

الإحتراق الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي

(دراسة تطبيقية على مستشفيات محافظة القاهرة)

دينا المتولي السيد* أمانى ممدوح يوسف صالح*

المُستخلص

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي ظاهرة الإحتراق الوظيفي كنتيجة لضغوط العمل السلبية وتأثيرها المباشر أو غير المباشر الإحصائي والمعنوي علي الأداء الوظيفي ، وتم إجراء هذه الدراسة علي عدد من المستشفيات وكانت الدراسة علي مستشفيات محافظة القاهرة وتم تصنيفها من حيث القطاع إلي مستشفيات عامة ومستشفيات خاصة مع مراعاة تنوع المستشفيات من حيث الحجم وتنوع التخصصات الطبية ، وتم الإعتماد علي قائمة الإستبيان كأداة لجمع البيانات و قدر حجم العينة بعدد 342 من أصل مجتمع الدراسة 3050 من العاملين من الأطباء والمريض في المستشفيات محل البحث، وأستخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وبرنامج أموس من أجل تحليلها وتم إختبار ثبات وصدق إستمارة الإستبيان بإستخدام معامل ألفا كرونباخ وتم الإعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق عدد من الأساليب الإحصائية لإختبار نموذج وفروض الدراسة وتم إستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الإنحدار الخطي البسيط وتحليل الإنحدار الخطي المتعدد بالإضافة إلي طريقة النمذجة لإختبار العلاقة الوسيطة .

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل ، الإحتراق الوظيفي ، الأداء الوظيفي ، المستشفيات الخاصة ، المستشفيات العامة .

*استاذ ادارة الاعمال المساعد - كلية التجارة وادارة الاعمال - جامعة حلوان.
* باحثة ماجستير بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة وادارة الاعمال - جامعة حلوان.

Burnout as a mediator between work stress & job performance applied study on hospitals of Cairo governorate

Abstract

This study aims to identify the phenomenon of job burnout as a result of negative work pressures and their direct or indirect statistical and moral impact on job performance. This study was conducted on a number of hospitals in Cairo Governorate and included hospitals in the public sector and the private sector, taking into account the diversity of hospitals in terms of size and medical specialties. numbering about 3050 individuals, while the study sample is a stratified sample numbering about 342 individuals The research methodology is based on the descriptive analytical approach, where the researcher collected and analysed the information based on previous studies with the aim of identifying the research problem and formulating it correctly, leading to defining the research questions and hypotheses through which it is possible to reach the dimensions of the research problem and work on a proposal to deal with it.

Key Words: Work Stress, Burnout, Performance, Private hospitals, Public hospitals.

أولا : المقدمة:

إن من آثار التطور المجتمعي والتكنولوجي تعرض الأفراد لعدد من الضغوط سواء في حياتهم الإجتماعية أو العملية، ومع إختلاف الشخصيات يوجد من قادر علي التكيف ومواجهة تلك الضغوط ويوجد من هو غير قادر علي التكيف مع تلك الضغوط ومن ضمن الآثار الناتجة عن ضغوط العمل المفردة ظهور الإحترق الوظيفي وتطوره إلى الإحترق النفسي.

هذا ويحتل القطاع الطبي أهمية كبيرة في المجتمع حتى أصبحت الخدمات الطبية دليل علي تقدم ورقي المجتمع، إلا أن بيئة العمل في المؤسسات الصحية ترتبط بعدة معوقات.

ثانيا : الإطار النظري والدراسات السابقة :

1/2 الإطار النظري :

1/1/2/ ضغوط العمل :

إن الإهتمام بضغوط العمل بوصفها مجالا للدراسة يُعد حديثا وظهرت نتيجة زيادة متطلبات الحياة والعمل، والإهتمام بالعنصر البشري وردود أفعاله تجاه مثيرات البيئة المحيطة وإرتباط الضغوط بصحته وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

وأصبحت ضغوط العمل تشكل جزءا من حياة الأفراد بسبب كثرة تحديات هذا العصر وأصبح من الصعب تفادي تلك الصعوبات وأدي ذلك إلى محاولة مواجهة الأفراد لتلك الضغوط، ويعتبر العمل مصدرا من مصادر الضغط النفسي، وإذا زادت الضغوط عن الحد تصبح ذات تأثيرا سلبيا على الصحة النفسية والبدنية، ولا يعتبر الضغط النفسي مرضا في حد ذاته ولكنه واحدا من أهم الأسباب التي تسبب الإصابة بالأمراض النفسية أو الأمراض العضوية.

