، وانخفاض تقدير الذات، والقلق الاجتماعي، والعجز عن كبح الدوافع فالفرد العصابي يضع لنفسه أهدافا عالية للغاية، ويقلل من أدائه الخاص، لديه استراتيجيات غير فعالة للتكيف، وقد يواجه التفكير بالتمني والنقد الذاتي بدلا من حل المشكلة على نحو فعال، ويتميز الأشخاص المنفتحين على الخبرة بالرغبة في تعلم شيء ذو قيمة في حالات فرض التكاليف، وأكثر مرونة، مبدعين عقلية محبة للإستطلاع في البيئات الضاغطة، يرتبط الانفتاح باستخدام الفكاهة كألية للتأقلم ومن كل عوامل الشخصية، وقد أظهرت الدراسات أن العصائية هوالعامل الوحيد المنبئ بالاستنزاف الوجداني، ان العصائية، الانطواء، وغياب الحكم الذاتي/ الاستقلالية ترتبط إيجابيا بتبديد الشخصية في حين يرتبط الانبساط والاتزان الانفعالي ايجابيا بالانجاز الشخصي. (Hogarth.M: 2017: 77)

دراسة: (Ghiasvan.A.M, Etal (2017 بعنوان: العلاقة بين مهارات إدارة الوقت والقلق والدافع الأكاديمي لطلبة التمريض في طهران

الهدف: كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد العلاقة بين مهارات إدارة الوقت والقلق والدوافع الأكاديمية لطلبة التمريض في جامعات طهران للعلوم الطبية في عام ٢٠١٥. أجريت هذه الدراسة على ٤٤١ طالب تمريض في ثلاث جامعات طبية في طهران. الإجراءات المنهجية: تم أخذ العينات الطبقة العشوائية لتحديد العينات. تم جمع البيانات باستخدام المعلومات السكانية، الاستبيانات: استبيان إدارة الوقت، ومقياس سبيلبرجر للقلق مقياس الدافع الأكاديمي. تم تحليل البيانات باستخدام SPSS .

النتائج: كان لدى معظم المشاركين مستوى معتدل من الوقت مهارات إدارة الوقت (٤٩٪)، حالة قلق (٥٨٪)، سمة القلق (٦٠٪) والدافع الأكاديمي (٥٨٪). وأظهرت النتائج أيضا ارتباط سالب ذو دلالة إحصائية الارتباط بين درجات تمق للطلاب وقلق الدولة ( $r = -0.282$ ،  $p < 0.001$ ) ودرجات قلق السمات ( $r = -0.325$ ،  $p < 0.001$ ). كما كانت

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلاب على مقياس إدارة الوقت ودرجاتهم على القلق كسمة والقلق كحالة، الخلاصة: فيما يتعلق بالنتائج، يبدو أنه من الضروري التخطيط لتحسين مهارات إدارة الوقت في من أجل تعزيز الدافع الأكاديمي والحد من معدلات القلق بين طلاب التمريض.

**محمد صلاح الدين سليمان الصافوري (٢٠١٧) بعنوان: كفاءة إدارة الوقت وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية:**

الهدف: تحديد كفاءة إدارة الوقت وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية. الإجراءات المنهجية:

**مجتمع الدراسة وعينتها:**

يمثل مجتمع الدراسة معلمي ومعلمات وزارة التربية والتعليم من المرحلة الثانوية العامة والبالغ عددهم (٦٠) معلمًا ومعلمة، وقد راعى الباحث التجانس عند اختيار أفراد العينة. منهج البحث:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي القائم على وصف البيانات التي جمعها بواسطة أدوات الدراسة، وتحليلها للإجابة عن أسئلة الدراسة. أهم النتائج:

١. هناك علاقة سالبة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين الدرجة الكلية لإدارة الوقت والدرجة الكلية للاحترق النفسي.
٢. لا توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لإدارة الوقت تعزى لمتغير النوع (ذكور/إناث).
٣. توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية للاحترق النفسي تعزى لمتغير النوع في اتجاه الذكور.

### **فروض الدراسة:**

- ١) توجد علاقة ارتباطية دالة بين كفاءة إدارة الوقت والاحترق النفسي.
- ٢) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الإنهاك البدني "التابع لمتغير الاحترق النفسي".

◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

- ٣) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٤) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٥) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٦) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التخطيط "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٧) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الإنهاك البدني "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٨) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٩) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٠) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١١) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنظيم "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٢) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الإنهاك البدني "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٣) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٤) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ "التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز "التابع لمتغير الاحتراق النفسي".

- ١٥) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٦) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد التنفيذ"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٧) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الإنهاك البدني"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٨) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ١٩) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٢٠) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".
- ٢١) توجد علاقة ارتباطية دالة بين بعد المتابعة"التابع لمتغير إدارة الوقت" وبعد المصاحبات الاجتماعية والأسرية"التابع لمتغير الاحتراق النفسي".

### الإجراءات المنهجية:

أولاً : منهج الدراسة.:

ان التقدم في فهم الحياة الإنسانية والسلوك كان محصلة لإتجاهين مختلفين :

١- الاتجاه الاول :

الدراسة المستفيضة لحالة فردية والمتغيرات الانتهائية لسلوك تلك الحالة (المنحى الكيفي).

٢- الاتجاه الثاني :

وهو دراسة سلوك عدد من الأفراد تحت ظروف متغيرة منظمة ومعتمدة (المنحى الكمي). وفي الدراسة الحالية سوف تستخدم الباحثة المنحى الكمي وذلك لدراسة تأثير كفاءة إدارة الوقت على إصابة الفرد بزملة أعراض الاحتراق النفسي لدى العاملين بمجال الخدمة النفسية. وبناء على ما تقدم سوف تستخدم الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي.

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

ثانيا :عينة الدراسة :

جدول (١)

خصائص عينة الدراسة"

المرحلة العمرية	النوع	العدد	النوع	أساس اختيار العينة
من ٢٢ وحتى ٥٥ سنة.	١٥ إناث ٤ ذكور	١٩	أخصائي نفسي	١- تم اختيار العينة على أساس عشوائي من مستشفى العباسية للصحة النفسية
	١٢ إناث ٧ ذكور	١٩	أخصائي اجتماعي	٢- سوف تعتمد الباحثة في هذه الدراسة على العينة الكبيرة، حيث ان عينة الدراسة سوف تتكون من ٥٦ من العاملين بمجال الصحة النفسية .
	٨ إناث ١٠ ذكور	١٨	ممرض نفسي	

ثالثا : الأدوات:

١- مقياس الاحتراق النفسي :

- أعداد فرج عبدالقادر طه، السيد مصطفى راغب.

ويتكون هذا المقياس من مقياس كلي للاحتراق النفسي في العمل يشمل على خمس مقاييس فرعية .

ويتكون من ٦٢ عبارة، وخمس بدائل إجابة يتم تصحيحها على طريقة ليكارت :

- تنطبق دائما "تعطى خمس درجات"، تنطبق غالبا " تعطى ٤ درجات"، تنطبق أحيانا " تعطى ٣ درجات"، تنطبق نادرا " تعطى درجتين"، لا تنطبق أبدا "تعطى درجة".

- وتم حساب صدق المقياس من خلال صدق المحك الخارجي أو الواقعي، والصدق التمييزي.

- وتم حساب ثبات الإختبار باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وأشارت النتائج الى تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات حيث بلغت قيمة ألفا للمقياس الكلي "٠,٩٥٣" وهي قيمة مرتفعة تدل على مستوى ثبات مرتفع، وعن طريق التجزئة النصفية .

- وتكونت عينة التقنين من ١٠٠ فرد، ٤٥ من العاملين بشركة بهجت للإلكترونيات بمدينة السادس من أكتوبر و ٥٥ من العاملين بمصانع تكس سالمكو بمدينة العاشر من رمضان.

٢- مقياس كفاءة إدارة الوقت:

إعداد /آمال عبدالسميع باظة.

يتكون الاختبار من ٦٤ بندا مقسما إلى أربعة أبعاد تمثل مهارات الوقت الفرعية التي تمثل في مجموعها كفاءة إدارة الوقت.

وتقع الاستجابة على الفقرات في اختيارات أربعة (إطلاقا ١- نادرا ٢- أحيانا ٣ - دائما ٤).

وتم حساب الثبات بطريقتين: أ- بإعادة تطبيقه على طلاب وطالبات كلية التربية الفرقة الرابعة بعد فاصل زمني شهر وحساب معاملات الارتباط بين التطبيقين ووصل معامل الثبات الى ٠,٨١ في الدرجة الكلية للمقياس: و٠,٧٧ لمهارة التخطيط و٠,٨٣ لمهارة التنظيم و٠,٧٦ لمهارة التنفيذ و٠,٨٢ لمهارة التخطيط.

ب- الاتساق الداخلي.

