



جامعة المنصورة  
كلية السياحة و الفنادق

# أثر الإنهاك النفسي علي الأداء الوظيفي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

أ/ هبة رمضان عبد الحميد محمد

باحثة بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ أمينة إبراهيم محمد شلبي

الأستاذ بقسم علم النفس المعرفي

كلية التربية النوعية - جامعة المنصورة

أ.د/ وائل محمود عزيز محمد

الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٦) - ديسمبر ٢٠١٩

أثر الإنهاك النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة

## أثر الإنهاك النفسي علي الأداء الوظيفي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة

إعداد

أ. هبة رمضان عبد الحميد محمد<sup>١</sup>      أ. د. وائل محمود عزيز محمد<sup>٢</sup>      أ. د. أمينة إبراهيم محمد شلي<sup>٣</sup>

### مستخلص

هدفت البحث الحالي الي دراسة أثر الانهاك النفسي علي الأداء الوظيفي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة، وتم اعداد مقياس لقياس الانهاك النفسي واستمارة لقياس مستوى أداء العاملين بمطاعم الخدمة السريعة من وجهة نظر المديرين وتم عمل الضبط العلمي اللازم لأداتي الدراسة من حيث حساب الصدق والثبات وتم تطبيقهما علي أفراد البحث البالغ عددهم ٥٤ عاملا من عمال الخط الأمامي والخط الخلفي للتشغيل بمطاعم الخدمة السريعة العالمية بالمنصورة ، منهم ٢٤ ذكور و ٣٠ اناث ، بالإضافة الي مديري الفروع وبلغ عددهم ٦ مدراء ، وطبق عليهم استمارة تقييم الأداء للعاملين، وأسفرت نتائج البحث عن وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ بين متوسطات درجات منخفضة ومرتفعي الانهاك النفسي و مستوى الاداء المهني ككل لصالح منخفضي الانهاك النفسي، أي أن العاملين الذين لديهم انهاك نفسي منخفض يكون مستوى أدائهم مرتفع، و وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطات درجات منخفضة ومرتفعي الاجهاد الانفعالي في مستوى الاداء ككل وفي جميع ابعاده الفرعية لصالح منخفضي الاجهاد الانفعالي ، أي أن منخفضي الاجهاد الانفعالي تكون مستويات أدائهم المهني أعلى من أقرانهم مرتفعي الاجهاد الانفعالي، ووجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطات درجات منخفضة ومرتفعي تبلد المشاعر و مستوى الاداء ككل وفي جميع أبعاده الفرعية لصالح منخفضي تبلد المشاعر، أي أن ذوي الدرجات المنخفضة في تبلد المشاعر تكون

مستويات أدائهم أفضل ، ووجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطات درجات منخفضة ومرتفعي نقص الشعور بالإنجاز و مستوى الاداء ككل وفي جميع أبعاده الفرعية لصالح منخفضي نقص الشعور بالإنجاز.

**الكلمات المفتاحية:** الانهاك النفسي - الاجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - نقص

الشعور بالإنجاز

## **The Impact of psychological Burnout on Employees Job Performance in Quick service Restaurants**

### **Abstract**

The present study aimed at investigating the effect of psychological burnout on the performance of Fast-food/Quick Service Restaurants' (QSRs) employees. A psychological burnout scale was prepared and a questionnaire was used to measure the performance level of QSR employees from the point of view of restaurant managers. After checking their validity and reliability, the instruments of the study were administered to a sample of 54 frontline and the backline service employees at International QSRs in Mansoura (24 males and 30 females). Moreover, an employee performance-evaluation form was administered to a sample of six branch managers. Results of the study revealed that there was a statistically significant difference at level 0.01 between the mean scores of employees with lower and higher psychological burnout with regard to their professional performance level, as a whole, in favor of those with lower psychological burnout. Namely, employees with low psychological burnout performed higher than those who had high burnout. Furthermore, there was a statistically significant difference at level 0.05 between the mean scores of employees with lower and higher emotional exhaustion with regard to their professional performance level, as a whole and as separate dimensions, in favor of those with lower emotional exhaustion. That is, those with low levels of emotional exhaustion performed

higher than their counterparts who had high levels of emotional exhaustion. Further yet, there was a statistically significant difference at level 0.05 between the mean scores of employees with low and high levels of depersonalization with regard to their performance level, as a whole and as separate dimensions, in favor of those who had low levels of depersonalization. That is, those with low levels of depersonalization had better performance levels. Finally, there was statistically significant differences at the level 0.05 between the mean scores of those with low and high levels of reduced sense of accomplishment with regard to their performance level, as a whole and as separate dimensions, in favor of those who had low levels of reduced sense of accomplishment.

**Keywords:** Psychological burnout – emotional exhaustion – depersonalization – reduced sense of achievement

#### مقدمة :

تعد السياحة مصدراً من مصادر الدخل القومي الرئيس في الموازنة العامة للدولة ويعمل بها قطاع كبير من العمالة ، وتمثل مصدر الدخل الرئيس لهم، ومتطلباتها ومدخلاتها هي العوامل التي تسهم بشكل كبير في تحقيق وتوفير قدر مناسب من متطلبات خطط التنمية، ومن هذه المدخلات الموارد البشرية من مديريين وفنيين متخصصين ومرشدين سياحيين وغيرهم من العمالة الفنية المتخصصة، ومن المدخلات المادية المناطق السياحية والأثرية التي يرتادها السياح داخلياً وخارجياً ، ومن العوامل المؤثرة في تقديم أفضل الخدمات هي نظام الفنادق وأنظمة المطاعم المختلفة ، وطبيعة الخدمات التي تقدم للسياح.

وتعد مهنة الضيافة من المهن التي تتضمن قدراً غير قليل من المشقة وضغوط العمل لكثرة المواقف التي تواجههم، فالضيافة تمثل قطاعاً حيويًا هاماً في مجتمعاتنا، وطبيعة العمل في مجال الضيافة تتصف بمجموعة من العلاقات المتشابكة التي تؤثر في تحقيق

التوافق النفسي والرضا المهني ، وكلما كان التوافق والرضا مع المهنة مرتفعاً كلما كان الأداء والعطاء والنجاح في العمل متميزاً .

وقد جاء القرن الواحد والعشرون محملاً بالثورات العلمية المتنوعة في شتى جوانب الحياة، منها ما يتصل بالتكنولوجيا، والطب، والاتصالات، والصناعة مما ساهم في تعقيد الحياة وظهور كثير من الصعوبات والاضطرابات حتى أطلق عليه بعض الباحثين عصر القلق والضغط النفسي مما ألقى بأعباء وضغوط كثيرة على كاهل المجتمع ككل، حيث بات علي كل فرد التعامل مع هذه الضغوط وتلك التغيرات، والتكيف معها بطريقة مقبولة إلا وقع في شرك الضغوط النفسية والإنهاك النفسي.

ونظراً لما نشهده اليوم من تطور وتغير سريع في طبيعة الحياة ، وازدياد معدل دوران الكرسي بهذا النوع من المطاعم عن غيره ، نجد أن العاملين بهذه النوعية من المطاعم يتعرضون لضغوط مهنية كثيرة ، وهي تلك الحالات التي تواجه العامل في حياته العملية، والتي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك وتجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي ، مما يؤدي به إلى عدم التوافق بين قدراته وإمكانياته كعامل ، وبين طبيعة عمله مقارنة بالإمكانات المتاحة (عمر النعاس، ٢٠٠٨ ، ٣٢) (❖) ، لذلك فالإنهاك النفسي قد يعاني منه الذين يعملون بالمهن التي تتطلب التعامل مع الجمهور وما قد يمثله هذا التعامل من ضغوط علي الفرد، ولا شك أن صناعة الضيافة من تلك الصناعات التي تتعرض لضغوط هائلة، وفقاً لظروف العمل الأمر الذي يتطلب تناولها بالدراسة وتحديد المشكلة لبحثها والوقوف علي مسبباتها وكيفية الحد منها وهو ما يحاول البحث الحالي دراسته .

### مشكلة البحث:

ان الإنهاك النفسي الذي يعاني منه الذين يعملون بالمهن التي تتطلب التعامل مع الجمهور وما قد يمثله هذا التعامل من ضغوط علي الفرد، ولا شك أن صناعة الضيافة من تلك الصناعات التي تتعرض لضغوط

هائلة، وفقاً لظروف العمل الأمر الذي يتطلب تناولها بالدراسة وتحديد المشكلة لبحثها والوقوف على مسبباتها وكيفية الحد منها وهو ما يحاول البحث الحالي دراسته .

وتعد مهنة الضيافة من المهن التي تتضمن قدرًا غير قليل من المشقة وضغوط العمل لكثرة المواقف التي تواجههم، فالضيافة تمثل قطاعاً حيويًا هاماً في مجتمعاتنا، وطبيعة العمل في مجال الضيافة تتصف بمجموعة من العلاقات المتشابكة التي تؤثر في تحقيق التوافق النفسي والرضا المهني، وكلما كان التوافق والرضا مع المهنة مرتفعاً كلما كان الأداء والعطاء والنجاح في العمل متميزاً. ويشهد عصرنا الحالي ظاهرة انتشار المطاعم بشكل واسع، وعلي أخص مطاعم الوجبات السريعة، نظراً لطول ساعات العمل خارج المنزل، وخروج النساء للعمل، وإعطاء الشباب مزيد من الحرية في التنقل والتجوال، وتوافر القوي (❖) يسير التوثيق في البحث طبقاً لنظام APA الاصدار السادس (اسم المؤلف أو الباحث، سنة النشر، رقم الصفحة أو الصفحات)

الشرائية لهم بشكل لم يسبق له مثيل، إضافة إلى الدعايات والحملات الترويجية في وسائل الإعلان المختلفة (ميسرة حسن، ٢٠١٢، ٥) .

وبالنظر لمجال مطاعم الخدمة السريعة وجد أن العاملين في هذا المجال يتعرضون لمجموعة من الضغوط المهنية والنفسية نظراً لسرعة معدل دوران الكرسي بالمطعم و الدور المناط بهذه المهنة، وما تطلبه من قدرات تركيز عالية وصبر وسمات اجتماعية وتفكير وتحليل خاصة خلال العمل لفترات طويلة دون استجمام، وفقدان الشعور بالسيطرة على العمل ومخرجاته، وزيادة عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة والرتابة وعدم التجديد أو الإبداع في الأساليب، كل ذلك يعكس في بعض الأحيان كفاءة مهنية متدنية وغير فعالة وظهور حالة من الاستنزاف الانفعالي نتيجة الاستثارة الزائدة عن حد الاحتمال والناجمة عن عدم وجود أساليب تكيفية لدى العاملين في المطاعم لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها مع زيادة شدتها، ووقوعها

النفسي الأليم عليهم، إضافة لظهور التغيرات السلبية في العلاقات مع الآخرين والاتجاه نحوهم.