وفي تعريف لضغوط العمل عن كريمة (Antonius Rino's book)
p.37) يشير إلى أن ضغوط العمل هي حالة تنشأ بسبب عدم التوافق بين
مسؤوليات وقدرات العاملين الذي ينشأ في ضغط العمل مما يؤثر على حالته
العاطفية والنفسية

2/1/2 الإحترق الوظيفي :

التعريف اللغوي لمصطلح الإحترق:

فالإحترق هو الإشتعال، فإحترق قلب الفرد أي زاد واشتد غيظه وتأثره،
وازداد ألمه. (معجم المعاني الجامع).
وأيضاً يرجع لفظ الإحترق في اللغة العربية إلى الحرقه وهو ما يجده القلب
من الألم من الحزن (ابن منظور)
وما يجده الإنسان في لذعة الطعم أو الحزن. (مجمع اللغة العربية، المعجم
الوجيز، 1995).

3/1/2 الأداء الوظيفي :

معني كلمة أداء أي قام بأداء واجبه، بإنجازه وإكماله. (معجم المعاني
الجامع).
وقد عُرف الأداء الوظيفي بأنه مقدرة الأفراد على القيام بالأعمال المطلوبة
بكفاءة وفاعلية وبمستوي معين يتم تحديده من الإدارة. (جبريل ، عائشة ،
2015،ص48).

2/2 الدراسات السابقة :

| | |
|--|------------------|
| دراسة (Barpanda , Saraswathy,2023) | |
| The Impact of Excessive Workload on Job Performance of Healthcare Workers during Pandemic Conceptual Mediation Moderation Model. | عنوان الدراسة |

| | |
|--|-------------------------|
| <p>تهدف هذه الدراسة إلى إثبات أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بانخفاض الأداء الوظيفي نتيجة للتعب والضغط والمشاكل الذهنية .</p> | <p>الهدف من الدراسة</p> |
| <p>وباء كورونا تسبب في مستويات غير مسبوقه من الضغط والإحتراق الوظيفي بين العاملين في القطاع وأن العمل في القطاع الصحي مليء بالتحديات، كثرة أعباء العمل وزيادة ساعات العمل وقلة الموارد أدي إلي شعور العاملين في القطاع الصحي بالاحتراق الوظيفي بعد وباء كورونا، ووصت الدراسة بمحاولة إيجاد بيئة عمل داعمة والتي تعطي أولية لصحة العاملين مع الحفاظ علي معدلات عالية من الجودة في العمل وإتاحة فرص التعلم لمواجهة تلك الظواهر .</p> | <p>أهم النتائج</p> |
| <p>Sun, H;Zhang,Wang,X;Wang,C;Zhang,M and others ,2023</p> | |
| <p>The Occupational burnout among medical staff with high workloads after the Covid – 19 and its association with anxiety and depression.</p> | <p>عنوان الدراسة</p> |
| <p>تهدف هذه الدراسة إلى إستكشاف مستوى الإحتراق النفسي لدى الكادر الطبي والعوامل المؤثرة فيه في فترة وباء كورونا فضلاً عن علاقتها بالقلق والاكتئاب.</p> | <p>الهدف من الدراسة</p> |
| <p>بانتهاء وباء كورونا واجه الطاقم الطبي في بيئات العمل التي تتسم بارتفاع مستوى عبء العمل بإصابتهم بمستويات عالية من الاحتراق الوظيفي التي تؤدي إلي القلق والاكتئاب. أن الاحتراق المهني لدي الطاقم الطبي يجب أخذه بجدية .</p> | <p>أهم النتائج</p> |
| <p>(Jarrar,M;Al-Basheish,M;Albaker,W and others ,2023)</p> | |
| <p>Hospital Work Conditions and the Mediation Role of Burnout: Residents and Practicing Physicians Reporting Adverse Events.</p> | <p>عنوان الدراسة</p> |
| <p>استكشاف أثر التأثير الوسيط لأبعاد الإحتراق النفسي (الإرهاق العاطفي والاحتراق النفسي فك الارتباط) بين آثار ظروف العمل على سلامة المرضى المتصورة من خلال استكشاف الأحداث السلبية التي يتعرض لها السكان .</p> | <p>الهدف من الدراسة</p> |
| <p>بعد انتهاء أزمة كوفيد-19، عانى الطاقم الطبي من عبء عمل كبير كانت البيئات تواجه إرهاقاً شديداً، مما أدى إلى القلق والتوتر والاكتئاب. ولا بد من اتخاذ إجراءات للحد من ظاهرة الاحتراق المهني للطواقم الطبي والتدخل بشكل جدي</p> | <p>أهم النتائج</p> |