وتم حساب الصدق عن طريق: صدق المحكمين وصدق الارتباط بمحك.

رابعا : الاسلوب الاحصائي المستخدم:

في هذه الدراسة سوف تستخدم الباحثة:

١- معامل ارتباط بيرسون للكشف عن علاقة متغير كفاءة إدارة الوقت بمتغير الاحتراق النفسي، وعن علاقة المتغيرات الفرعية للمقياسين، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي الـ

SPSS

النتائج :

جدول (٢)

( نتائج مقياسي إدارة الوقت، والاحتراق النفسي )

الاحتراق النفسي	إدارة الوقت	مسلسل
٨١	١٤٣	١
١٤١	١١٦	٢
١٦٥	٨٧	٣
١٠٨	١٢٣	٤
٢١٤	٧٩	٥
٢٠٧	١٢٨	٦
١٦٧	١٢٢	٧

علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية

الاحتراق النفسي	إدارة الوقت	مسلّم
١١٣	١٤٩	٨
١٩٨	١٠٥	٩
١٩١	١٢٥	١٠
١٢٩	١٤٤	١١
٢٤٠	٧٦	١٢
١٦٠	١٣٣	١٣
١٢٨	٥٥	١٤
١٩٣	٩٩	١٥
١٣٠	١٠٨	١٦
١٦١	٦٠	١٧
١١١	٩٠	١٨
٧١	١٤٠	١٩
١٢٧	١٠٧	٢٠
٩٣	١٥٤	٢١
١١٧	٨٨	٢٢
١٣٤	١٤٥	٢٣
١٤٢	٧٤	٢٤
٢٢٩	٥٨	٢٥
٢٣١	٨٢	٢٦
١٦٧	٧٦	٢٧
١٦٥	١١٨	٢٨
١٣١	١٤٦	٢٩
١٢٧	١٠٩	٣٠
١٨٤	١٠٧	٣١
٨٨	١٦٧	٣٢
٨٩	١٥٩	٣٣
١٧٧	١١٩	٣٤
٩٠	١٦٧	٣٥

د. مكي موسى يوسف

الاحترق النفسي	إدارة الوقت	مسلسل
١١٩	٥٧	٣٦
١٤٧	١٤٥	٣٧
١٣٩	١١٨	٣٨
١٦٢	٩٩	٣٩
١٦١	١٣٣	٤٠
٧٧	١٣١	٤١
١٧٩	١٢٦	٤٢
١٧٨	١١٠	٤٣
١١٩	١٣٤	٤٤
٧٧	٨٧	٤٥
٨٦	١٣٧	٤٦
٧٠	١٣٩	٤٧
١٣٩	١١٠	٤٨
١٥٦	١٢٥	٤٩
٧٤	١٠٣	٥٠
٨٩	٦٩	٥١
١٠٣	٨٨	٥٢
٨٨	١٥٤	٥٣
٧١	١٦٤	٥٤
١٥١	١٤٠	٥٥
١٣٠	١١٠	٥٦

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

جدول ( ٣ )

(درجات عينة البحث على الأبعاد الفرعية لمقياس الاحتراق النفسي)

المصاحبات الاجتماعية والأسرية	عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز	اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل	الإنهاك البدني	مسلسل
٨	٢٠	١٠	١٤	٢٩	١
١٣	٣٩	٢١	١٩	٤٩	٢
٢١	٣٣	٢٨	٢١	٣٩	٣
٢٤	٥٥	٣٦	٣٤	٨٠	٤
٢٠	٥٨	٣٩	٤١	٧٣	٥
٢٢	٤٦	٢٢	٢٥	٥٢	٦
٢٨	٣٩	١٢	٢٥	٦١	٧
١٥	٣٥	٢٠	١٨	٤٣	٨
١٢	١٢	٣٣	١٩	٤٨	٩
١٨	٣٤	٢٨	٢٥	٥٩	١٠
٨	٢١	١١	١٨	٣٠	١١
١٠	١٨	١٤	١٩	٢٨	١٢
١٨	٤١	٢٥	٢٥	٦٨	١٣
٩	٢٠	١١	١٩	٣١	١٤
٩	٣٠	٢٠	١٥	٤٥	١٥
١٢	٣٣	٢٢	٢٤	٥٦	١٦
١٤	٣٨	٢٨	٢٣	٣٦	١٧
٢٢	٣١	١٧	٣٠	٦٢	١٨
١٨	٣٨	١٦	٢٧	٦٢	١٩
٧	٢٥	١٠	١٤	٢١	٢٠
١٥	٤٤	٢٨	٣٠	٦٢	٢١
٢٦	٣٨	٢٦	٢٧	٦١	٢٢
١٤	٢٤	١٧	١٨	٤٦	٢٣

د. مكي موسى يوسف

المصاحبات الاجتماعية والأسرية	عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز	اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل	الانهك البدني	مسلسل
٩	٢٥	١٢	١٥	٣٩	٢٤
٦	٢٦	١٠	١١	٣٣	٢٥
٦	٢٠	١٠	١١	٢٣	٢٦
١١	٣٤	١٧	١٨	٥٩	٢٧
١٤	٤١	٢٤	٢٢	٥٥	٢٨
٦	٢١	١٠	١١	٢٦	٢٩
٨	٢٣	١٣	١٧	٢٨	٣٠
١٤	٢٦	١٢	١٣	٣٨	٣١
٧	١٩	١١	١٦	٣٥	٣٢
٦	١٧	١٠	١٤	٢٤	٣٣
١٠	٣٦	١٧	٢٥	٦٣	٣٤
١٣	١٨	١٤	٢١	٤٦	٣٥
١٥	٣٤	٢١	١٩	٤٥	٣٦
٢٢	٣٨	١٨	٣٣	٥٤	٣٧
١٠	٢٧	١٨	٢٦	٤٢	٣٨
٢٣	٥٣	٣٧	٤٠	٦١	٣٩
٢٣	٥٠	٣٦	٤٣	٥٥	٤٠
١٢	٤٦	٢٨	٢٨	٥٣	٤١
١٤	٣١	١٤	٢٥	٢٩	٤٢
٢٦	٥٠	٣٢	٣٥	٥٥	٤٣
٢١	٤٥	٢٣	٣٣	٦٩	٤٤
١٣	٤١	١٨	١٤	٤٣	٤٥
٢٣	٧٧	٣٨	٤٤	١٢٨	٤٦
١٤	٤١	١٧	٢١	٥٧	٤٧
٩	٣٠	٢٥	١٩	٤٥	٤٨
٢٠	٤١	٣٢	٣٥	٤١	٤٩
١٢	٢٩	١٨	٢٢	٤٩	٥٠

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

المصاحبات الاجتماعية والأسرية	عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز	اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل	الانهاك البدني	مسلسل
١٥	٤٠	٢٦	٢٧	٥٣	٥١
١٠	٢١	١٤	٢٦	٤٠	٥٢
٦	٢١	١٠	١١	٢٣	٥٣
١٢	٣٤	١٥	١٧	٤٩	٥٤
٦	٣٣	١٠	١١	٣٣	٥٥
١٣	٣٣	١٤	٢٠	٣٧	٥٦

جدول (٤)

(درجات عينة البحث على الأبعاد الفرعية لمقياس كفاءة إدارة الوقت)

المتابعة	التنفيذ	التنظيم	التخطيط	مسلسل
٤٦	٤٢	٣٢	٢٣	١
٣١	٣٣	٢٨	٢٤	٢
١٩	١١	١٧	٢١	٣
١٥	١٥	١١	١٧	٤
١٠	٢٢	٢٦	٢٤	٥
٢٨	٢٤	١٨	٦	٦
٣٢	٤١	٢٨	١٧	٧
٣٥	٣٩	٣٣	٣٩	٨
٢٢	٣٢	٢٨	٢٧	٩
١٦	٢١	٣٣	٣٧	١٠
٤٤	٤٣	٤١	٣٩	١١
٤١	٤٥	٣٧	٣٦	١٢
٣٥	٣٢	٣٤	١٨	١٣
٤٤	٤٣	٤١	٣٩	١٤
١٥	١٧	١٣	١٢	١٥