وهذا ما يطلق عليه علماء النفس الإتهاك النفسي (Coban & Demir , 75) , 2007 الذي يعرف بأنه حالة من الإرهاق الجسدي والانفعالي والعقلي الناتج عن الانشغال لمدة طويلة في المواقف التي تفرض متطلبات انفعالية مرتفعة من الفرد. ومن هنا تحددت مشكلة البحث الحالي في دراسة الإتهاك النفسي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة بهدف التعرف على مدى الإتهاك النفسي الذي يتعرضون له وعلاقة ذلك بأدائهم الوظيفي وبالتالي قد يبين ذلك مدى تأثير متلقي الخدمة بتلك المستويات ومن ثم العمل على تعديل الخلل إن وجد وعلى ذلك تحددت مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

- هل يختلف مستوى الاداء المهني باختلاف مستوي الانهاك النفسي (الدرجة الكلية) للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة من أفراد العينة ؟
- ويتضرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:
- هل يختلف مستوي الاداء المهني باختلاف مستوي الانهاك النفسي من حيث أبعاد (الاجهاد الانفعالي - تلبد المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) ؟
- هل يختلف مستوي الانهاك النفسي (الدرجة الكلية والأبعاد) لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة من أفراد العينة باختلاف الجنس (ذكر، أنثي) ؟

### أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث فيما يلي:

- ١ - يستهدف هذا البحث الكشف عن الاسباب المسؤولة عن الانهاك النفسي لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة والمساهمة في تحسين الخدمة بها .
- ٢ - إلقاء الضوء على أهمية الصحة النفسية لشريحة هامة من شرائح المجتمع، الأمر الذي لم يلق الاهتمام الكافي من قبل الباحثين في العالم العربي بشكل عام وفي مصر بشكل خاص في حدود علم الباحثة.



## أهداف البحث :

- يهدف البحث الحالي إلي التعرف علي أثر الإنهاك النفسي علي أداء العاملين في مطاعم الخدمة السريعة وذلك من خلال:
- اختبار مدي العلاقة بين مستوى الإنهاك النفسي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة ومستوي أدائهم المهني.
  - التعرف علي التباين والاختلاف في مستوى الإنهاك النفسي لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة تبعا لمتغيرات النوع (ذكر ، أنثي).

## مصطلحات البحث:

### الإنهاك النفسي: Psychological Burnout

تعرف الباحثة الإنهاك النفسي في البحث الحالي بأنه: حالة من الاستنزاف الجسدي والانفعالي نتيجة للتعرض الدائم لضغوط العمل وتتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية منها: التعب والإرهاق والشعور بالعجز الذي ينتج عنه تبدل في المشاعر والسلبية ونقص في قدرة الفرد علي الإنجاز الشخصي لمهام عمله.

وعلي ذلك يكون الإنهاك النفسي متضمن لثلاثة أبعاد رئيسة هي

( Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 ) : هي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز والتي يمكن تعريفها علي النحو التالي:

- الإجهاد الانفعالي ويقصد به : شعور العامل بالارهاق العقلي والانفعالي واستنزاف طاقته الجسمية والنفسية ، وفقدان الحيوية والنشاط وعدم المقدرة علي المتابعة في انجاز الأعمال أو أدائها طبقا للمعايير المطلوبة .

- تبلد المشاعر ويقصد به : حالة من السلبية تصيب العامل أو المهني حيث يتخذ موقفاً سلبياً نحو الأفراد متلقي الخدمات ويتضمن القسوة والتشدد والاهمال وقد تتطور المشاعر إلي السخرية وعدم الاهتمام والاحترام بالشكل الذي يؤثر علي قيمه ومشاعره وأحاسيسه الانسانية .

نقص الشعور بالإنجاز ويقصد به : هي حالة تنتاب الفرد لتقييم ذاته بشكل سلبي و شعوره بالعجز التام عن القيام بمهامه وواجباته مما يعطيه احساساً بأنه غير قادر علي انجازها بالشكل المطلوب وكذا عدم الرضا عن الأعمال التي ينجزها .

### الأداء المهني: Job performance

تعرف الباحثة الأداء المهني في مطاعم الخدمة السريعة بأنه مجموعة المهام التي يقوم بها العامل المهني من حيث حسن استقبال العميل، سرعة أداء الخدمة ، وجودتها بالشكل الذي يرضي أطراف العمل (المؤسسة والعملاء).

### مطاعم الخدمة السريعة: Quick Service Restaurants

عرفها ستيفن ميلر أنها مطاعم لتقديم الوجبات السريعة سواء توافرت بها أماكن جلوس أم لا، مع إمكانية تقديم بعض المشروبات. ( جودز مارك، ٢٠١٤، ٧)

### منهجية البحث :

نظراً لطبيعة الموضوع محل الدراسة فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة وتحديد الاطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة وكيفية الاستفادة منها في اعداد أدوات البحث وربط النتائج التي توصلت لها الدراسة بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة .

### أدوات البحث:

للإجابة عن أسئلة البحث والتحقق من صحة فروضه استخدمت الباحثة

#### الأدوات التالية:

١ - مقياس الإنهاك النفسي لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة (من إعداد الباحثة).

٢ - استمارة استقصاء لتقييم أداء العاملين في مطاعم الخدمة السريعة من وجهة نظر المديرين. (من إعداد الباحثة).

### حدود الدراسة:

١ - الحد البشري: اقتصر هذا البحث على العاملين بالخط الأمامي والخط الخلفي بمطاعم الخدمة السريعة العالمية بمدينة المنصورة .

٢ - الحد المكاني: تحدد البحث بحده المكاني مطاعم الخدمة السريعة العالمية بمدينة المنصورة ، فرعي مطعم كنتاكي ، فرع مطعم ماكدونلز ، فرع مطعم تكا ، فرع مطعم بيتزا هات، فرع مطعم دومينوز بيتزا .

٣ - الحد الموضوعي: تتحدد هذا البحث بدراسة مستوى الإنهاك النفسي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة العالمية بمدينة المنصورة وعلاقتها بمستوى أدائهم.

### الاطار النظري والدراسات السابقة :

تشير تقارير منظمة الصحة العالمية إلي أن حوالي مليون شخص في العالم يعانون من مشكلات سلوكية، ونفسية، وعصبية، وعقلية، في كل لحظة، وفي وقت من أوقات حياتهم ، وحوالي ٨٧٣٠٠٠ شخص يموتون بالانتحار كل سنة، وتعاني جميع بلدان العالم من مشكلات الصحة النفسية، وتسبب للمعنيين أشد أنواع المعاناة وتؤدي إلي تضرر نوعية الحياة، وفقدان متعتها وبهجتها، وتكلف هذه الاضطرابات تكاليف اجتماعية واقتصادية يصعب تصور حجمها في عالم متقلب ومتحول (سامر رضوان، ٢٠٠٩، ١١)، وتعرف منظمة الصحة العالمية الصحة النفسية بأنها: حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، لا مجرد انعدام المرض أو العجز، ومن أهم آثار هذا التعريف أن شرح الصحة النفسية يتجاوز مفهوم انعدام الاضطرابات أو حالات العجز النفسية.

والصحة النفسية عبارة عن حالة من العافية يمكن فيها للفرد تكريس قدراته أو قدراتها الخاصة والتكيف مع أنواع الإجهاد العادية والعمل بتفانٍ وفعالية والإسهام في مجتمعه أو مجتمعها .

لذا تعد الصحة النفسية والمعافاة من الأمور الأساسية لتوطيد قدرتنا الجماعية والفردية على التفكير والتأثر والتفاعل مع بعضنا البعض كبشر، وكسب لقمة العيش والتمتع بالحياة، وعلى هذا الأساس، يمكن اعتبار تعزيز الصحة النفسية

وحمايتها واستعادتها شاغلاً حيويًا للأفراد والجماعات والمجتمعات في جميع أنحاء العالم.

وعلى ذلك يمكن التوصل إلي أن الصحة النفسية عبارة عن عملية نجاح التوافق والتوازن بين الفرد والبيئة المحيطة بشقيها المادي والاجتماعي، ومن العوامل المؤثرة بشكل سلبي على الصحة النفسية: البنية الجسمية الضعيفة، الصورة السلبية جداً عن الذات والجسد، الأسرة غير المتجانسة والغير المتوافقة ، نقص الاعتراف بالحاجات النفسية للفرد، ونقص في إشباع الحاجات الأساسية والنفسية للأفراد، وطبيعة المؤسسة ذات المتطلبات المرتفعة والمرهقة (طبيعة العمل)، وظروف العمل التي تسودها علاقات تسلطية ولا تتيح فرصاً مناسبة للعاملين، وكذلك العلاقات الاجتماعية غير المتوازنة والمشحونة بالصراعات في إطار العمل. (سامر رضوان، ٢٠٠٩، ٥٣ - ٥٤)، ومنها أيضاً الأحداث المفاجئة ، فقدان الأمور المعتادة ، وكذلك فقدان الهوية والتي تتمثل في الأحداث الحرجة والشعور بالانقباض المقيت وكذلك فقدان التوجه أي عندما ينتهي شيئاً ما بشكل غير متوقع.

ويمكن تعريف الصحة النفسية بأنها: حالة التكيف والتوافق والانتصار على الظروف والمواقف التي يعيشها الشخص في سلام حقيقي مع نفسه وبيئته والعالم من حوله. (حافظ بطرس، ٢٠٠٨، ١٦).

في حين عرفها عبد العزيز القوسي بأنها: التوافق التام بين الوظائف النفسية المختلفة، والقدرة على مواجهة الأزمات النفسية العادية التي تطرأ عادة على الإنسان مع الإحساس الإيجابي بالسعادة والكفاية، كما عرفها حامد زهران بأنها: حالة دائمة نسبياً يكون الفرد فيها متوافقاً نسبياً حيث يشعر بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين، وقادراً على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلي أقصى حد ممكن و مواجهة مطالب الحياة (محمد عياصرة، برهان حمادنه، ٢٠١٠، ٢٥٧ - ٢٥٨).