| | |
|---|---------------------|
| وفعال . | |
| (Weni, Kawiana, Astrama,2023) | |
| The Effect of workload and Work Stress on Employee Performance with Burnout as A mediation Variable (Study at a Health Laboratory in Denpasar City). | عنوان الدراسة |
| هدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير عبء العمل على أداء الموظفين وضغوط العمل علي أداء الموظف، عبء العمل على الاحتراق الوظيفي، ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، أيضا الاحتراق الوظيفي على أداء الموظف. وأيضاً عبء العمل على الأداء الوظيفي مع وجود الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط لدي العاملين في المختبر الصحي في مدينة دينباسار . | الهدف من الدراسة |
| توصلت هذه الدراسة إلي أن عبء العمل له تأثير سلبي وليس له تأثير قوي علي الأداء الوظيفي، ضغوط العمل لها تأثير سلبي وكبير علي أداء العاملين، عبء العمل له تأثير قوي وإيجابي علي الاحتراق الوظيفي، ضغوط العمل لها تأثير إيجابي وقوي علي الاحتراق الوظيفي، الاحتراق الوظيفي له تأثير سلبي وقوي علي الأداء الوظيفي ، يمثل الاحتراق الوظيفي دور أساسي وسيط بين عبء العمل وأداء العاملين وهذا يعني أن الاحتراق الوظيفي يتوسط تماما العلاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي وأن له علاقة وسطية بين الضغط في العمل وأداء العاملين في المعمل الصحي بمدينة دينباسار . | أهم النتائج |

ثالثا : الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية في عام 2022 م، ثم قامت بعمل دراسة شاملة عام 2023، تستهدف التعريف الدقيق لمشكلة البحث المُتمثلة في التعرف علي علاقة الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل ومستوي الأداء الوظيفي، ولما لها من أهمية بالغة علي معرفة أسباب ضعف الأداء الوظيفي وزيادة الفعالية والإنتاج وتحسين التعامل مع ضغوطات العمل ومواجهة أسباب الاحتراق الوظيفي الناتجة عن الضغوطات السلبية، وشملت الدراسة عدد من العاملين في القطاع الصحي العام والخاص بعدد من مستشفيات محافظة القاهرة

ومن أهمها مستشفى جامعة حلوان، أمان بحلوان واندلسية المعادي، وتم إعداد مجموعة من الأسئلة وتمت من خلال إجراء أسلوب المقابلات الشخصية .

رابعاً : مشكلة البحث :

يعتبر قطاع الخدمات الصحية من القطاعات الهامة في أي مجتمع وهو من أهم القطاعات وأكثرها حيوية لأنه يخدم أعدادا كبيرة من فئات الشعب المختلفة وفي الخدمات الصحية فإن العاملين يتعرضون لضغوط العمل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي ومن رأي الباحثة أن الدراسات التطبيقية تحتاج لمزيد من البحث لوضع حلول للتخفيف من الاحتراق الوظيفي وتحسين الأداء .

في ضوء التقديم السابق عرضه والدراسات السابقة يتضح أن مستوى الاحتراق الوظيفي يتأثر بضغوط العمل وأن مستوى أداء العاملين يتأثر بالاحتراق الوظيفي .

وبناءً على ذلك يمكن عرض مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة:

- ما هو مستوى الإحترق الوظيفي لدي الأطباء والتمريض العاملين بالمستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة؟
- هل لأبعاد ضغوط العمل تأثيراً معنوياً على الأداء الوظيفي لدي الأطباء والتمريض العاملين بالمستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة؟
- هل لأبعاد ضغوط العمل تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي الأطباء والتمريض العاملين بالمستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة؟
- هل لأبعاد الاحتراق الوظيفي تأثيراً معنوياً على أبعاد الأداء الوظيفي لدي الأطباء والتمريض العاملين بالمستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة؟



خامسا : أهداف البحث :