د. مكي موسى يوسف

المتابعة	التنفيذ	التنظيم	التخطيط	مسلسل
٣٩	٢٩	١٨	٢١	١٦
٢٧	٣٥	٢٩	٢٧	١٧
٢٨	٢٤	٢٠	٢٧	١٨
٣٨	٣٦	٢٢	٣٧	١٩
٣٨	٤٠	٣٣	٢٠	٢٠
٣١	٣٢	٣٢	٣١	٢١
٣٤	٣٢	١٩	٢٥	٢٢
٣٣	٣٣	٣٥	٣٣	٢٣
٣٠	١٩	٢١	١٧	٢٤
٢١	٤١	٣٧	٣٨	٢٥
٣٨	٤١	٣٤	٢٦	٢٦
٢٧	٢٦	٢٨	٢٩	٢٧
٣١	٣٢	٣٢	٣٠	٢٨
٣٦	٣١	١٩	١٧	٢٩
١٦	٢١	١٢	٢٠	٣٠
٢٣	١٩	١٧	٢٩	٣١
٤٠	٤١	٤٠	٣٣	٣٢
٤٠	٤١	٤٢	٤١	٣٣
٣٧	٣٦	٣٤	٣٣	٣٤
٢٨	٢٨	٢٨	٢٦	٣٥
٣٥	٤٠	٣٣	٣٧	٣٦
١٩	٣١	٢٢	١٥	٣٧
٢٠	٢٩	٣١	٢٨	٣٨
٦	٢٧	٣٠	١٦	٣٩
٣٨	٣٠	٢٧	٣٣	٤٠
٢٥	٣٧	٣١	٢٩	٤١
٢٩	٣٧	٤١	٤٢	٤٢
٢٠	٢٨	٣٠	٢٧	٤٣
٤١	٣٠	٢٤	٣٠	٤٤

علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية

المتابعة	التنفيذ	التنظيم	التخطيط	مسلسل
٣٥	٣٩	٣٣	٣٧	٤٥
٢٣	٠	٢٨	٢٥	٤٦
١٨	٢٣	٣٥	٣٧	٤٧
١٥	١٧	١٢	٩	٤٨
٢٠	٢٥	٢٦	٢٨	٤٩
٤١	٠	٣٣	٣٤	٥٠
١٦	١٦	١٦	١٢	٥١
١٢	٢٧	٢٩	٢٢	٥٢
٣٨	٤١	٣٤	٢٧	٥٣
٢٥	٢٦	٢٨	٢٨	٥٤
٤٠	٣٨	٣٨	٣٨	٥٥
٢٨	٣١	٢٥	٢٤	٥٦

جدول (٥)

علاقة الاحتراق النفسي بإدارة الوقت

		الاحتراق_النفسي	الوقت_إدارة
الاحتراق_النفسي	معامل ارتباط بيرسون	1	-.422**
	القيمة الإحتمالية		.001
	العدد	56	56
إدارة_الوقت	معامل ارتباط بيرسون	-.422**	1
	القيمة الإحتمالية	.001	
	العدد	56	56

دلالة معامل الارتباط عند مستوى ٠,٠١

ويتم جدولة البيانات الموضحة أعلاه على النحو التالي:

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية	الإستنتاج
١- الاحتراق النفسي.	-٠,٤٢٢	٠,٠١	توجد علاقة ارتباطية دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، مستوى الدلالة عند ٠,٠١
٢- كفاءة إدارة الوقت.			

جدول (٦)

علاقة بعد التخطيط بالابعاد الخمس لمتغير الاحتراق النفسي

		التخطيط	الانهك البدني	اللامبالاة	انخفاض الكفاءة	عدم التوافق المهني	المصاحبات الاسرية والاجتماعية
التخطيط	معامل ارتباط بيرسون	1	-.233	-.187	-.234	-.164	-.178
	القيمة الإحتمالية		.084	.168	.082	.226	.189
	العدد	56	56	56	56	56	56
الانهك_البدني	معامل ارتباط بيرسون	-.233	1	.717**	.669**	.787**	.680**
	القيمة الإحتمالية	.084		.000	.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
اللامبالاة	معامل ارتباط بيرسون	-.187	.717**	1	.746**	.779**	.816**
	القيمة الإحتمالية	.168	.000		.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
انخفاض_الكفاءة	معامل ارتباط بيرسون	-.234	.669**	.746**	1	.794**	.678**
	القيمة الإحتمالية	.082	.000	.000		.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
		التخطيط	الانهك البدني	اللامبالاة	انخفاض الكفاءة	عدم التوافق المهني	المصاحبات الاسرية والاجتماعية
عدم_التوافق_المهني	معامل ارتباط بيرسون	-.164	.787**	.779**	.794**	1	.739**
	القيمة الإحتمالية	.226	.000	.000	.000		.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
المصاحبات الاسرية والاجتماعية	معامل ارتباط بيرسون	-.178	.680**	.816**	.678**	.739**	1
	القيمة الإحتمالية	.189	.000	.000	.000	.000	
	العدد	56	56	56	56	56	56

دلالة معامل الارتباط عند مستوى ٠,٠١

علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية

ويتم جدولة البيانات الموضحة أعلاه على النحو التالي:

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية	الإستنتاج
التخطيط في علاقته بالإنهاك الجسدي	-0.223	0.084	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة
التخطيط في علاقته باللامبالاة	-0.187	0.168	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة
التخطيط في علاقته بضعف الإنجاز	-0.234	0.082	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة
التخطيط في علاقته بالتوافق المهني	-0.164	0.226	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة
التخطيط في علاقته بالمصاحبات الأسرية	-0.178	0.189	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة

جدول (٧)

علاقة بعد التنظيم بالأبعاد الخمس لمتغير الاحتراق النفسي

		التنظيم	الإنهاك البدني	اللامبالاة	انخفاض الكفاءة	عدم التوافق المهني	المصاحبات الأسرية والاجتماعية
التنظيم	معامل ارتباط بيرسون	1	-.337*	-.232	-.309*	-.205	-.266*
	القيمة الإحتمالية		.011	.086	.021	.129	.048
	العدد	56	56	56	56	56	56
الإنهاك البدني	معامل ارتباط بيرسون	-.337*	1	.717**	.669**	.787**	.680**
	القيمة الإحتمالية	.011		.000	.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
اللامبالاة	معامل ارتباط بيرسون	-.232	.717**	1	.746**	.779**	.816**
	القيمة الإحتمالية	.086	.000		.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
انخفاض الكفاءة	معامل ارتباط بيرسون	-.309*	.669**	.746**	1	.794**	.678**
	القيمة الإحتمالية	.021	.000	.000		.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
عدم التوافق المهني	معامل ارتباط بيرسون	-.205	.787**	.779**	.794**	1	.739**
	القيمة الإحتمالية	.129	.000	.000	.000		.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
المصاحبات الأسرية والاجتماعية	معامل ارتباط بيرسون	-.266*	.680**	.816**	.678**	.739**	1
	القيمة الإحتمالية	.048	.000	.000	.000	.000	
	العدد	56	56	56	56	56	56

مستويات الدلالة عند 0.01 وعند 0.05

ويتم جدولة البيانات الموضحة أعلاه على النحو التالي:

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية	الإستنتاج
التنظيم في علاقته بالإنهاك الجسدي	-0,337	0,011	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,05
التنظيم في علاقته باللامبالاة	-0,232	0,086	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة.
التنظيم في علاقته بضعف الإنجاز	-0,309	0,021	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,05
التنظيم في علاقته بالتوافق المهني	-0,205	0,129	لا توجد علاقة دالة بين متغيري الدراسة
التنظيم في علاقته بالمصاحبات الأسرية	-0,226	0,084	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,05

جدول (٨)

علاقة بعد التنفيذ بالأبعاد الخمس لمتغير الاحتراق النفسي

		التنفيذ	الانهاك البدني	اللامبالاة	انخفاض الكفاءة	عدم التوافق المهني	المصاحبات الأسرية والاجتماعية
التنفيذ	معامل ارتباط بيرسون	1	-0.339*	-0.419**	-0.473**	-0.383**	-0.526**
	القيمة الإحصائية		.011	.001	.000	.004	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
الانهاك_البدني	معامل ارتباط بيرسون	-0.339*	1	.717**	.669**	.787**	.680**
	القيمة الإحصائية	.011		.000	.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
اللامبالاة	معامل ارتباط بيرسون	-0.419**	.717**	1	.746**	.779**	.816**
	القيمة الإحصائية	.001	.000		.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
انخفاض_الكفاءة	معامل ارتباط بيرسون	-0.473**	.669**	.746**	1	.794**	.678**
	القيمة الإحصائية	.000	.000	.000		.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
عدم_التوافق_المهني	معامل ارتباط بيرسون	-0.383**	.787**	.779**	.794**	1	.739**
	القيمة الإحصائية	.004	.000	.000	.000		.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
المصاحبات_الأسرية_الاجتماعية	معامل ارتباط بيرسون	-0.526**	.680**	.816**	.678**	.739**	1
	القيمة الإحصائية	.000	.000	.000	.000	.000	
	العدد	56	56	56	56	56	56

مستويات الدلالة عند 0,01 وعند 0,05

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

ويتم جدولة البيانات الموضحة أعلاه على النحو التالي

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية	الإستنتاج
التنفيذ في علاقته بالإرهاك الجسدي	-0,339	0,011	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,05
التنفيذ في علاقته باللامبالاة	-0,419	0,001	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,01
التنفيذ في علاقته بضعف الإنجاز	-0,473	0,000	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,01
التنفيذ في علاقته بالتوافق المهني	-0,383	0,004	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,01
التنفيذ في علاقته بالمصاحبات الأسرية	-0,526	0,000	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى 0,01