ومما سبق يتضح أن مفهوم الصحة النفسية يتسع ليشمل قدرة الفرد في المحافظة على ذاته واستقلاليتته وتمسكه بالقيم والمثل العليا وبحقق رسالته في الحياة،

ويتضح أهمية الصحة النفسية للأفراد حيث تؤدي إلى ازدهار المجتمع وتنميته، وإعداد جيل خالٍ من العيوب النفسية فيحقق الرخاء ويصبح المجتمع خالياً من الاضطرابات، فالصحة النفسية تساعد الفرد العامل في حل مشكلاته التي تواجهه في الحياة وبيئة العمل ؛ ليعيش حياة اجتماعية سليمة ومتوافقاً مع مجتمعه وبيئة العمل التي يعمل بها، الأمر الذي ينعكس علي مساعدة العاملين في التركيز والالتزان الانفعالي وتبعث فيهم الأمن والطمأنينة والهدوء لتحقيق أعلى إنتاجية ممكنة وبالتالي زيادة كفاياتهم في حياتهم المهنية، الأمر الذي ينعكس علي استقرار بيئة العمل وهو أمر مرغوب فيه للعاملين في مطاعم الخدمة السريعة لما يتعرضون فيه يومياً من مظاهر القلق والتوتر التي قد تسهم في إيجاد حالة من الإنهاك النفسي .

### الإنهاك النفسي: Psychological exhaustion

يعد الإنهاك النفسي مفهوماً حديثاً نسبياً لاسيما في مجال الدراسات العربية، ولذلك تعدد تعريفاته من قبل الباحثين ، وذلك إن دل على شيء إنما يدل على أنه ليس هناك تعريف واحد متفق عليه من قبل الباحثين للإنهاك النفسي Burnout أو حتى ترجمة ذلك المصطلح فنجد بعض الباحثين قد ترجموه ب( الاحتراق النفسي ) ومن هؤلاء: علي عسكر وأحمد عبد الله ( ١٩٨٨ ) ، ومشيرة اليوسفي ( ١٩٩٠ ) ، وعبد الله جاد ( ٢٠٠٥ ) ، ونشوى توفيق ، وأحمد عوض (٢٠٠٧) وفريق ثانٍ ترجمه ب( الإنهاك النفسي ) ومنهم : محمد عبد السميع (١٩٩٠)، وهشام إسماعيل ( ١٩٩٧ ) ، وعصام زيدان ( ٢٠٠٤ ) ، وفوقية راضي ( ٢٠٠٥ ) ، وفريق ثالث ترجمه ب( المشقة النفسية ) ويمثله سهير الغباشي ( ٢٠٠١ ) ، وتري الباحثة أنها مراحل يمر بها من يتعرض لضغوط نفسية هائلة فتسبب له مشقة نفسية وتتوالي الضغوط دون وجود حل وخطط هادفة لتخفيف تلك الضغوط؛ ليصل لمرحلة الإنهاك النفسي ثم تتفاقم الضغوط، ليصل لمرحلة الاحتراق النفسي .

ويري عدد من الباحثين أن التعرض للإنهاك النفسي يرتبط بمهن معينة، كالمهن التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع الجمهور، والتي عادة تتطلب مواجهة مباشرة

واستيعاباً دقيقاً لأراء واتجاهات الناس والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أعمال المشتغلين بتلك المهن، وكذلك تقديم خدمات إنسانية كما في تعريف فوزية عبد الحميد، عبد الحميد سعيد (٢٠٠٣)، في حين رأى بعضهم الآخر أن الإنهاك النفسي حالة تصيب أي فرد في أي مهنة نتيجة فشله في مواجهة الضغوط القوية التي تفوق قدرة الفرد كما في تعريف عصام زيدان (٢٠٠٣).

وتعرفه (فوقية راضي، ٢٠٠٥): بأنه جملة من الأعراض النفسية التي تشمل: الإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإحساس بالإنجاز الشخصي الذي يمكن أن يحدث لمن يقوم بعمل يستوجب الاتصال والتفاعل الإنساني، وله ثلاثة أبعاد: الإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي.

والإنهاك النفسي حالة يشعر بها الفرد وتؤثر فيه سلباً؛ حيث تبين أنه حالة شعورية ذات تأثير سلبي في الجانب الانفعالي والذهني والبدني كرد فعل للضغوط الزائدة في العمل، والتي تفوق قدرات الفرد نتيجة لأسباب مهنية، وشخصية، واجتماعية، واقتصادية يترتب عليها خفض مستوى الأداء واللامبالاة وعدم الرضا الوظيفي، ويركز هذا التعريف على الجانب المهني أيضاً؛ حيث يقابل الفرد ضغوطاً زائدة فلا يستطيع التعامل معها، لأسباب متعددة، منها: ظروف العمل وشخصية الفرد والجانب الاجتماعي والاقتصادي.

وإذا كانت فوزية عبد الحميد، وعبد الحميد سعيد قد ركزا على الجانب المهني في تعريف الإنهاك النفسي، فإن عصام زيدان (٢٠٠٤) أشار إلى أنه حالة من الشعور بالإجهاد والاستنزاف النفسي والإرهاق البدني ناتج عن الفشل في مواجهة الضغوط السلبية القوية التي تفوق قدرة الفرد، وأن له أربعة أبعاد: الشقاء والاستهلاك السلوكي العقلي والحركي، والإجهاد والاستنزاف النفسي الانفعالي والعاطفي، والإرهاق والاستنزاف البدني العضوي والعضلي، والعناء الاجتماعي.

وإذا كان الإنهاك النفسي حالة تتصل بظروف العمل فإنه قد يتوقف على إدراك الفرد لهذه الظروف، وأنه حالة عقلية سلبية ناتجة وما يمتلك من قدرات، حيث

تبين أن الإجهاد المزمّن في العمل، ونقص الدعم الاجتماعي، وغموض الدور، والدكتاتورية، ومن نتائج التعرض لبعض الاضطرابات النفسية ومنها: الاكتئاب النفسي، حيث تبين أن الإنهاك النفسي عملية تحدث لأسباب منها ما يتصل بشخصية الفرد ومنها ما يرجع لبيئة العمل التي يعمل بها، وتنتج عنه بعض المظاهر السلبية ومنها الإرهاق الانفعالي، والجمود في العلاقات الاجتماعية، وقلة الاهتمام بالآخرين، وغلبة الجانب الروتيني على سلوكياته، مما يقلل من جودة الأداء ويزيد الضغوط على الفرد.

يعد المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإنهاك النفسي الي حيز الاستخدام الأكاديمي عام ١٩٧٤م (Herbet Freudenberger) هيربرت فردنبرجر عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته النفسية مع المترددين علي عيادته النفسية في مدينة نيويورك، ولكن أعمال كرسطين ماسلاش أستاذ علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإنهاك النفسي.

لا شك أنّ الإحساس بالمشاعر والتعرف عليها والتعبير عنها والتميز بينها يُعدّ خاصية إنسانية وضرورة من ضرورات التواصل الاجتماعي، وافتقادها أو قصورها يعدّ عائقاً من عوائق تحقيق الصحة النفسية، فمن بديهات الصحة النفسية التعبير عن الانفعالات التي تنتاب الفرد، ومشاركة الآخرين انفعالاتهم والتعرف عليها، حيث يساعد ذلك على تنمية وتطوير الشخصية التي تعطي توازناً ومعنى للحياة. (مشاقبه، ٢٠١٤، ٨٣).

ومما سبق يتضح أن التعريفات السابقة مستمدة من تعريف (ماسلاش، ١٩٩٧): بأنه تلك الأعراض النفسية المتمثلة بالإنهاك الانفعالي وتطوير اتجاهات سلبية نحو العمل، بالإضافة إلي فقدان الفرد الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بقلة الدافعية للعمل وقلة التعاطف مع الأفراد وتكوين اتجاهات سلبية نحوهم. (محمد عياصرة وبرهان حمادنة، ٢٠١٠، ١٩٣).

وقد عرف الباحثون ضغط العمل علي أنه: مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيط التي تمثل تهديداً له ، كما عرف بارون ضغط العمل بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون (Baron ,1983 , 305) متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد علي التأقلم معها.

**عبء العمل:** هي زيادة المهام الملقاة علي عاتق الفرد، وأن بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات ( cook and hunsaker , 2001 ) عالية لإكمالها. ويمكن دراسة هذه التعريفات أكثر بالتحول لأعمال الطبيب النفسي هانز سييلي الذي حدد ردود فعل ( Seley ,1976, 35 ) الإنسان النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل، وهي:

#### المرحلة الأولى (الإندار والتنبيه للخطر):

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

#### المرحلة الثانية (المقاومة):

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلي مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذي نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فاذا استطاع النجاح والتغلب علي المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

#### المرحلة الثالثة (الإنهاك):

تظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب علي مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم علي التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأمراض الضغط والقرحة والأزمات القلبية وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديداً لكل من الفرد والمؤسسة فعقل وجسم



الإنسان لهما حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذار والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وازدادت قابليته لأمراض البدانة والأمراض النفسية (Seley, 1978).

تعددت العوامل والأسباب المؤدية إلي الإنهاك النفسي في المهن والأعمال المختلفة وتختلف من مهنة إلي أخرى ومن بيئة عمل إلي أخرى ألا أن الإنهاك النفسي يتطور عند الأفراد من خلال ثلاث مراحل رئيسة وهي:

• **المرحلة الأولى:** وتبدأ فيها أعباء ومشاق العمل بالظهور عند الأفراد تدريجياً مع مرور الوقت نتيجة الضغوط النفسية والتوتر المتراكم والمستمر، ويبرز لدي الأفراد بسبب عدم القدرة علي تحقيق التوازن بين قدراته الذاتية وبين متطلبات العمل المطلوبة.

• **المرحلة الثانية:** وتعتبر هذه المرحلة مرحلة التوتر، ويعاني فيها الفرد من توتر شديد ملحوظ، ويرد ذلك الي الضغوط في العمل وهذا بمثابة رد فعل طبيعي لها .

• **المرحلة الثالثة:** ويسعي فيها الفرد لإشباع حاجاته الخاصة، ويكره الالتزام بالمسئولية ويحاول التخلص والاستقلال عنها، ويعطي الأولوية لإشباع حاجاته النفسية الشديدة، بالإضافة إلي تقييم ذاته بشكل سلبي. (محمد عياصرة وبرهان حمادنة، ٢٠١٠، ١٩٨).

ويتضح أن من أسباب الإنهاك النفسي بأن أغلبها مرتبطة ببيئة العمل ومما تتيحه من فرص تساعد علي تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب، ولخص هذه الأسباب في:

عبء العمل الزائد، المهام البيروقراطية المتزايدة، التواصل الضحل والمردود الضعيف، العمل لفترات طويلة دون الحصول علي قسط كاف من الراحة، الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية، ضعف استعداد الفرد مع ضغوط العمل (نشوي دردير، ٢٠٠٧).