يهدف هذا البحث وهو بعنوان الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي، ويشمل هذا مجموعة من الأهداف الفرعية علي النحو التالي :

1. التعرف علي الأسباب التي تؤدي إلي إنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي.
2. التعرف علي مدي انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالمستشفيات العامة والخاصة بمحافظة القاهرة.
3. معرفة مدي تأثير ضغوط العمل علي الاحتراق الوظيفي.
4. معرفة مدي تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأداء الوظيفي .
5. تحديد متي تؤدي ضغوطات العمل إلي الاحتراق الوظيفي.
6. التوصل إلي مجموعة من النتائج والتوصيات فيما يتعلق بموضوع البحث .

سادسا : أهمية البحث :

(1) الأهمية الأكاديمية :

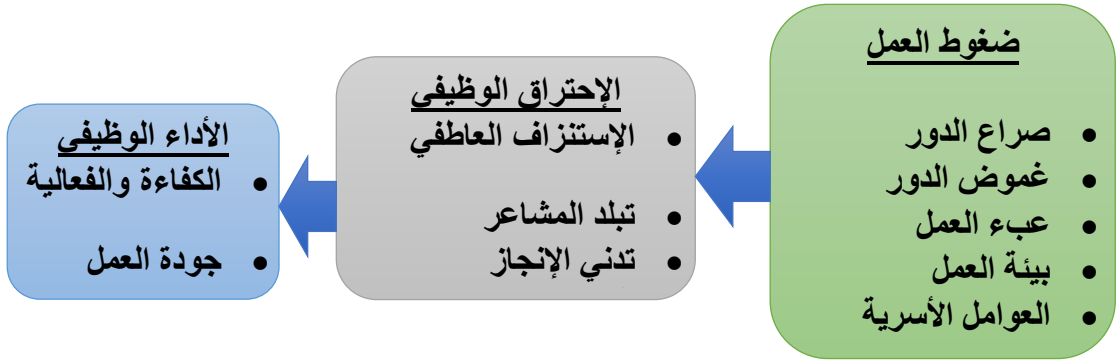
يسهم هذا البحث علي تغطية علاقة الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي مع التركيز علي القطاعين العام والخاص، والاهتمام بفئة التمريض والأطباء معا وهو ما يمثل إضافة إلي الجانب النظري .

(2) الأهمية التطبيقية :

يساعد البحث المستشفيات في توجيه نظرها لمفهوم الاحتراق الوظيفي ومدى تأثيره علي مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم التوجه إلي تطبيق حلول للتعامل مع ظاهرة وأعراض الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في القطاع الطبي وذلك بدافع الوعي والتميز والحفاظ علي العاملين، كما تظهر أهمية البحث في محاولة التخفيف والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

سابعاً : نموذج البحث ومصطلحات الدراسة:

والشكل التالي يوضح النموذج المقترح للبحث:



المصدر : من إعداد الباحثة

وفيما يلي أهم مصطلحات الدراسة:

← **ضغوط العمل:** هي مجموعة من المواقف التي يتعرض لها الفرد في مجال العمل، والتي تؤدي إلى تغيرات نفسية وجسدية، وتكون هذه المواقف علي درجة كبيرة من التأثير علي الفرد فتسبب الإجهاد والتعب والقلق (جبريل، عائشة 2015) .

← **الإحترق الوظيفي:** عرفت كريستينا ماسلاش باحثة علم النفس الإجتماعي الاحترق الوظيفي على أنه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد الذهني والاستنزاف العاطفي، والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا التام عن المُنجز الشخصي والأداء الوظيفي, Halbesleben Jonathon R.B, (M Ronald Buckle ,2004)

← **الأداء الوظيفي:** عرف الباحثون الأداء على أنه نتيجة تفاعل عنصرين أساسيين وهما الطريقة التي يتم بها استعمال الموارد أي وهي الكفاءة، والنتائج المُحققة من استخدام هذه الموارد أي وهي الفعالية. (زواغي، زينة، 2021).