د. مى موسى يوسف

جدول (٩)

علاقة بعد المتابعة بالأبعاد الخمس لمتغير الاحتراق النفسي

		المتابعة	الانهك البدني	اللامبالاة	انخفاض الكفاءة	عدم التوافق المهني	المصاحبات الاسرية والاجتماعية
المتابعة	معامل ارتباط بيرسون	1	-.320*	-.351**	-.507**	-.387**	-.306*
	القيمة الاحتمالية		.016	.008	.000	.003	.022
	العدد	56	56	56	56	56	56
الانهك البدني	معامل ارتباط بيرسون	-.320*	1	.717**	.669**	.787**	.680**
	القيمة الاحتمالية	.016		.000	.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
اللامبالاة	معامل ارتباط بيرسون	-.351**	.717**	1	.746**	.779**	.816**
	القيمة الاحتمالية	.008	.000		.000	.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
انخفاض الكفاءة	معامل ارتباط بيرسون	-.507**	.669**	.746**	1	.794**	.678**
	القيمة الاحتمالية	.000	.000	.000		.000	.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
عدم التوافق المهني	معامل ارتباط بيرسون	-.387**	.787**	.779**	.794**	1	.739**
	القيمة الاحتمالية	.003	.000	.000	.000		.000
	العدد	56	56	56	56	56	56
المصاحبات الاسرية والاجتماعية	معامل ارتباط بيرسون	-.306*	.680**	.816**	.678**	.739**	1
	القيمة الاحتمالية	.022	.000	.000	.000	.000	
	العدد	56	56	56	56	56	56

مستويات الدلالة عند ٠,٠١ وعند ٠,٠٥

ويتم جدولة البيانات الموضحة أعلاه على النحو التالي:

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	الإستنتاج
المتابعة في علاقته بالإنهك الجسدي	٠,٣٢٠-	٠,٠١٦	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى ٠,٠٥
المتابعة في علاقته باللامبالاة	٠,٣٥١-	٠,٠٠٨	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى ٠,٠١
المتابعة في علاقته بضعف الإنجاز	٠,٥٠٧-	٠,٠٠٠	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى ٠,٠١
المتابعة في علاقته بالتوافق المهني	٠,٣٨٧-	٠,٠٠٣	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى ٠,٠١
المتابعة في علاقته بالمصاحبات الأسرية	٠,٣٠٦-	٠,٠٢٢	توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغيري الدراسة، عند مستوى ٠,٠٥

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

يمكن إجمال نتائج الدراسة فيما يلي:

- ١) توجد علاقة ارتباطية دالة "جزئية سالبة" بين متغير كفاءة إدارة الوقت ومتغير الاحتراق النفسي، مستوى الدلالة عند ٠,٠١.
- ٢) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير الانهالك النفسي والبدني.
- ٣) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل.
- ٤) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز.
- ٥) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل.
- ٦) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية.
- ٧) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنظيم ومتغير الانهالك النفسي والبدني، عند مستوى ٠,٠٥.
- ٨) لا توجد علاقة دالة بين متغير التنظيم ومتغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل.
- ٩) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين التنظيم ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز، عند مستوى ٠,٠٥.
- ١٠) لا توجد علاقة دالة بين متغير التنظيم ومتغير عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل.
- ١١) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين التنظيم ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية، عند مستوى ٠,٠٥.
- ١٢) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير الانهالك النفسي والبدني، عند مستوى ٠,٠٥.

- ١٣) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل، عند مستوى ٠,٠١.
- ١٤) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز، عند مستوى ٠,٠١.
- ١٥) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير التوافق المهني الدراسة، عند مستوى ٠,٠١.
- ١٦) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين التنفيذ ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية، عند مستوى ٠,٠١.
- ١٧) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير الانهاك النفسي والبدني وذلك عند مستوى ٠,٠٥.
- ١٨) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل وذلك عند مستوى ٠,٠١.
- ١٩) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز وذلك عند مستوى ٠,٠١.
- ٢٠) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير التوافق المهني وذلك عند مستوى ٠,٠١.
- ٢١) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية وذلك عند مستوى ٠,٠٥.

### تفسير النتائج :

١) وجود علاقة إرتباطية دالة سالبة بين متغير كفاءة إدارة الوقت ومتغير الاحتراق النفسي:

بمعنى أنه كلما زاد كفاءة العاملين في قطاع الخدمات النفسية في إدارتهم للوقت والاستفادة الكاملة بالزمن المحدد لكل مهمة هذا بالإضافة إلى إنجاز أكثر من مهمة في آن واحد، قلة فرص إصابتهم بزملة أعراض الاحتراق النفسي حيث ان الاحتراق النفسي رد فعل لعدم إشباع حاجات العمل للفرد وتوقعاته التي تكون غير واقعية، ومن ثم فإن النجاح في إدارة الوقت تعد نتيجة مترتبة على الشعور بأن حاجات العمل

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

مشبعة الأمر الذي يساعد في وضع توقعات واقعية عن بيئة العمل وعن القدرة على إنجاز وأداء المهام المكلف بها الفرد في الوقت المحدد، والعكس صحيح كلما قلت كفاء الفرد في إدارة الوقت يزداد فرص إصابته بزملة أعراض الاحتراق النفسي.

(٢) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير الانهك النفسي والبدني : ومن ثم لم يكن هناك أي تأثير لقدرتهم على تحليل المهام المطلوبة وتوفير البيانات اللازمة حول كيفية استخدام الوقت المتاح، على معاناتهم النفسية والبدنية من عملهم بالإضافة الى شعورهم بفقدان الطاقة.

(٣) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل :

ومن ثم لم يكن هناك أي تأثير لقدرتهم على تحليل المهام المطلوبة وتوفير البيانات اللازمة حول كيفية استخدام الوقت المتاح، على خلق علاقات سلبية باردة ومضطربة بينهم وبين زملائهم في العمل.

(٤) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز:

ومن ثم لم يكن هناك أي تأثير لقدرتهم على تحليل المهام المطلوبة وتوفير البيانات اللازمة حول كيفية استخدام الوقت المتاح، على معاناتهم من وجود وجهة نظر سلبية عن أنفسهم وعن قدراتهم على العمل بتلك الوظيفة.

(٥) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل:

ومن ثم لم يكن هناك أي تأثير لقدرتهم على تحليل المهام المطلوبة وتوفير البيانات اللازمة حول كيفية استخدام الوقت المتاح، على وجود اتجاهات سلبية لديهم نحو عملهم أو شعورهم بانخفاض قيمة العمل وعدم جدوة.

(٦) لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغير التخطيط ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية:

ومن ثم لم يكن هناك أي تأثير لقدرتهم على تحليل المهام المطلوبة وتوفير البيانات اللازمة حول كيفية استخدام الوقت المتاح، على علاقاتهم الأسرية وباقي جوانب حياتهم الاجتماعية.

(٧) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنظيم ومتغير الانهك النفسي والبدني، عند مستوى ٠,٠٥ :

ومن ثم كان لمهارة التحديد الدقيق للأهداف المطلوبة والترتيب للأولويات بدقة تأثير، على شعور الفرد بالانهك البدني والنفسي، ومن ثم كلما قلت قدرة العامل في قطاع الخدمات النفسية على ترتيب الأولويات بدقة زاد شعوره بالمعاناة النفسية والبدنية والشعور بفقدان الطاقة، والعكس صحيح كلما استطاعوا تحديد الأهداف وترتيب الأولويات قل شعورهم بالمعاناة البدنية والنفسية.

(٨) لا توجد علاقة دالة بين متغير التنظيم ومتغير واللامبالاة اضطراب العلاقات في العمل:

ومن ثم لم يؤثر انخفاض القدرة على ترتيب الأولويات على علاقات القائمين على العمل في مجال الخدمات النفسية على علاقاتهم بزملائهم.

(٩) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين التنظيم ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز، عند مستوى ٠,٠٥

ومن ثم كلما إنخفضت قدرتهم على تحديد الأولويات بدقة كان لذلك تأثير على تضخم وجود نظرة سلبية عن ذاتهم وعن قدرتهم على العمل بتلك الوظيفة، والعكس صحيح ومن ثم كلما زادت القدرة على تحديد الأولويات بدقة أدى ذلك الى تكون نظرة إيجابية لديهم عن ذاتهم ومن ثم فهو مناسب ومنتج في عمله.