كما أورد (نادر الزيود، ٢٠٠٢، ١٩٧) مجموعة من الأسباب التي تتفق مع سابقتها في أنها المسببة لظاهرة الإنهاك النفسي لدى الأفراد ومنها:

العطاء بشكل كبير وبالمقابل عدم الحصول على الشكر والتقدير والتعزيز، الشعور بقلّة الإنجاز والمعني في العمل، تكرار الأعمال السابقة أو تغييرها قليلاً، أو إنجاز أعمال ليس لها معني، العلاقة التي يسودها التوتر والصراع وغياب التعاون في بيئة العمل، نقص الثقة بين المسؤولين والمرءوسين في العمل، واتخاذ مواقف مضادة بين بعضهم، الأهداف غير الواقعية التي يسعى الفرد إلى تحقيقها، ووجوده تحت ضغوط عالية وتوقعات مرتفعة.

ويرى باحثون آخرون أن الإنهاك النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المساوية المتطرفة للضغوط، أي أن الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط النفسية، والأفراد الذين يتسمون بالطموح العالي والدافع القوي لإنجاز الأشياء هم المرشحون للوقوع في براثن الاحتراق، حيث يسخر الفرد وقته وجهده في العمل في نفس الوقت الذي يحقق فيه توقعات الآخرين منه، لذا يشعر بالإنهاك والتعب وعدم القدرة على إنجاز المهام، وعدم القدرة على التركيز الذهني والعملية والتردد واضطراب النوم والأرق والصداع وهبوط ضغط الدم بالإضافة للحساسية تجاه الآخرين والعدوانية.

ومن اللافت للنظر أن أغلب الدراسات التي أجريت عن الإنهاك النفسي تركز على بعض المهن الخدمية للعاملين في مجالات معينة مثل: التدريس، المحامين، الأطباء، التمريض، الخدمة الاجتماعية، مما دفع بعض الباحثين إلى التأكيد على أن الاحتراق النفسي ليس حكراً على مهن معينة، وإنما يوجد في جميع المهن الأخرى (آدم العتيبي، ٢٠٠٣، ٢٥).

### ضغوط العمل:

لقد أوضحت ماسلاش منذ فترة طويلة (ماسلاش، ١٩٨٢، ٣٠-٥٢) بأن العاملين الذين تعتمد مراكزهم على درجة عالية من العمل الانفعالي (ضغوط العمل) فإن ذلك يزيد من احتمال تعرضهم للإنهاك الانفعالي، الأمر الذي أكدته النتائج

التي توصلت إليها دراسات (موريس وفلدمان، ١٩٩٧، ٩٨٦، ١٠١٠) بأن احتمال التعرض للإجهاد الانفعالي يكون مرتبباً أكثر بمدى تكرار ومدة العمل الانفعالي المطلوب والتوتر الذي يتم الشعور به، وقد أكدت الدراسة التي أجراها (عبد الحميد عشوي، ٢٠١٤، ٢٢١-٢٢٢) عن علاقة العمل الانفعالي بالاحترق النفسي لدى موظفي خدمة الزبائن أن العمل الانفعالي يؤثر ويزيد من مستوى الإنهاك الانفعالي عن طريق التنافر الانفعالي (التوتر) المرتبط بالتمثيل السطحي أو الجهد الانفعالي المرتبط بالتمثيل العميق ؛ لذا يجب علي منظمات العمل تشجيع العاملين بها علي التوازن الانفعالي وتجنب المضاعفات النفسية التي تؤدي إلي الاحترق النفسي ، وهو الأمر الذي كشفت عنه نتائج الدراسة بأن العاملين بخدمة الزبائن لديهم مستوى مرتفع من الاحترق النفسي علي بعدي الإنهاك النفسي وتبلد المشاعر ولديهم مستوى متوسط من الاحترق النفسي علي بعد نقص الشعور بالإنجاز.

### مفهوم الضغوط المهنية:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الضغوط المهنية، وتختلف باختلاف الاتجاه النظري والفلسفة التي يتبناها كل باحث في بحثه ، وكذلك ارتباط الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية بطبيعة ومجالات العمل المختلفة كالسياحة والفنادق والطب والتمريض والتدريس ، وغيرها وبالتالي فهذه الضغوط تختلف وتباين كماً وكيفاً من بيئة عمل إلي بيئة عمل أخرى ، وكذلك اختلاف الظروف الاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تشكل البيئة التي يعيش فيها العاملين، وعلي ذلك يمكن تقديم التعريفات التالية للضغوط المهنية ومنها: (عمر النحاس، ٢٠٠٨، ٣٠-٣٢):

- هي حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد، وتعني بالضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية.

- هي مشاكل وصعوبات يواجهها الإنسان وتعرض طريقه وتعوقه عن الاستمرار، أو تتطلب منه أن يحاول حلها وإزالتها عن طريقه.

- هي حالة من الإجهاد العقلي والجسمي، وتحدث نتيجة الحوادث التي تسبب تلفاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل، كما أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً، وأن حدة الضغوط تتوقف على مدي استجابة الفرد لتأثير هذه العوامل أثناء التفاعل مع الموقف.

- تلك الحالات التي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك والتي تواجه الفرد العامل في مواقف حياته العملية، والتي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي به إلي عدم التوافق بين قدراته وإمكانياته كعامل وبين طبيعة عمله مقارنة بالإمكانات المتاحة له.

ومن الدراسات السابقة في مجال الدراسة الحالية دراسة شرين البطاينة (٢٠٠٩): والتي هدفت إلي قياس مدي رضا العميل وولائه لمطاعم الوجبات السريعة في الأردن وجودة الخدمة المقدمة بهذه المطاعم وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بها، واستخدمت الدراسة استبانة للإجابة عن أسئلتها، تكونت عينة الدراسة من عدد بلغ ٤٠٠ عميل من العملاء المترددين علي مطاعم الوجبات السريعة ، ومن أهم نتائج الدراسة المرتبطة بالدراسة الحالية : هناك سلوك إيجابي من العملاء تجاه أداء العاملين بمطاعم الخدمة السريعة بالأردن، وجود علاقة إيجابية بين إدراك العميل لجودة الخدمة المقدمة ومعايير جودتها.

و دراسة هيثم الصوالحي (٢٠١٠): التي هدفت إلي دراسة أثر الرضا الوظيفي للعاملين علي مستوي الخدمات في مطاعم الوجبات السريعة واستخدمت الدراسة استمارات الاستقصاء الخاصة بكل من العاملين والمدراء علي مجموعة من سلاسل مطاعم الوجبات السريعة ، وتكونت العينة من عدد من العاملين والمدراء علي مجموعة من سلاسل مطاعم الوجبات السريعة ، ومن أهم نتائج الدراسة المرتبطة بالدراسة الحالية ، يتحدد مستوي الرضا الوظيفي للعاملين بمطاعم الوجبات السريعة وفقاً

للتالي: ( فلسفة الإدارة في التعامل مع المرءوسين والاهتمام بشكواهم وتشجيعهم، مستوي الدخل و نظم الحوافز وعدالة التوزيع للمكافآت والحوافز، فرص الترقى وعدالة النظام، موضوعية نظام تقييم الأداء، صفات الرئيس المباشر واهتمامه بمشاعر العاملين وتحمله للمسئولية ومواجهته للمواقف المختلفة، ظروف العمل وبيئة ومدى تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات) ، هناك قصور في تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي في مطاعم الوجبات السريعة حيث بلغت درجة الرضا الوظيفي ٣٨.٥٨% ، مستوي الرضا الوظيفي في سلاسل مطاعم الوجبات السريعة المحلية أقل منه في سلاسل مطاعم الوجبات السريعة الدولية ، هناك علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية عالية بين أبعاد الرضا الوظيفي ومستوي أداء الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة.

و دراسة (كاميليا ابراهيم، ٢٠١١) والتي هدفت إلى دراسة جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق علي سلاسل المطاعم للوجبات السريعة: دراسة مقارنة بين سلاسل المطاعم العالمية والمصرية للوجبات السريعة من خلال أبعاد الثقة والأمان والاستجابة، واستخدمت الدراسة : استمارة استقصاء تقيس جودة الخدمة بمطاعم الخدمة السريعة ،وتكونت عينة الدراسة من عدد ١٢٠ عميل من العملاء المترددين علي سلاسل المطاعم المصرية والعالمية للوجبات السريعة داخل مصر ، ومن أهم نتائج الدراسة المرتبطة بالدراسة الحالية : ضرورة التركيز علي دعم بعد الثقة والأمان لدي العملاء في مطاعم السلاسل المصرية وأن أوجه القصور في حازه إلي علاج من أجل الحصول علي المزيد من رضا العملاء تجاه جودة الخدمة.

و دراسة عبد الحميد عشوي (٢٠١٤) حيث هدفت إلي التحقق من مدى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين مستوي الأداء والانهاك النفسي لدي العاملين بالقطاعات الخدمية ومن بينها ثلاثة فنادق فئة أربعة نجوم وفندقين فئة خمسة نجوم، واستخدمت الدراسة استمارة لجمع البيانات اللازمة من عينة البحث شملت (مقياس العمل الانفعالي، مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي)، وتكونت العينة من ٣٣٣ فرداً من

العاملين العاملين في مجموعة من القطاعات الخدمية ، ومن أهم نتائج الدراسة المرتبطة بالدراسة الحالية : أن موظفي خدمة الزبائن لديهم مستويات مرتفعة من الانهاك النفسي (علي بعدي الإنهاك الانفعالي و تبدل المشاعر) في حين لديهم درجات متوسطة من الإنهاك النفسي علي مستوي (نقص الشعور بالإنجاز) كما توصلت الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية بين الأداء والإنهاك الانفعالي . وتبين من استعراض دراسة (هيثم الصوالحي ، ٢٠١٠) أن الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي تحدد مستوي أداء العاملين ومدى تعرضهم لعوامل الإنهاك النفسي التي تؤثر بالضرورة علي مستويات الأداء في مطاعم الوجبات السريعة حيث تبين أن من بين هذه العوامل : نمط الإدارة السائد في المطاعم، والاهتمام بشكوي العاملين ومستوي دخلهم ، ونظم الحوافز، وعدالة توزيع المكافآت، وفرص الترقى، وأساليب تقييم الأداء ، وكذلك ظروف وبيئة العمل كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية مرتفعة بين أبعاد الرضا الوظيفي ومستوي أداء الخدمة في مطاعم الخدمة السريعة ، وهو الأمر الذي أكدته أيضاً دراسة (كاميليا ابراهيم ، ٢٠١١)

- يتبين أيضاً من دراسة (عبد الحميد عشوي ، ٢٠١٤) أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين مستوي الأداء الوظيفي والإنهاك النفسي لدي العاملين.

### فروض البحث:

- ١ - يختلف مستوي الاداء المهني باختلاف مستوي الانهاك النفسي (الدرجة الكلية لأفراد العينة من العاملين بمطاعم الخدمة السريعة .
- ٢ - يختلف مستوي الاداء المهني باختلاف مستوي الانهاك النفسي لأفراد العينة من العاملين بمطاعم الخدمة السريعة من حيث أبعاد ( الاجهاد الانفعالي - تبدل المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) .
- ٣ - يختلف مستوي الانهاك النفسي (الدرجة الكلية والأبعاد ) لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة من أفراد العينة باختلاف النوع (ذكر ، أنثى) .

### منهج البحث واجراءاته :

## منهج البحث:

نظراً لطبيعة الموضوع محل الدراسة فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تحاول الباحثة من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، ومن ثم تحليلها للوصول إلي النتائج، وبعدها وضع التوصيات.

## عينة البحث :

طبقت أداتي البحث علي عدد من العاملين بمطاعم الخدمة السريعة العالمية بالمنصورة وهم : فرعي مطعم كنتاكي (فرع المشاية السفلي وفرع حي الجامعة) ، فرع مطعم تكا ، فرع مطعم ماكدونلز ، فرع مطعم بيتزا هات ، فرع مطعم دومينز بيتزا ، وبلغ عددهم (٥٤) عاملاً من عمال الخط الأمامي والخط الخلفي للتشغيل ، منهم (٢٤) ذكور ، (٣٠) إناث ، ومن حيث المؤهل الدراسي منهم (١٩) مؤهل متوسط ، (٣٥) مؤهل عالي ، وتم تصنيفهم من حيث عدد سنوات الخبرة إلي ثلاث فئات هي ( أقل من سنة بلغ عددهم ١٧ فرداً ، من ١ - ٣ سنوات بلغ عددهم ١٦ فرداً ، أكثر من ٣ سنوات بلغ عددهم ٢١ فرداً) ، ومن حيث العمر تم تصنيف العينة إلي ثلاث فئات هي : أقل من ٢٠ سنة بلغ عددهم ١٥ فرداً ، من ٢٠ : ٤٠ سنة بلغ عددهم ١٨ فرداً ، ٤٠ سنة فأكثر بلغ عددهم ١٩ فرداً ، وطبق عليهم مقياس الإنهاك النفسي ، بالإضافة إلي مديري الفروع وبلغ عددهم (٦) مدراء وطبق عليهم استمارة تقييم الأداء للعاملين .

## أداتي البحث :

للإجابة عن أسئلة البحث والتحقق من صحة فروضه، تم إعداد أداتي البحث

وهما:

١ -مقياس الإنهاك النفسي لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة (اعداد الباحثة).

٢ -استمارة استقصاء لتقييم أداء العاملين في مطاعم الخدمة السريعة من وجهة

نظر المديرين(اعداد الباحثة).

وذلك طبقاً للخطوات التالية:

(١) مقياس الإنهاك النفسي لدى العاملين بمطاعم الخدمة السريعة، اتبعت الباحثة الخطوات التالية لإعداد المقياس:

الهدف من المقياس :

يهدف المقياس إلى قياس مستوى الانهاك النفسي لدى العاملين بمطاعم الخدمة السريعة والذي عرفته الباحثة بأنه : حالة من الاستنزاف الجسدي والانفعالي نتيجة للتعرض الدائم لضغوط العمل، والتي تتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية منها: التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز، الذي ينتج عنه تبدل في المشاعر، والسلبية، ونقص في قدرة الفرد على الإنجاز الشخصي لمهام عمله ، وعلى ذلك يكون الإنهاك النفسي متضمن لثلاثة أبعاد رئيسة هي: الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز.

وصف المقياس:

جاءت عبارات المقياس متضمنة للأبعاد الثلاثة السابقة بحيث يقيس الإجهاد الانفعالي عشر عبارات، بينما يقيس تبدل المشاعر عشر عبارات أخرى، ونقص الشعور بالإنجاز يقيسه اثنا عشر عبارة وأصبح المقياس في صورته الأولية مكوناً من (٣٢) عبارة. الاستجابة على عبارات المقياس:

- تم صياغة عبارات المقياس على مقياس خماسي البعد، وجاءت عباراته بسيطة تعبر عن حالة أو شعور أو سلوك واحد محدد أي لا تتضمن العبارة موقفين بل موقف واحد.

- جاءت عبارات المقياس متساوية من حيث العدد بالنسبة للأبعاد الثلاثة للإنهاك النفسي، وروعي في صياغة العبارات الوضوح وألا تتضمن نفي النفي .

- الفئة المستهدفة :

الفئة التي طبقت عليها مقياس الانهاك النفسي هي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة العالمية بالمنصورة ، والبالغ عددهم (٥٤) عاملاً من عمال الخط الأمامي والخط الخلفي للتشغيل .

- تصحيح المقياس :



نظراً لأن المقياس مكون من (٣٠) عبارة تقيس مستوي الإنهاك النفسي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة فقد تم وضع العبارات بحيث يكون المقياس خماسي التدرج طبقاً لتدرج ليكرت، حيث يتضمن الأبعاد التالية: (غير موافق نهائياً ، غير موافق ، لا أدري ، موافق ، موافق جداً )، وفي حالة ما إذا كانت العبارة تعبر عن شعور العامل بأنه منهك أي تحمل موقفاً سالباً نحو العمل يكون تقدير الدرجة ( ١،٢،٣،٤،٥) علي الترتيب ، وفي حالة العكس يكون تقدير الدرجات بالترتيب (٥،٤،٣،٢،١) .

#### تقدير الدرجة علي المقياس :

نظراً لأن المقياس خماسي التدرج طبقاً لتدرج ليكرت ومكون من ٣٠ مفردة ، فالنهاية العظمي لمستوي الانهاك لدي العامل يكون ١٥٠ درجة علي المقياس والنهاية الصغري لمستوي الانهاك لدي العامل تكون ٣٠ درجة علي المقياس ، والدرجة التي يبدأ عندها حد الانهاك هي ٩٠ درجة علي المقياس .

#### المحددات السيكولوجية للمقياس :

##### أولاً : صدق المقياس:

##### أ- صدق المحكمين :

قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته الأولى علي مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في علم النفس والدراسات الفندقية (❖) بلغ عددهم (١١) محكماً، وقد أشار بعض المحكمين إلي إعادة النظر في صياغة بعض العبارات، وإضافة بعض المفردات الأخرى، واستبدال عبارات بأخرى، وبعد إجراء التعديلات التي أبدأها المحكمون أصبح المقياس (❖❖) مكوناً من (٣٠) عبارة مقسمة بالتساوي علي أبعاده الثلاثة ، وصالحاً للتطبيق علي عينة البحث الأصلية، والجدول التالي يوضح تكرارات الموافقة علي عبارات المقياس والنسب المئوية لها .

(❖) ملحق البحث قائمة المحكمين (١)

(❖❖) انظر المقياس ملحق البحث (٢)

جدول (١)

يوضح نسب اتفاق المحكمين علي عبارات مقياس الانهاك النفسي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة (ن=١١) والنسب المئوية لها

م	العبارات	التكرار	% للاتفاق	عدلت / حذفت
البعد الأول: الإجهاد الانفعالي.				
١	أعاني من إرهاق بدني ونفسي في بداية كل يوم عمل.	١٠	٪ ٩٠.٩	
٢	أشعر بالإجهاد في أثناء العمل في مطاعم الخدمة السريعة.	١٠	٪ ٩٠.٩	
٣	أشعر بأني منهك في نهاية يوم العمل	٩	٪ ٨١.٨	تم التعديل
٤	استمراري في العمل يوميًا مع العاملين أنفسهم يصيبني بالإحباط	٩	٪ ٨١.٨	
٥	تعاملي المباشر بصفة دائمة مع العملاء يسبب لي إجهادًا زائدًا في العمل.	٨	٪ ٧٢.٧	
٦	أشعر بفقدان كامل للحبوية والنشاط في نهاية يوم العمل .	٨	٪ ٧٢.٧	تم التعديل
٧	أشعر بمقدرتي على المتابعة، وإنجاز الأعمال المطلوبة مني بالشكل الأمثل	١٠	٪ ٩٠.٩	تم التعديل
٨	أشعر بقدر من الراحة والطمأنينة في أثناء متابعة الأعمال اليومية .	١٠	٪ ٩٠.٩	
٩	أفضل عدم التدخل في المشكلات الادارية الخاصة بزملائي في العمل	٩	٪ ٨١.٨	
١٠	ساعدني عملي في مطاعم الخدمة السريعة على تنظيم وقتي ، وإنجاز المهام في الوقت المحدد لها .	٩	٪ ٨١.٨	تم التعديل
البعد الثاني: تبلد المشاعر				

م	العبارات	التكرار	% للاتفاق	عدلت / حذفت
١١	أشعر بالضيق في نهاية اليوم بسبب تعاملي مع بعض الزملاء .	١٠	٪ ٩٠.٩	
١٢	أستطيع تفسير تصرف زملائي نحو المواقف في بعض الأحيان .	١٠	٪ ٩٠.٩	
١٣	أتجنب التعامل مع زملائي في العمل	١٠	٪ ٩٠.٩	
١٤	أنتفاعل بإيجابية مع مشكلات زملائي	١٠	٪ ٩٠.٩	
١٥	أشعر في بعض الأحيان بأن زملائي يعتبرونني مسنوناً عن بعض مشاكلهم	٩	٪ ٨١.٨	
١٦	أشعر بأنني حققت أشياء ذات قيمة بعد حصولي علي هذه الوظيفة .	٨	٪ ٧٢.٧	
١٧	أشعر بالقلق أثناء تعاملي مع العملاء	٨	٪ ٧٢.٧	
١٨	أهتم بما يحدث من مشكلات أثناء العمل .	٨	٪ ٧٢.٧	تم التعديل
١٩	أعمل على تهيئة بيئة ميسرة للعمل مع زملائي .	١٠	٪ ٩٠.٩	تم التعديل
٢٠	أتعامل مع مشاكلي أثناء العمل بسرعة وإيجابية .	١٠	٪ ٩٠.٩	
<b>البعد الثالث : نقص شعور بالإنجاز</b>				
٢١	أشعر بأن عملي ليس ذا قيمة .	٩	٪ ٨١.٨	
٢٢	أشعر بأن عملي لا يقدم لي شيئاً مفيداً .	٩	٪ ٨١.٨	
٢٣	أبدأ يومي بنشاط وإيجابية .	١٠	٪ ٩٠.٩	
٢٤	أشعر بصعوبة في انجاز مهام عديدة من خلال عملي .	١٠	٪ ٩٠.٩	
٢٥	أشعر بأنني أعمل بجد ونشاط في وظيفتي .	٩	٪ ٨١.٨	
٢٦	عملي بمطاعم الخدمة السريعة يشعرنني بالقدرة والسرعة والانجاز .	٨	٪ ٧٢.٧	
٢٧	أشعر بالعجز عن أداء المهام المطلوبة مني .	٨	٪ ٧٢.٧	تم التعديل
٢٨	ينتابني شعور بالرضا التام عن أدائي للمهام الموكلة لي في العمل .	٨	٪ ٧٢.٧	

م	العبارات	التكرار	% للاتفاق	عدلت / حذفت
٢٩	تركت كثيراً من الهوايات التي أمارسها بعد التحاقى بالعمل في مطاعم الخدمة السريعة	١٠	٩٠.٩ %	
٣٠	أرى أن أدائي في العمل ليس على المستوى المطلوب.	٨	٧٢.٧ %	تم التعديل

ومن نتائج العرض علي السادة المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف عدد (٢) عبارة وبالتالي أصبح المقياس مكوناً من (٣٠) عبارة .