(١٠) لا توجد علاقة دالة بين متغير التنظيم ومتغير عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل:

ومن ثم لم يسهم تدني قدراتهم في تحديد أولويات العمل، في تشكيل إتجاهات سلبية لديهم نحو عملهم أو شعورهم بانخفاض قيمة العمل، في حين ان القدرة على تحديد الأولويات بدقة ومهارة يزيد من شعور الفرد بالرضا عن سياسات العمل والشعور بالراحة أثناء الوجود بالعمل .

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

١١) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين التنظيم ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية، عند مستوى ٠,٠٥ :

حيث كان لانخفاض القدرة على ترتيب الأولويات أثر سلبي على باقي جوانب حياتهم الاجتماعية والأسرية،

والعكس صحيح ومن ثم فإن القدرة على ترتيب الأولويات يقلل من احتمالية إضطراب العلاقات الأسرية والحميمة.

١٢) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير الانهك النفسي والبدني، عند مستوى ٠,٠٥ :

ومن ثم أثر انخفاض قدرتهم على تنفيذ الخطة السابقة حسب الأولويات "تنفيذ ما تم تحديده زمنيا وأدائيا" بشكل سلبي، على زيادة شعورهم بالمعاناة الجسدية والنفسية، والعكس صحيح حيث ان النجاح في تنفيذ الخطة السابقة يقلل من احتمالية الشعور بالمعاناة النفسية والجسدية.

١٣) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل، عند مستوى ٠,٠١

حيث ان انخفاض قدرتهم على تنفيذ الخطة السابقة حسب الأولويات "تنفيذ ما تم تحديده زمنيا وأدائيا"، زاد من علاقاتهم المضطربة بزملائهم مما أدى إلى سرعة الغضب والشك والريبة والاستهتار بالعلاقات مع من يتعاملون معهم في بيئة العمل، والعكس صحيح حيث ان النجاح في تنفيذ ما تم تحديده يؤدي إلى تحسين علاقات العاملين بعضهم ببعض ويقلل من سرعة الغضب والشك والاستهتار بالعمل.

١٤) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز، عند مستوى ٠,٠١

حيث أدى انخفاض قدرتهم على تنفيذ الخطة السابقة حسب الأولويات "تنفيذ ما تم تحديده زمنيا وأدائيا"، إلى زيادة معاناتهم من وجود نظرة سلبية عن ذاتهم وعن قدرتهم على العمل بتلك الوظيفة وشعورهم بأنهم غير مناسبين وغير منتجين،

والعكس صحيح حيث ان القدرة على تنفيذ ما تم تحديده يزيد من شعور الفرد بالكفاية الإنتاجية حيث انه منتج وكفؤ في بيئة العمل.  
١٥) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير التنفيذ ومتغير التوافق المهني الدراسة، عند مستوى ٠,٠١

حيث أدى انخفاض قدرتهم على تنفيذ الخطة السابقة حسب الأولويات "تنفيذ ما تم تحديده زمنيا وأدائيا"، الى تكون إتجاهات سلبية لديهم نحو عملهم هذا بالإضافة الى شعورهم بانخفاض قيمة العمل وعدم جدواه، والعكس صحيح حيث ان القدرة على تنفيذ ما تم تحديده يؤدي إلى تكون إتجاهات إيجابية للفرد نحو عمله وشعوره بزيادة قيمة العمل وزيادة جدواه.

١٦) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين التنفيذ ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية، عند مستوى ٠,٠١

حيث أثر انخفاض قدرتهم على تنفيذ الخطة السابقة حسب الأولويات "تنفيذ ما تم تحديده زمنيا وأدائيا"، بشكل سلبي على علاقاتهم الاجتماعية والأسرية، والعكس صحيح حيث ان النجاح في تنفيذ ما تم تحديده يتيح للفرد الكثير من الوقت للقيام بالكثير من شؤنه الخاصه.

١٧) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير الانهاك النفسي والبدني وذلك عند مستوى ٠,٠٥

١٨) حيث أدى انخفاض القدرة على متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقا وقياس مدى التقدم في تنفيذ المهام، إلى زيادة شعورهم بالإنهاك النفسي والبدني، والعكس صحيح حيث ان مواصلة ومتابعة التنفيذ يقلل من الشعور بالإنهاك البدني والنفسي.

١٩) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة متغير اللامبالاة وإضطراب العلاقات في العمل وذلك عند مستوى ٠,٠١

حيث أدى انخفاض القدرة على متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقا وقياس مدى التقدم في تنفيذ المهام، إلى وجود علاقات سلبية بينهم وبين زملائهم في العمل مما أدى إلى سيادة مشاعر البلادة والإستهتار، والعكس صحيح حيث ان متابعة

## ◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆

التنفيذ يؤدي إلى تكوين مشاعر إيجابية بين العاملين في المؤسسة ومن ثم تتكون مشاعر الإيثار والتعاون والمنافسة .

(٢٠) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز وذلك عند مستوى ٠,٠١

حيث أدى انخفاض القدرة على متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقا وقياس مدى التقدم في تنفيذ المهام، إلى إحساسهم بتدني كفاءتهم المهنية وانخفاض مستوى الإنجاز لديهم، **والعكس صحيح** حيث ان القدرة على متابعة التنفيذ والنجاح في ذلك يزيد من شعور الفرد بقيمة ذاته وبأنه كفؤ في اداء المهام المطلوبة منه وتنفيذها في الوقت المحدد بهارة ودقة فائقة.

(٢١) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير التوافق المهني وذلك عند مستوى ٠,٠١

حيث أدى انخفاض القدرة على متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقا وقياس مدى التقدم في تنفيذ المهام، إلى عدم رضاهم عن ساسيات وإدارة العمل مما زاد من رغبتهم في ترك العمل وشعورهم بعدم الراحة أثناء التواجد بالعمل، **والعكس صحيح** حيث ان النجاح في متابعة التنفيذ يزيد من مشاعر الإنتماء لمؤسسة العمل .

(٢٢) توجد علاقة دالة "جزئية سالبة" بين متغير المتابعة ومتغير المصاحبات الاجتماعية والأسرية وذلك عند مستوى ٠,٠٥

(٢٣) حيث يؤدي انخفاض القدرة على متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقا وقياس مدى التقدم في تنفيذ المهام، إلى تأثيرات سلبية على العلاقات الاجتماعية والأسرية ومن ثم عدم وجود الكثير من الوقت للقيام بالكثير من الشؤون الخاصة بسبب الإنهماك في العمل، **والعكس صحيح** حيث ان القدرة على متابعة التنفيذ يكون له أثر إيجابي على العلاقات الأسرية والاجتماعية .

### تعليق عام على مجمل النتائج:

بادئ ذي بدء يمكننا القول: بأن نجاح العاملين في قطاع الخدمات النفسية في إدراتهم للوقت تعد نتيجة مترتبة على شعورهم بأن حاجات العمل مشبعة الأمر الذي يساعد في

وضع توقعات واقعية عن بيئة العمل وعن القدرة على إنجاز وأداء المهام المكلف بها الفرد في الوقت المحدد.

ثانياً: يمكننا التوصل إلى إستنتاج مؤداه أنه كلما زادت كفاءة العامل في مجال الخدمة النفسية في إدارته للوقت، قلة إحتمالية إصابته بالإحترق النفسي.

ثالثاً: يمكننا ان نجل الأثار السلبية (بما في ذلك التعرض لخطر الإصابة بالإحترق النفسي) المترتبة على تدني كفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية فيما يلي :

ان الإخفاق في ترتيب الأولويات بدقة يزيد من:

- ١- الشعور بالمعاناة النفسية والبدنية وفقدان الطاقة.
  - ٢- وجود نظرة سلبية عن الذات وعن القدرة على العمل بتلك الوظيفة .
  - ٣- التأثير بشكل سلبي على باقي جوانب حياتهم الاجتماعية والأسرية
- ان الإخفاق في "تنفيذ ما تم تحديده زمنياً وأدائياً" يؤدي إلى:
- ١- زيادة الشعور بالمعاناة الجسدية والنفسية.
  - ٢- وجود علاقات مضطربة بزملاء العمل مما أدى إلى سرعة الغضب والشك والريبة والاستهتار بالعلاقات مع من يتعاملون معهم في بيئة العمل .
  - ٣- وجود نظرة سلبية عن ذاتهم وعن قدرتهم على العمل بتلك الوظيفة وشعورهم بأنهم غير مناسبين وغير منتجين.
  - ٤- تكون إتجاهات سلبية لديهم نحو عملهم هذا بالإضافة الى شعورهم بانخفاض قيمة العمل وعدم جدواه.
  - ٥- بشكل سلبي على علاقاتهم الاجتماعية والأسرية.
- أدى انخفاض القدرة على متابعة التنفيذ وتطبيق المعايير المحددة سابقاً وقياس مدى التقدم في تنفيذ المهام، إلى:
- ١- زيادة شعورهم بالإرهاك النفسي والبدني.
  - ٢- وجود علاقات سلبية بينهم وبين زملائهم في العمل مما أدى إلى سيادة مشاعر البلادة والإستهتار.
  - ٣- إحساسهم بتدني كفاءتهم المهنية وانخفاض مستوى الإنجاز لديهم .