#### ب - صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب الصدق لمقياس الانهالك النفسي باستخدام برنامج (SPSS Ver,17) وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة البعد الفرعى والدرجة الكلية للمقياس فى حالة حذف درجة البعد من الدرجة الكلية للمقياس كما بجدول ( ٢ ) .  
جدول ( ٢ ) معاملات الارتباط بين درجة البعد الفرعى والدرجة الكلية بعد حذف درجة البعد من الدرجة الكلية لمقياس الانهالك النفسى

م	البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
١	الاجهاد الانفعالى	٠,٧٠٦	٠,٠١
٢	تبلد المشاعر	٠,٨٣	٠,٠١
٣	نقص الانجاز	٠,٨٦٥	٠,٠١

يتضح من جدول ( ٢ ) أن جميع معاملات الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على صدق المقياس.

#### ثانياً: ثبات المقياس:

تم تطبيق المقياس علي مجموعة من العاملين بمطاعم الخدمة السريعة غير عينة البحث الأصلية بلغ عددهم (٣٠) فرداً وذلك بغرض حساب ثبات المقياس.

١ - لحساب ثبات المقياس قامت الباحثة بتطبيق المقياس مرة أخرى بعد فاصل زمني قدره ثلاثة أسابيع ، وتم إيجاد معامل الارتباط بين التطبيق في المرتين فوجد أنه يساوي (٠.٧٨) للمقياس ككل ومعامل الثبات للأبعاد الفرعية هي (٠.٧٩ ، ٠.٧٥ ، ٠.٧٦) ، و يدل ذلك علي ثبات المقياس، وبذلك أصبح المقياس صالحاً للتطبيق علي عينة البحث الأصلية.

٢ - كما تم حساب الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية ببرنامج (SPSS Ver,17) كما بجدول (٣)

### جدول ( ٣ )

معاملات ارتباط مفردات مقياس الانهاك النفسى بالدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى اليه بعد حذف درجة المفردة غير الثابتة من الدرجة الكلية للبعد (ن=٣٠)

نقص الانجاز		تبلد المشاعر		الاجهاد الانفعالى	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
٠,٣٤٧	٢١	٠,٤٢٧	١١	٠,٤٠٤	١
٠,٣١٧	٢٢	٠,٣٧٨	١٢	٠,٤٠٧	٢
٠,٥٣٨	٢٣	٠,٤٤٩	١٣	٠,٣٨٤	٣
٠,٤٤٥	٢٤	٠,٥٤٨	١٤	٠,٤٩٠	٤
٠,٤١٨	٢٥	٠,٥٤٨	١٥	٠,٥٥٠	٥
٠,٢٧٢	٢٦	٠,٣٤٣	١٦	٠,٤٣٤	٦
٠,٥٣٣	٢٧	٠,٤٣٧	١٧	٠,٤٣٤	٧
٠,٤٠٤	٢٨	٠,٤٦٧	١٨	٠,٥٢٢	٨
٠,٤٥٩	٢٩	٠,٥٢٢	١٩	٠,٤٤٥	٩
٠,٤٥٦	٣٠	٠,٤٢٣	٢٠	٠,٤٨٦	١٠
معامل ثبات البعد ٠,٨٠		معامل ثبات البعد ٠,٧١		معامل ثبات البعد ٠,٧٠	
معامل ثبات المقياس ككل ٠,٨٧					

يتضح من جدول ( ٣ ) أن : جميع معاملات الارتباط بين درجة كل مضردة والدرجة الكلية للبعد التي تنتمى إليه (فى حالة وجود درجة المضردة فى الدرجة الكلية للبعد) دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على الإتساق الداخلى وثبات جميع مضردات المقياس، كما يتضح ان معامل ثبات المقياس ككل بلغت (٠,٨٧) وهي تدل على درجة مناسبة لثبات المقياس .

(٢) استمارة استقصاء لتقييم أداء العاملين في مطاعم الخدمة السريعة من وجهة نظر المديرين (اعداد الباحثة) :

لإعداد الاستمارة تم الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة، والتي تناولت تقييم أداء العاملين سواء في الفنادق أو مطاعم الخدمة السريعة، وكذلك العاملين في المؤسسات الخدمية وعلى ذلك جاءت الإستمارة لتقيس أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة من حيث الأبعاد الثلاثة وهي : فاعليه الأداء المهني وقيسها ( ١٠ ) عبارات ، السمات الشخصية و السلوك المهني وقيسها ( ١٢ ) عبارة ، جودة الخدمات وقيسها ( ١٠ ) عبارات وعلى ذلك جاءت الاستمارة مكونة من ( ٣٢ ) عبارة.

صياغة عبارات الاستمارة وتقدير الدرجة :

تم صياغة عبارات الاستمارة طبقاً للأبعاد الثلاثة السابق تحديدها للاستمارة بحيث تعبر كل عبارة عن الحد الأدنى لمستوي الأداء المتوقع حدوثه من الفرد، وهو ما يعرف بمؤشر الأداء طبقاً لمعايير جودة الأداء ، و قد تم وضع العبارات بحيث يكون المقياس خماسي التدرج ويتضمن : (ممتاز ، جيد جداً ، جيد ، مقبول ، ضعيف ) وتأخذ الدرجات (١،٢،٣،٤،٥) في حالة الاستجابة على العبارة عند تقدير درجات الاستمارة .

صدق الاستمارة :

أ- صدق المحكمين :

قامت الباحثة بعرض الاستمارة في صورتها الأولية على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في علم النفس والدراسات الفندقية(❖) بلغ عددهم (١١)

محكمًا، وقد أشار بعض المحكمين إلى إعادة النظر في صياغة بعض العبارات، وإضافة بعض المفردات الأخرى، واستبدال عبارات بأخرى، وبعد إجراء التعديلات التي أبداهها المحكمون أصبحت الاستمارة مكونة من (٣٠) عبارة مقسمة بالتساوي علي أبعادها الثلاثة ، وصالحة للتطبيق علي عينة البحث الأصلية، والجدول التالي يوضح استجابات المحكمين علي عبارات الاستمارة.

(❖) ملحق البحث قائمة المحكمين (١)

#### جدول (٤)

يوضح نسب اتفاق المحكمين علي عبارات استمارة استقصاء لتقييم أداء العاملين في مطاعم الخدمة السريعة من وجهة نظر المديرين (ن=١١) والنسب المثوبة لها

م	العبارات	تكرار الاتفاق	% للاتفاق	عدلت حذفت
	البعد الأول: فاعلية الأداء المهني .			
١	يستوعب قواعد العمل وأساليبه بكافة أنواعها .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/> تم التعديل
٢	يلتزم بأنظمة المطعم و سياساته الادارية .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/> تم التعديل
٣	يستوعب مهام وظيفته .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/> تم التعديل
٤	يحل مشكلات العمل بسرعة .	٨	٧٢.٧ %	<input type="checkbox"/>
٥	يتواصل مع العملاء بشكل ملائم مما يحقق رضا العميل .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
٦	يشارك بكفاءة عالية في عمليات الإنتاج الكمي .	٨	٧٢.٧ %	<input type="checkbox"/>
٧	يحترم وقت العمل والعمل .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>
٨	انجاز الأعمال بشكل مبتكر .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>
٩	ينجز العمل في الموعد المطلوب .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
١٠	يؤدي عدة مهام في وقت واحد	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
	البعد الثاني : السمات الشخصية و السلوك المهني			

م	العبارات	تكرار الاتفاق	% للاتفاق	عدلت حذفت
١١	المرونة و القدرة على التكيف مع ظروف العمل	٨	٧٢.٧ %	<input type="checkbox"/>
١٢	تقبل توجيهات و انتقادات الرؤساء .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>
١٣	التعاون مع الزملاء و مساعدتهم .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>
١٤	تقبل العمل في فريق .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/> تم التعديل
١٥	القدرة على العمل دون مراقبه	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
١٦	تحمل المسؤولية الفردية و الجماعية .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/> تم التعديل
١٧	احترام الغير .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
١٨	التعامل مع الزملاء بطريقه مهنيه .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
١٩	اجادة التعامل مع مشكلات العملاء بدون تدخل الادارة	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
٢٠	التعامل بفاعليه مع الانماط المختلفه للعملاء	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> البعد الثالث: جودة الخدمات			
٢١	يلتزم بقواعد العمل .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>
٢٢	ينجز العمل بالمستوى المطلوب .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/> تم التعديل
٢٣	يحافظ على المطعم و ممتلكاته	٨	٧٢.٧ %	<input type="checkbox"/>
٢٤	يراعى الترتيب و النظام في العمل .	٨	٧٢.٧ %	<input type="checkbox"/>
٢٥	يهتم بتطوير مستوى الاداء في العمل .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
٢٦	يعمل في اطار منظومه المنشأة .	١٠	٩٠.٩ %	<input type="checkbox"/>
٢٧	يحرص على تطوير ادائه الوظيفي بالتدريب المستمر .	٩	٨١.٨ %	<input type="checkbox"/>



عدلت حذفت	٪ للاتفاق	تكرار الاتفاق	العبارات	م
<input type="checkbox"/>	٪ ٩٠.٩	١٠	ينجز العمل بالجودة المطلوبة	٢٨
<input type="checkbox"/>	٪ ٨١.٨	٩	يشارك في حل مشكلات بيئة العمل ويشجع زملاءه على ذلك.	٢٩
<input type="checkbox"/>	٪ ٩٠.٩	١٠	يلتزم بقواعد الأداء المهني المحدد.	٣٠

ومن نتائج العرض علي السادة المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف عدد (٢) عبارة وأصبحت الاستمارة مكونة من عدد (٣٠) عبارة .

ب- صدق الاتساق الداخلي :

تم حساب الصدق لاستمارة الاداء المهني باستخدام برنامج (SPSS Ver,17) وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة البعد الفرعى والدرجة الكلية للاستمارة فى حالة حذف درجة البعد من الدرجة الكلية للاستمارة كما بجدول ( ٥ ) .

جدول ( ٥ )

يوضح معامل الارتباط بين درجة البعد الفرعى والدرجة الكلية للاستمارة فى حالة

حذف درجة البعد من الدرجة الكلية للاستمارة

م	البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
١	فاعليه أداء المهني	٠,٨٩٤	٠,٠١
٢	السمات الشخصية و السلوك المهني	٠,٩٠١	٠,٠١
٣	جودة الخدمات	٠,٧٩١	٠,٠١

يتضح من جدول ( ٥ ) أن جميع معاملات الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستمارة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على صدق الاستمارة.

تطبيق الاستمارة :

تم تطبيق الاستمارة علي مجموعة من المديرين بمطاعم الخدمة السريعة غير عينة البحث الأصلية بلغ عددهم ( ١٥ ) فرداً وذلك بغرض حساب الثبات ، حيث تم حساب الثبات باستخدام التجزئة النصفية ببرنامج ( SPSS ) Ver,17 كما بجدول (٦)

جدول (٦)

معاملات ارتباط مفردات استمارة الاداء المهني بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه بعد حذف درجة المفردة غير الثابتة من الدرجة الكلية للبعد (ن=٣٠)

جودة الخدمات		السمات الشخصية والسلوك المهني		فعالية الاداء المهني	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
٠,٥٠٣	٢١	٠,٤٧٩	١١	٠,٦٩٤	١
٠,٤٦٠	٢٢	٠,٤٠٥	١٢	٠,٣٢١	٢
٠,٣٨٦	٢٣	٠,٢٥٥	١٣	٠,٢٩٩	٣
٠,٥٥٩	٢٤	٠,٣٦٧	١٤	٠,٤٦٦	٤
٠,٣٩٧	٢٥	٠,٣٦٢	١٥	٠,٣٥٧	٥
٠,٥٠٣	٢٦	٠,٦٢٤	١٦	٠,٣٦٦	٦
٠,٤٦٠	٢٧	٠,٤٠٢	١٧	٠,٦٧٠	٧
٠,٣٩٥		٠,٢٤٥	١٨	٠,٦١٢	٨
٠,٥٥٩	٢٩	٠,٥٤٩	١٩	٠,٣٥٩	٩
٠,٤٩٧	٣٠	٠,٢٦٢	٢٠	٠,٥٦٤	١٠
معامل ثبات البعد ٠,٧٤١		معامل ثبات البعد ٠,٨٤٧		معامل ثبات البعد ٠,٧٣٨	
معامل ثبات المقياس ككل ٠,٨٩٧					

يتضح من جدول (٦) أن :

- جميع معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة والدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه (في حالة وجود درجة المفردة في الدرجة الكلية للبعد) دالة إحصائياً عند

مستوى (٠,٠١) مما يدل على الإتساق الداخلى وثبات جميع مفردات الاستمارة ، وبهذا أصبحت الاستمارة في صورتها النهائية(❖) وصالحة للتطبيق علي أفراد الدراسة .

### نتائج البحث :

وفيما يلي تعرض الباحثة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث استخدمت برنامج الرزم الاحصائية

(SPSS) الإصدار ( ٢٢ ) .

للإجابة عن أسئلة البحث والتحقق من صحة فروضه اتبعت الإجراءات التالية:

(❖) انظر الاستمارة ملحق البحث ( ٣ )

**أولاً :** للتحقق من صحة الفرض الأول ونصه : يختلف مستوى الاداء المهني باختلاف مستوى الانهاك النفسي للعاملين بمطاعم الخدمة السريعة من أفراد العينة.

استخدمت الباحثة اختبار (ت) للفروق بين المجموعات للمجموعات المستقلة ، وتم تقسيم أفراد العينة إلي مرتفعي الانهاك النفسي ومنخفضي الانهاك النفسي من أفراد العينة طبقا لمتوسطات درجاتهم علي المقياس المعد لهذا الغرض ، ثم تم حساب الفروق بين المجموعتين في مستوى الأداء المهني ، فكانت النتائج التي يوضحها الجدول (٧)

### جدول (٧)

نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات منخفضي (ن = ٢٩) ومرتفعي

الانهاك النفسي

(ن = ٢٥) و مستوى الاداء (ن=٥٤)

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مجموعتنا المقارنة
(٠,٠١)	١٠,٩٥٨	٨,٨	٨٩,١	٢٩	منخفضي الانهاك النفسي
		٦,٨٦٤	٦٥,٢٨	٢٥	مرتفعي الانهاك النفسي

ت الجدولية = ٢,٠١ .

يتضح من جدول (٧) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات درجات منخفضى ومرتفعى الانهاك النفسى و مستوى الاداء المهني ككل لصالح منخفضى الانهاك النفسى ،أي أن العاملين الذين لديهم انهاك نفسى منخفض يكون مستوى أدائهم مرتفع وهي النتيجة التي يتفق معها دراسة نشوي دردير(٢٠٠٧) والتي تبين من نتائجها أن المعلمين ذوي الضغط النفسى المرتفع يتأثر مستوى أدائهم عن أقرانهم من ذوي المعلمين ذي الضغط النفسى المنخفض، وهو الأمر الذي أكدته دراسات كلا من دراسة رشا توفيق (٢٠١٢) ، ودراسة سحراء أنور حسين (٢٠١٣) ، ودراسة أحمد محمد الزعفراني (٢٠١٣) حيث تبين من نتائج هذه الدراسات أن زيادة الضغوط النفسية علي العاملين تسبب لهم توتر واضطراب نفسي يصل إلي مستوى الانهاك النفسى الذي يؤثر سلباً علي مستويات الأداء ،وهذه النتيجة يمكن تفسيرها في ضوء ما أشارت اليه نتائج الدراسات السابقة والاطار النظري من أن وجود التوتر والاضطراب لدي العاملين يسبب لهم مشكلات نفسية تؤثر بصورة سلبية علي مستويات أدائهم المتعلقة بالمهنة وعدم القدرة علي الانجاز والتي قد تتمثل في ضعف القدرة علي الانجاز في الزمن المناسب أو جودة الاداء نفسه ، وبالتالي ضعف الانتاجية في المؤسسة.

ثانياً: التحقق من صحة الفرض الثاني ونصه : يختلف مستوى الاداء المهني باختلاف مستوى الانهاك النفسى من حيث أبعاد ( الاجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز) ، اتبعت الخطوات التالية:

- حساب دلالة الفروق للمجموعات المستقلة بين مرتفعي ومنخفضي الانهاك النفسى بالنسبة لبعدها الاجهاد الانفعالي ومستوى الأداء المهني .
- حساب دلالة الفروق للمجموعات المستقلة بين مرتفعي ومنخفضي الانهاك النفسى بالنسبة لبعدها تبدل المشاعر ومستوى الأداء المهني .

- حساب دلالة الفروق للمجموعات المستقلة بين مرتفعي ومنخفضي الانهاك النفسي بالنسبة لبعده نقص الشعور بالانجاز وعلاقته بمستوي الأداء المهني ، وهذه النتائج يوضحها الجداول التالية :

١ - حساب دلالة الفروق للمجموعات المستقلة بين مرتفعي ومنخفضي الانهاك النفسي بالنسبة لبعده الاجهاد الانفعالي ومستوي الأداء المهني ، ويوضحها الجدول التالي :

### جدول (٨)

نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات منخفضي ومرتفعي الاجهاد الانفعالي في مستوى الأداء (ن=٥٤)

البيان البعده	الاجهاد الانفعالي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
فعالية الاداء	منخفض	٣١	٣٦,٦١٢	١٠,٤٧١	٣,٢٩٨	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٣	٢٨,٧٣٩	٥,٣٢٧		
السمات الشخصية	منخفض	٣١	٣٧,٧٤١	١٠,٨٩٦	٣,٩٣٧	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٣	٢٨,١٧٣	٤,٧٣٥		
جودة الخدمات	منخفض	٣١	٣٦,١٩٣	٨,٦٩٦	٣,٠١٧	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٣	٣٠	٥,٣٢٥		
الدرجة الكلية للأداء	منخفض	٣١	١١٠,٤٥٨	٢٨,٦٢٤	٣,٦٩٤	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٣	٨٦,٩١٣	١٢,٦٦٣		

ت الجدولية = ٢.٠١

يتضح من جدول (٨) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات منخفضي ومرتفعي الاجهاد الانفعالي في مستوى الاداء ككل وفي جميع ابعاده

الفرعية لصالح منخفضي الانهاك النفسى ، أي أن منخفضي الانهاك النفسى تكون مستويات أدائهم المهني أعلى من أقرانهم مرتفعي الانهاك النفسى .

٢- حساب دلالة الفروق للمجموعات المستقلة بين مرتفعي ومنخفضي الانهاك النفسى بالنسبة لبعدها المشاعر ومستوى الأداء المهني ، ويوضحها الجدول التالي :

جدول (٩)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات منخفضي ومرتفعي تبعد المشاعر ومستوى الاداء المهني(ن=٥٤)

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تبعد المشاعر	البيان البعد
(٠,٠٥)	٤,٤٣٢	٨,٩٧١	٣٦,٩٢	٢٥	منخفض	فعالية الاداء المهني
		٥,٠٨٤	٢٨,٢٧٥	٢٩	مرتفع	
(٠,٠٥)	٣,٠٦٢	١٠,٥٥٩	٣٧,٢	٢٥	منخفض	السمات الشخصية
		٦,٩	٢٩,٨٦١	٢٩	مرتفع	
(٠,٠٥)	٣,٤٧٢	١١,١١١	٣٨,٢٨	٢٥	منخفض	جودة الخدمات
		٦,٨٤٠	٢٩,٦٨٩	٢٩	مرتفع	
(٠,٠٥)	٣,٩٦	٢٩,٠٧	١١٢,٤	٢٥	منخفض	الدرجة الكلية
		١٥,٣٣٩	٨٧,٨٢٧	٢٩	مرتفع	

ت الجدولية = ٢,٠١ .