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

- ٤- عدم رضاهم عن سياسيات وإدارة العمل مما زاد من رغبتهم في ترك العمل وشعورهم بعدم الراحة أثناء التواجد بالعمل.
- ٥- تأثيرات سلبية على العلاقات الاجتماعية والاسرية ومن ثم عدم وجود الكثير من الوقت للقيام بالكثير من الشؤون الخاصة بسبب الإهمالك في العمل

## المراجع:

- (١) إبتسام أحمد أبو العمرين (٢٠٠٨). مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظات غزة وعلاقته بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير في قسم علم النفس بكلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة.
- (٢) أحمد ثابت فضل (٢٠١٤). التلكؤ الأكاديمي وعلاقته بمهارات إدارة الوقت والرضا عن الدراسة لدى عينة من طلاب الجامعة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس - السعودية. ع ٥١ ص ٢٨٧ - ٣٣٠.
- (٣) أحمد محمد على إسماعيل (٢٠١٧). تنمية الصلابة النفسية لخفض الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة. رسالة ماجستير - كلية البنات - جامعة عين شمس - قسم علم النفس.
- (٤) اسلام على محمد على (٢٠١٦). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية. رسالة ماجستير جامعة اسيوط. كلية الخدمة الاجتماعية. قسم مجالات الخدمة الاجتماعية.
- (٥) أمال عبدالسميع باظة (٢٠٠٨). مقياس كفاءة إدارة الوقت. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.
- (٦) أمل مبارك محمود (٢٠٠٤). علاقة ضغوط الدور بالاحتراق النفسي ودور الدعم الاجتماعي في هذه العلاقة دراسة ميدانية مطبقة على جهازى التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط وجامعة جنوب الوادى بسوهاج. رسالة ماجستير. كلية التجارة. جامعة أسيوط.
- (٧) أميرة محمد محمد العدل (٢٠٠٦). إدارة الوقت لدي المرأة العاملة في بعض مراكز الادارة القيادية . رسالة ماجستير. جامعة المنصورة. كلية الآداب. قسم علم النفس.
- (٨) إيمان السيد عبدالفتاح (٢٠١١). مهارة إدارة الوقت وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الإعدادية، مجلة القراءة والمعرفة، مصر، ع ١٢٠، ص ١١١ - ١٢٩.

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

- (٩) إيمان فوزي سعيد شاهين (٢٠١٣). الاحتراق النفسي وعلاقته بصورة المرأة المصرية في الإعلام كما تدركها المشاركات في ثورة ٢٥. مجلة الإرشاد النفسي - مصر. ٣٦٤، ص ٥١٩-٥٧٤.
- (١٠) أيمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخوار شيدة (٢٠٠٦). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية. دراسات، العلوم الإدارية، المجلد ٣٣، العدد ٢، ص ٣٥٥ - ٣٧٨.
- (١١) بوبكر دبابي، لعيس إسماعيل (٢٠١٣). البرامج الإرشادية كأحد أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي في مهنة التدريس. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر. ع ١٢، ص ١٣ - ٢١.
- (١٢) جمال عبدالله أبوزيتون، عصام حسين الصقر (٢٠١٧). الاحتراق النفسي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش. مجلة دراسات العلوم التربوية - الاردن، مج ٤٤، ع ١، ص ١٢٥ - ١٤٤.
- (١٣) جوخة بنت سالم بن سعيد الخضورية (٢٠١١). أهمية الوقت. مجلة التطوير التربوي سلطنة عمان. س ١٠، ع ٦٤، ص ٥٠.
- (١٤) حيدر خضر سليمان، بسمة باسم بشير الساعور (٢٠١٤). فاعلية إدارة الوقت (دراسة ميدانية في جامعة الموصل). مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج ٦، ع ١٢، ص ٣٣١ - ٣٤٩.
- (١٥) خالد إبراهيم حسن كردي، سماح مصطفى محجوب (٢٠١٠). الاحتراق النفسي لدى النساء المصابات بالناسور البولي بمركز د. أبو القومي للناسور والسلس البولي بمستشفى الخرطوم التعليمي. مجلة دراسات نفسية - الجمعية السودانية - السودان. ع ٨، ص ٣٧ - ٧٠.
- (١٦) خالد علي عبدالرحيم (٢٠١٤). مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في منطقة مبارك التعليمية بدولة الكويت. مجلة كلية التربية - جامعة بنها - مصر. مج ٢٥، ع ٩، ص ٣٧١ - ٤١٧.

#### د. مى موسى يوسف

- (١٧) خليل جعفر حجاج (٢٠١٣). بعنوان العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى المرضى في مستشفى الشفاء بقطاع غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات (غزة)، ع ٣١، ص ١٢٩ - ١٦٤
- (١٨) خولة عبدالرحيم جودة غنيم، هيام قطناني (٢٠١١). الاحتراق النفسي لعينة من المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء وارتباطه ببعض المتغيرات . مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس. ع ٣٥، ج ٢، ص ٢٢١ - ٢٦٥.
- (١٩) رجوات عبداللطيف متولى (٢٠٠٥). الاحتراق النفسى لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية. رسالة دكتوراه. جامعة المنيا. كلية الآداب. قسم علم النفس.
- (٢٠) رشا السيد أحمد محمد فرج (٢٠١٤). إدارة الوقت والأزمات الأسرية وعلاقتها بالتوافق الأسرى لدى بعض الأمهات العاملات . رسالة دكتوراه . كلية التربية النوعية. قسم الإقتصاد المنزلى. جامعة المنصورة.
- (٢١) زكي عبد المعطي أبوزيادة (٢٠١٢). إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية. المجلة الاردنية فى إدارة الاعمال، الاردن، مج ٨، ع ١، ص ١٦٨ - ١٩٦.
- (٢٢) زياد بركات (٢٠٠٧). اتجاهات الطلاب الجامعيين الذين يدرسون عن بعد نحو إدارة الوقت وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. دراسات، العلوم التربوية - الأردن، المجلد 34، العدد ١، ص ١٦٠ - ١٧٥.
- (٢٣) سحر عبدالغني عبود (٢٠١٤). فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في خفض حدة الاحتراق النفسي لدى المعلمات. مجلة الإرشاد النفسى - مصر. ع 3، ص ١٤٥ - ١٩٢.
- (٢٤) سميرة بنت عبد الله بن مصطفى كردي (٢٠١٠). إدارة الوقت وعلاقته بالاحتراق النفسي ونمط السلوك " أ " لدى عينة من موظفات جامعة الطائف. علم نفس - مصر. ع ٢٣، مج 87، ص ٥٦ - ٩٩

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

- (٢٥) السيد أحمد بدوي عطا الله، محمد حامد زهران، مرومجد حسن (٢٠١٦). الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة وعلاقته بوجود الحياة. دراسات تربوية واجتماعية - مصر، مج ٢٢، ع ١، ص ٨٨٥ - ٩٢٨.
- (٢٦) السيد يس التهامي محمد، عبد الرحمن سيد سليمان ٢٠١١. فاعلية برنامج علاجي معرفي سلوكي في خفض الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية البسيطة ممن يفكرون في ترك المهنة. مجلة الإرشاد النفسي مصر. ع ٢٩، ص ٢٢٩ - ٣٠٥.
- (٢٧) شهرزاد نوار، سعاد حشاني(٢٠١٥). الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية دراسة استكشافية بمدينة ورقلة الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، ع ٢٠، ص ١٨١ - ١٩٠.
- (٢٨) صبرية مسلم اليحيوي (٢٠١٢). إدارة الوقت لدى مديرات المدارس المتوسطة بالمدينة المنورة. مجلة العلوم التربوية والنفسية- البحرين . مج ١٢، ع ١، ص ٧١ - ١٠١.
- (٢٩) صفاء تايه محمد (٢٠٠٩). إدارة الوقت وكيفية استغلاله في المنظمات : دراسة تطبيقية في كلية التربية للبنات. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية جامعة الكوفة -العراق. مج ٢، ع ٤، ص ٨٩ - ١٠٢.
- (٣٠) صلاح محمود ذياب (٢٠١٠). أسباب ودوافع هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية (دراسة تحليلية). مجلة دراسات العلوم الادارية (الأردن)، ج٣٧، ع ١، ص ١٨٩ - ٢٠٣.
- (٣١) ضيف الله غضيان حمرون، إبراهيم بن عبد الرحمن الحضيبي (٢٠١٣). ادارة الوقت لدى طلاب جامعتي تبوك وشقراء. رسالة الخليج العربي- السعودية. س 34، ع130، ص ٢٩ - ٥٤.
- (٣٢) عادل ريان محمد ريان،، سناء مصطفى محمد، إيمان علي عبد المطلب (٢٠١٥). العلاقة بين إدراك سلوك التناور السياسي والشعور بانعدام المصداقية تجاه المنظمة: دراسة