يتضح من جدول (٩) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات منخفضي ومرتفعي تبعد المشاعر و مستوى الاداء ككل وفى جميع أبعاده الفرعية لصالح منخفضي الانهاك النفسى ، أي أن ذوي الدرجات المنخفضة في تبعد المشاعر تكون مستويات أدائهم أفضل .

٣ - حساب دلالة الفروق للمجموعات المستقلة بين مرتفعي ومنخفضي الانهاك النفسي بالنسبة لبعده نقص الشعور بالانجاز ومستوي الأداء المهني ، ويوضحها الجدول التالي :

جدول (١٠)

نتائج اختبار(ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات منخفضي ومرتفعي نقص الشعور بالانجاز و مستوى الاداء(ن=٥٤)

البيان البعده	نقص الشعور بالانجاز	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
فعالية الاداء	منخفض	٣٠	٣٧,١٦٦٧	٨,٢٣٤	٥,٣٣٢	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٤	٢٧,٤١٦	٣,٩١١		
السمات	منخفض	٣٠	٣٧,٨٦٦	١٠,٠٢٦	٤,٧٩	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٤	٢٧,٤٥٨	٣,٩٤٥		
جودة الخدمات	منخفض	٣٠	٣٨,٣	١٠,٨٩١	٤,٤٤٤	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٤	٢٧,٨٧٥	٤,٠٣٥		
الدرجة الكلية	منخفض	٣٠	١١٣,١٣٣	٢٦,٩٠١	٥,٢٨٦	(٠,٠٥)
	مرتفع	٢٤	٨٢,٧٥	٩,٨٢١		

ت الجدولية = ٢.٠١.

يتضح من جدول (١٠) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات منخفضي ومرتفعي نقص الشعور بالانجاز و مستوى الاداء ككل وفي جميع أبعاده الفرعية لصالح منخفضي نقص الشعور بالانجاز ، وهذه النتائج يمكن تفسيرها بأن الاجهاد الانفعالي يؤثر بطريقة سلبية علي مستويات الأداء المهني لدي العاملين بمطاعم الخدمة السريعة وهو الأمر الذي يتضح من الاطار النظري للدراسة الحالية حيث أوضحت أن الضغوط النفسية المرتفعة في العمل في مختلف المؤسسات الخدمية

والقطاعات المختلفة تصيب العاملين بالتعب والارهاق والتوتر وضعف الدافعية وقلة الانجاز وتكوين الاتجاهات السلبية وعدم الرغبة في العمل مما ينعكس على العامل و المؤسسة والأفراد المستفيدين من هذه المؤسسة، وهو الأمر الذي أكدته دراسات كلا من دراسة رمزي رسمي جابر (٢٠٠٧) و دراسة وليد عبد المحسن الملحم (٢٠٠٧) حيث تبين أن زيادة الضغوط النفسية تؤثر على الأداء المهني للعاملين ، و دراسة أحمد محمد الزعفراني (٢٠١٣) والتي تبين من نتائجها أن الضغوط النفسية على العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة تؤثر سلباً على مستويات الأداء.

**ثالثاً:** للتحقق من صحة الفرض الثالث ونصه : يختلف مستوى الانهاك النفسي (الدرجة الكلية والأبعاد ) لدى العاملين بمطاعم الخدمة السريعة من أفراد العينة باختلاف النوع (ذكر، أنثى) ، اتبعت الخطوات التالية:

- حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات العاملين على أبعاد مقياس الانهاك النفسى باختلاف النوع (الذكور والاناث) للمجموعات المستقلة و مستوى الانهاك النفسى (الدرجة الكلية - الأبعاد ) ، وهذه النتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول (١١)

مستوى الدلالة	قيمة ت	انثى (ن=٣٠)		ذكر (ن=٢٤)		البيان
		٢٤	٢٨	١٤	١٨	
غير دالة	١,٥٠٦	٦,٨١٦	٢٩,٤٣٣	٧,٠٢٧	٢٦,٥٨٣	الاجهاد الانفعالي
(٠,٠٥)	٣,٠١	٥,٠٨٨	٢٨,٨	٥,٥٩٤	٢٤,٤١٦	تبلد المشاعر
غير دالة	١,٦٩٤	٥,١٧٧	٢٥,٧٦٦	٥,٩١٢	٢٣,٢٠٨	نقص الشعور بالانجاز



المقياس ككل	٧٤,٢٩١	١٤,١٢٨	٨٤,٣٣٣	١٢,٧٣٤	٢,٧٤٣	(٠,٠٥)
----------------	--------	--------	--------	--------	-------	--------

نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات العاملين (الذكور والإناث) علي مقياس الإنهاك النفسى (الأبعاد والدرجة الكلية)

ت الجدولية = ٢,٠١

يتضح من جدول ( ١١ ) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات

العاملين فى بعد تبليد المشاعر والمقياس ككل لصالح الإناث ، أما بعدى الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز فلا يوجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والإناث . وهو الأمر الذي أكدته دراسة (ابتسام العمرين، ٢٠٠٨) حيث تبين من نتائجها أن العاملات (الممرضات) أكثر انهماكاً من الذكور وذلك لبعدي تبليد المشاعر والدرجة الكلية للمقياس كما يتضح من الجدول السابق ، و كذلك دراسة ( وهيبه حاتم، ٢٠١٥) والتي هدفت إلي التعرف علي شدة الإنهاك النفسى لدي الأطباء و الطبيبات وكشفت عن وجود فروق جوهريية في درجات الإنهاك المهني لصالح الإناث، حيث اتضح أن الطبيبات أكثر معاناة من الأطباء من حيث الإنهاك النفسى.

<sup>١</sup> باحثة بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

<sup>٢</sup> الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

<sup>٣</sup> الأستاذ بقسم علم النفس المعرفي كلية التربية النوعية - جامعة المنصورة

## المراجع

- آدم العتيبي (٢٠٠٣): الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية الرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، دولة الكويت، ٣١(٢).
- أسماء فتحي عبد العزيز (٢٠٠٤). الميكانيزمات الدفاعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى عينة من طلاب جامعة المنيا. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنيا.
- حافظ أبو علام بطرس(٢٠٠٨): التكيف والصحة النفسية ، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- سامر جميل رضوان (٢٠٠٩): الصحة النفسية، ط٣، عمان ، الأردن ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- سهير فهم الغباشي (٢٠٠١): المشقة النفسية للعمل بأقسام الطوارئ الطبية وعلاقتها باللياقة النفسية للأطباء. مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، ١١ (٤)، ٥٣٧: ٥٩١.
- عبد الحميد عشوي (٢٠١٤): علاقة العمل الانفعالي بالاحتراق النفسي لدى موظفي خدمة الزبائن، مجلة الحكمة التربوية والنفسية، الجزائر، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، ٢٩، ٢٠٢:٢٣٢ .

Available

at :

<https://sear>

[ch.mandumah.com/Record/652264](https://sear.ch.mandumah.com/Record/652264)

- عصام محمد زيدان (٢٠٠٣): الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعلم وأبعاد الشخصية، مجلة دراسات عربية في علم النفس، ١٨ (٢) .
- عصام محمد زيدان (٢٠٠٤). الإنهاك النفسي لدى آباء وأمهات الأطفال التوحيدين وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والأسرية. مجلة البحوث النفسية والتربوية، كلية التربية جامعة المنوفية، (١٩)، ١: ١٢٠، ١٦٧.
- علي بن شويل القرني (٢٠٠٤): الإعلام والاحترق النفسي دراسة عن مستوي الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود كلية الآداب، الرياض، ١٦ (١).
- علي عسكر وأحمد عبد الله (١٩٨٨). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، ١٦ (٤)، ٦٥ - ٨٨.
- عمر مصطفى محمد النعاس (٢٠٠٨): الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، إدارة المطبوعات والنشر لجامعة ٧ أكتوبر، مصراتة، الجماهيرية الليبية العظمى، ٣٠ - ٣٢.
- عيسى إبراهيم العشر (٢٠٠٩): اثر ضغوط العمل علي اداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.
- فوقية محمد راضي (٢٠٠٥). إدارة الصف وعلاقتها بالشعور بالإنهاك النفسي لدي معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، ٢١ (٢)، ٢٠٥ - ٢٤٧.
- كارول جودز مارك (٢٠١٤): فن إنشاء وإدارة مطاعم الوجبات السريعة، الجيزة، دار الفاروق.
- كاميليا محمد فوزي إبراهيم (٢٠١١): جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق علي سلاسل المطاعم للوجبات السريعة: دراسة مقارنة، مجلة اتحاد الجامعات العربية

- للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، مصر، ٨، عدد خاص، ٩٧ - ١٠٤ .
- محمد عبدالسميع رزق (١٩٩٠): الإنهاك النفسي للمعلم وعلاقته بالمناخ النفسي، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة.
- محمد نايف عياصرة، برهان محمود حمادنة (٢٠١٠): مفاهيم ودراسات في علم النفس التربوي، عمان -الأردن ، دارزهران للنشر والتوزيع.
- مشيرة عبد الحميد اليوسفي (١٩٩٠). ضغوط الحياة الموجبة والسلبية وضغوط عمل المعلم كمتنبئ للتوافق. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية ، جامعة المنيا، ٣ (٤)، ٣١٢: ٣٢٧.
- نادر الزيود (٢٠٠٢): واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية ، مجلد ١ .
- نشوى كرم دردير (٢٠٠٧). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط ( أ ، ب ) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. رسالة ماجستير، كلية التربية ، جامعة الفيوم.
- هشام إبراهيم محمد (١٩٩٧). الرضا عن المهنة لدى معلمي التعليم الثانوي العام والصناعي وعلاقته بفعالية -الذات والنهك النفسي. رسالة ماجستير، كلية التربية ، جامعة عين شمس .
- هيثم عبدالرازق محمد الصوالحي (٢٠١٠): أثر الرضا الوظيفي للعاملين علي مستوى الخدمات في مطاعم الوجبات السريعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
- Bartley , A.E.(2006) :Correlates of occupational Burnout in counselor Educators ,ph Dissentation ,Oregon State

university, Dissertation Abstract International A 66/10 , p. 3575 .

- Cuban, A. & Demir, A. (2007). The Effect of Structured peer Consultation program on school Counselor Burnout in Turkey. *Journal of Applied Sciences* .7 (23), 3774 – 3779
- Lambie, G , M . (2007). The contribution of Ego Development Level to Burnout in school Counselors: Implications for professional school Counseling .*Journal of Counseling & Development*. 85, 82 – 88 .
- Maslach, C. (1982). Burnout: A Social Psychological Analysis. In J. W. Jones, *The burnout syndrome: Current research*, Park Ridge, Illionois: London House Press, 30-53
- Morris J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review* , 21(4), 986-1010.