- ميدانية بالتطبيق على القائمين بالتمريض بمستشفيات جامعة أسيوط. *المجلة العلمية* (كلية التجارة - جامعة أسيوط)، ع ٥٩، ص ٧-٣٢.
- (٣٣) عادل عبدالله محمد (١٩٩٥). بعض سمات الشخصية والجنس ومدى الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين. *دراسات نفسية - مصر*. مج ٥، ع ٢٤، ص ٣٤٥-٣٧٥.
- (٣٤) عاطف محمود أبوغالي (٢٠١٦). الوعي بالذات والأمان الاجتماعي كمنبئات بالتمكين النفسي لدى الممرضين والممرضات بمحافظة غزة. *رسالة التربية وعلم النفس*. ع ٥٤٤، ص ٥٧ - ٧٩.
- (٣٥) عبدالحميد عشوي (٢٠١٤). علاقة العمل الإنفعالي بالاحتراق النفسي لدى موظفي خدمة الزبائن. *مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية - الجزائر*، ع ٢٩، ص ٢٠٢ - ٢٣٣.
- (٣٦) عبدالعزيز خميس (٢٠١٦). الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة استكشافية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بورقلة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر*، ع ٢٤، ص ١٢١ - ١٣٣.
- (٣٧) عبدالفتاح الخواجة (٢٠١٦). فاعلية برنامج إرشادي جمعي في خفض مستوى الاحتراق النفسي والضغط النفسي لدى عينة من معلمي الدبلوم بجامعة السلطان قابوس. *مجلة المعهد الدولي للدراسة والبحث - جسر - بريطانيا*. مج ٢، ع ٣، ص ١ - ٢٣.
- (٣٨) عبدالله صالح القحطاني (٢٠١٥). فاعلية برنامج قائم على الإرشاد بالواقع في خفض الضغوط النفسية لدى العاملين في مهنة التمريض في المملكة العربية السعودية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية شؤون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين*، مج ٢٣، ع ٤، ص ١١٣ - ١٣٣.

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

- (٣٩) عز الدين محمود عبدالشاعر(٢٠١٦). دور إدارة الوقت في تحقيق الإبداع: دراسة ميدانية في جامعة الأقصى في قطاع غزة - فلسطين. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، المجلد الثاني - العدد (١)، ص ٣٥٠ - ٣٦٢.
- (٤٠) علي بن محمد الغامدي (٢٠١٢). دور الإدارة المدرسية في إدارة الوقت في المدارس الحكومية للبنين بالمدينة المنورة. *المجلة التربوية - الكويت*. مج 27، ع 105. ١٨٥ - ٢٣٦.
- (٤١) علي عسكر غلوم (٢٠٠٠). الاحتراق النفسي في مهنة التدريس المصدر. *مجلة التربية - الكويت*. س ٠١، ع ٥٣، ص ٥٢ - ٥٥.
- (٤٢) علي عبد الرحيم صالح، زينة علي صالح (٢٠١٣). بعنوان "التسويق الأكاديمي وعلاقته بإدارة الوقت لدى طلبة كلية التربية". *دراسات عربية في التربية وعلم النفس - السعودية*، ع ٣٨، ج ٢، ص ٢٤١ - ٢٧١.
- (٤٣) عمار الفريحات، ووائل الرضي(٢٠١٠). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون. *مجلة جامعة النجاح للعلوم الانسانية - فلسطين*. مج 24، ع 5، ص 586 - 1559.
- (٤٤) عوض سليمان، إعتقاد عواد البلبيسي (٢٠١٤). مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي "الصف الحادي عشر بفرعيه في المرحلة الثانوية في غزة وكيفية الحد منها من منظور إسلامي. *رسالة الخليج العربي، السعودية*. س ٥٣، ع ١٣٢، ص ٦٧ - ١٠٣.
- (٤٥) فرج عبدالقادر طه، السيد مصطفى راغب(٢٠١٠). *مقياس الإحتراق النفسي المهني*. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.
- (٤٦) كاري جرنس (١٩٨٦). الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية ١٩٨٣. *مجلة العلوم الاجتماعية - الكويت*. مج ١٢، ع ٢، ص ٣٤٧ - ٣٥٤.
- (٤٧) كامل الحواجرة (٢٠١١). بعنوان استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة. *مجلة جامعة النجاح للعلوم الانسانية*، فلسطين. مج ٢٥، ع ٧، ص ١٩٣١ - ١٩٧٥.

◆◆ مجلة الإرشاد النفسي، العدد ٥٥، ج ١، أغسطس ٢٠١٨ ◆◆

- (٤٨) لويكة الهاشمي، بوراس أسية (٢٠١٦). مضيعات إدارة الوقت واستراتيجيات التغلب عليها. عالم التربية مصر، س ١٧، ع ٥٣، ص ١ - ٢٤.
- (٤٩) ليلي عبدالحميد عبدالحافظ (١٩٩٣). مدى تعرض معلمات المراحل التعليمية المختلفة بالمملكة العربية السعودية لضغوط العمل المتمثلة في ظاهرة الاحتراق النفسي. *المجلة التربوية - مصر*. ع ١، ج ٨، ص ٢٠١ - ٢٣٢.
- (٥٠) ماجدة إبراهيم الجارودي (٢٠١٥). مستويات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود في مواجهة متطلبات الاعتماد الأكاديمي. *مجلة العلوم التربوية والنفسية - البحرين*. مج ١٦، ع ١٢، ص ١١ - ٥٢.
- (٥١) محمد خير سليم أبوزيد، ربحي مصطفى عليان (٢٠١٤). إدارة الوقت لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية وأثرها في أدائهم الوظيفي (دراسة تطبيقية). *مجلة العلوم الادارية - الاردن*، مج ٤١، ع ٢، ص ١٩١ - ٢٠٤.
- (٥٢) محمد صلاح الدين سليمان الصافوري (٢٠١٧). كفاءة إدارة الوقت وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية. *رسالة ماجستير*. كلية الآداب. قسم علم النفس. جامعة عين شمس.
- (٥٣) محمد عبود الحارحشة (٢٠١٦). النمط الإداري السائد وعلاقته بفعالية إدارة الوقت لدى مديري مدارس محافظة المفرق في الأردن. *مجلة دراسات العلوم التربوية - الأردن*. مج ٤٣، ص ١١٦٧ - ١١٨٣.
- (٥٤) مروة ماهر خالد قوطة (٢٠١٣). متطلبات تنمية مهارات إدارة وقت مديري مدارس التعليم العام بمصر، *مجلة القراءة والمعرفة، مصر*، ع ١٣٦، ص ٢١٧ - ٢٤٠.
- (٥٥) مزياني فتيحة (٢٠١٠). مفهوم الاحتراق النفسي : أبعاده ومراحل تكونه. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر*. ع ٣، ص ١٥٠ - ١٦١.
- (٥٦) مها صبري إبراهيم رمضان (٢٠١٥). واقع إدارة الوقت لدى الأخصائيين بإدارات رعاية الشباب وعلاقته بمهارات الإبداع الإداري. *رسالة ماجستير*. كلية التربية

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

- الرياضية-للبنات . قسم الإدارة الرياضية والترويح . تخصص إدارة رياضية. جامعة حلوان.
- (٥٧) ميهوبي فوزي (٢٠١٠). المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الممرضين: دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصحية بالعاصمة . *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية* - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر. ع ٣، ص ١٧٨ - ٢٠٨.
- (٥٨) نبيلة باوية (٢٠١٢). مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي : دراسة ميدانية على عينة من طلبة السنة الرابعة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية* - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، ع ١٨، ص ٣١٥، ٣٣٤.
- (٥٩) نزار محمد فكري (٢٠١٥). معوقات إدارة الوقت في القطاع الخدمي الحكومي دراسة ميدانية: مطبقة على مديرية التربية والتعليم بمحافظة أسيوط. *مجلة البحوث الإدارية - مصر، مج ٣٣، ع ٢، ص ١٢٠ - ١٦٧.*
- (٦٠) نيان نامق صابر (٢٠١٥). إدارة الوقت لدى طلبة الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات. *مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا* - أماراباك - الولايات المتحدة الأمريكية. مج ٦، ع ١٧، ص ٣٣ - ٥٠.
- (٦١) هناء بوحارة (٢٠١٦). ظاهرة الاحتراق النفسي كاستجابة لضغوط العمل في المهن الخدماتية الإنسانية والاجتماعية " : قراءة نفسية تشخيصية. *شؤون اجتماعية - الامارات. مج ٣٣، ع ١، ص ٢١٧ - ٢٤٦.*
- (٦٢) هيثم حمود الشبلي، مازن كمال قطيشات، وآخرون (٢٠١٥). أثر مستويات إدارة الوقت في الإبداع الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم. *المجلة العربية للدراسات الإدارية والاقتصادية* - المركز العربي للدراسات والبحوث السعودية، ع ٦، ص ٧١ - ١٠٣.
- (٦٣) وردة العزيز (٢٠١٤). الاحتراق النفسي خارج مهن المساعدة. *عالم التربية - مصر. س ١٥، ع ٤٦، ص ٣٦٣ - ٣٧٦.*

- 64) Alarcon.G.M (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior* 79, 549–562.
- 65) BOGDAN.S, MIREAN.C, AVRAM.M, STAN.O( 2011). *An empirical analysis of emotional labour, job satisfaction and job burnout*.Scientific **Annals** of Alexandru Ioan Cuza University of Iasi - Psychology, No: 2, 19-33.
- 66) Burke. R.J, Greenglass.E. R (2001). *Hospital restructuring and psychological burnout in nursing staff*. Equal Opportunities International. Volume 20 Number 1\2.
- 67) Chandler.R. J, Newman .A, Butler .C (2017).Burnout in clinicians working with offenders with personality disorder. *Journal of Forensic Practice* VOL. 19, NO. 2, pp. 139-150.
- 68) Douglas .H.E, Bore .M, Munro.D (2016). *Coping with University Education: The relationships of Time Management Behaviour and Work Engagement with the Five Factor Model Aspects*. Learning and Individual Differences, 45, 268–274.
- 69) Ebrahimi.H, Hosseinzadeh.R, Tefreshi.M.Z, Hosseinzadeh.S (2014).Time management behaviors of head nurses and staff Nurses employed in Tehran Social Security Hospitals, Iran in. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research* | March-April, Vol. 19, Issue 2,193- 198.
- 70) El-Ibiary.S. Y, Yam.L, Lee.K.C, Etal (2017). Assessment of Burnout and Associated Risk Factors among Pharmacy Practice Faculty in the United States, *American Journal of Pharmaceutical Education*, 81 (4) Article 75, 1-9.
- 71) Grissom.J.A, Loeb.S, Mitani.H (2015). Principal time management skills Explaining patterns in principals' time use, job stress, and perceived effectiveness , *Journal of Educational Administration* Vol. 53 No. 6, pp. 773-793
- 72) Gam.J, Kim. G, Jeon. Y (2016). *Influences of art therapists' self-efficacy and stress coping strategies on burnout*. The Arts in Psychotherapy 47, 1–8
- 73) Ghiasvan.A.M, Naderi.M, Tafreshi.M.Z, Ahmadi.F, Hosseini.M (2017). *Relationship between time management skills, anxiety, and academic motivation of nursing students in Tehran*. Electronic Physician, Volume: 9, Issue: 1, Pages: 3678-3684.

- 74) Gleichgerrcht.E, Decety.J (2013). *Empathy in Clinical Practice: How Individual Dispositions, Gender, and Experience Moderate Empathic Concern, Burnout, and Emotional Distress in Physicians*. *Empathy in Clinical Practice*. Volume 8, Issue 4, 1-12.
- 75) Grissom.J.A, Loeb.S, Mitani.H (2015). Principal time management skills Explaining patterns in principals' time use, job stress, and perceived effectiveness , *Journal of Educational Administration* Vol. 53 No. 6, pp. 773-793
- 76) Gutierrez.D, Mullen.P. R (2016). Emotional Intelligence and the Counselor: Examining the Relationship of Trait Emotional Intelligence to Counselor Burnout. *Journal o f Mental Health Counseling*, Volume 38, Number 3, Pages 187-200.
- 77) Harung.H. S (1998). Reflections Improved time management through human development: achieving most with least expenditure of time. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 13 No. 5/6, pp. 406-428.
- 78) Henkens.K, Leenders.M (2010). Burnout and older workers'intentions to retire. *International Journal of Manpower* Vol. 31 No. 3.
- 79) Hogarth.M (2017). *Avoiding burnout*. Emotion in the Library Workplace *Advances in Library Administration and Organization*, Volume 37, 71\_98.
- 80) Kabir.M. J, Heidari.A, Etemad.K, Gashti.A. B, Jafari.N, Etal (2016). *Job Burnout, Job Satisfaction, and Related Factors among Health Care Workers in Golestan Province, Iran*. *Electronic Physician*. <http://www.ephysician.ir>. Volume: 8, Issue: 9, Pages: 2924-2930.
- 81) Kelly.W. E (2003). No time to worry: *the relationship between worry, time structure, and time management*. *Personality and Individual Differences* 35, 1119–1126.
- 82) Koko.D, Ramarumo.R (2014). Impact of organisational culture on job stress and burnout in graded accommodation establishments in the Free State province, South Africa. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 27 No. 6.

- 83) Lahana.E, Papadopoulou.K, Roumeliotou.O, Tsounis.A, Sarafis.P and Niakas.D (2017). *Burnout among nurses working in social welfare centers for the disabled*. BMC Nursing 16:15, 7 – 10.
- 84) Maslach.C, Schaufeli.W. B (2001). *JOB BURNOUT*. Annu. Rev. Psychol. 52:397–422.
- 85) Nonis.S. A, Teng.J. K, Ford.C. W (2005). A cross-cultural investigation of time management practices and job outcomes. *International Journal of Intercultural Relations* Volume 29, Issue 4, 409–428.
- 86) Portoghese.I, Galletta.M, Leiter.M. P, Cocco.P, D'Aloja.E, Campagna.M (2017). *Fear of future violence at work and job burnout: A diary study on the role of psychological violence and job control*. Burnout Research, 7 , 36–46
- 87) Ra.Y.A, Park.J.G, Kwon.B (2017). Role of burnout on job level, job satisfaction, and task performance. *Leadership & Organization Development Journal* Vol. 38 No. 5, pp. 630-645.
- 88) Roncalli.S (2015). Relationships at work, burnout and job satisfaction: a study on Irish psychologists. *Mental Health Review Journal*, Vol. 21 Issue: 1, pp.23-36.
- 89) Santos.A (2013). *emotional labour, and burnout among Malaysian HR professionals*". Management Research Review, Vol. 38 Issue: 1, pp.67-88
- 90) Santos.A, Mustafa.M, Chern.G. T (2016): The Big Five personality traits and burnout among Malaysian HR professionals. The mediating role of emotion egulation *Asia-Pacific Journal of Business Administration* Vol. 8 No. 1, pp. 2-20.
- 91) Swider.B. W, Zimmerman.R. D (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior* 76, 487–506.
- 92) Tanrıverdi.E. Ç, Dikbaş.L, Çalıkoğlu.E.O, Koca. Ö, Kadioğlu.B.G (2017). The Relation between the Levels of Burnout and Job Satisfaction of Health Personnel Working in a Maternity Hospital and Sociodemographic Factors. *Medical Medical Journal of Bakırköy*, Volume 13, Number 1, 23- 39.
- 93) Testa.D, Sangganjanavanich.V. F (2016). Contribution of Mindfulness and Emotional Intelligence to Burnout among

◆◆ علاقة الاحتراق النفسي بكفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ◆◆

Counseling Interns. *The American Counseling Association*, Vol 55, 95 – 108.

- 94) Tong.J, Wang.L, Peng.K (2015). From person-environment misfit to job burnout: theoretical extensions. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 30 No. 2, pp. 169-182.
- 95) Weisberg.J (1994). Measuring Workers Burnout and Intention to Leave. *Journal of Manpower*, Vol. 15 Issue: 1, pp.4-14
- 96) Wurm.W, Vogel.K, Holl.A, Ebner.C, Bayer.D, Mrkl.S, Szilagyi.I. S, Hotter.E, Etal (2016). *Depression-Burnout Overlap in Physicians*. PLOS ONE | DOI:10, 1371, 1-15.

**Abstract:**

**The aim of the study:**

The main objective of the present study is to examine the relationship between the efficiency of time management and psychological burnout in mental health workers.

**Method:**

- **The sample** included 56 mental health workers, divided into 19 psychologists, 19 social workers, and 18 psychological nurses.

**The used scales were:**

1 - The scale of psychological burnout:

Prepared by Faraj Abdelkader Taha, Mustafa Ragheb.

2. Time management efficiency measure:

Prepared by / Amal Abdel-Samia Baza.

Pearson correlation coefficient used to detect the relationship between time management efficiency with the psychological burnout, and the relationship between sub variables of the study.

**Results:**

The results indicated that:

There was a "negative partial" function correlation between the time management efficiency and the psychological burnout, the significance level at 0.01.