ثامنا : فروض البحث:

بناء على تلك العلاقات المفترضة في نموذج البحث التي استخلصت استنادا إلى الدراسات السابقة ومراجعة الأدبيات وانطلاقا من مشكلة البحث وأهدافه، يمكن صياغة مجموعة من الفروض التي يمكن اختبارها للإجابة عن تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه، وهي على النحو التالي:

الفرض الرئيسي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوي الأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

ويتفرع من الفرض الرئيسي الأول الفروض الفرعية الآتية:

← **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

← **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

← **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

← **الفرض الفرعي الرابع:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

← **الفرض الفرعي الخامس:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الأسرية والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

الفرض الرئيسي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوي الاحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

ويتفرع من الفرض الرئيسي الثاني الفروض الفرعية الآتية:

← **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

- ← **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ← **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ← **الفرض الفرعي الرابع:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ← **الفرض الفرعي الخامس:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الأسرية والاحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- الفرض الرئيسي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ويتفرع من الفرض الرئيسي الثالث الفروض الفرعية الآتية:**
- ← **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستنزاف العاطفي والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ← **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تلبد المشاعر والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ← **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.
- ← **الفرض الرئيسي الرابع:** يتوسط الإحترق الوظيفي العلاقة بين ضغوط العمل ومستوي الأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة.

تاسعا : منهجية البحث:

1/9 أنواع البيانات :

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

أ) البيانات الثانوية:

اعتمدت الباحثة على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل في البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على الإحصائيات الخاصة في المستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة محل الدراسة بهدف اختيار عينة الدراسة وبناء الإطار النظري الخاص بالدراسة.

(ب) البيانات الأولية:

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال الاستمارة الموزعة على عينة من العاملين من الأطباء والتمريض بالمستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فرضيات الدراسة وتحليلها والتوصل إلى النتائج.

2/9 الأسلوب المستخدم في جمع البيانات :

اعتمد الباحث عند تجميع بيانات الدراسة على قائمة استقصاء قام بإعدادها، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، حيث تم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من افراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على سؤالين رئيسيين بحيث يختص السؤال الأول ببيانات عامة خاصة بالعاملين من الأطباء والتمريض بالمستشفيات العامة والخاصة بالقاهرة م، أم الجزء الثاني يتضمن متغيرات الدراسة، ويتكون من (50) فقرة موزعة على متغيرات الدراسة. وقد مرت استمارة الاستبانة بعده مراحل يمكن ايضاحها كالتالي.

1- التصميم والإعداد.

تشمل هذه المرحلة الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة. وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة، بمثابتهم ذوي خبرة في مجال التخصص ومن أعضاء الهيئة التدريسية في مجال الاختصاص، مما جعل الاستمارة أكثر دقة، واستيعاباً من

قبل عينة الدراسة، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان في صورته الحالية.

2- التحقق من سلامة وصحة إستمارة الإستبيان.

تشمل هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لعينة بهدف اختبار صحة استمارة الاستقصاء، ومدى توافرها للبيانات المطلوبة ووضوح كل الأسئلة، ومن واقع تقويم هذه الدراسة تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر على نحو يحقق أهداف الدراسة.

3- تهيئة الاستبانة.

حيث تم تقسيم استمارة الاستبانة على النحو التالي:

المعلومات الأساسية للمستقصي منهم وتتمثل في النوع، المهنة، نوع المستشفى، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، عدد سنوات الخبرة، وتم الإجابة على أسئلة محاور الدراسة من خلال مقياس ليكرث الخماسي للموافقة وعدم الموافقة والمتدرج من (1- 5).

3/9 مجتمع وعينة البحث :

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة محل الدراسة، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من جميع العاملين من الأطباء والتمريض في المستشفيات العامة (مستشفى جامعة حلوان، مستشفى 15 مايو، مستشفى مبرة المعادي) والخاصة (مستشفى اندلسية المعادي، مستشفى أمان، مستشفى السلام الدولي) محل الدراسة في محافظة القاهرة.

اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة حيث بلغ 3050 وفقاً للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الإستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة 95 %، وحدود خطأ معياري 5%، وبافتراض أن نسبة

توافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث هي 50%. فإن عدد
مفردات العينة يمكن تحديده عن طريق المعادلة التالية (معادلة ريتشارد جيجر) :

$$n = \frac{\left(\frac{z \times p}{d}\right)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z \times p}{d}\right)^2 - 1\right]}$$

حيث أن :

n: حجم العينة المراد تحديدها.

Z: حدود الخطأ المعياري 1.96 وذلك عند درجة ثقة 95% .

d: مقدار الخطأ المعياري.

P : نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.

N: حجم مجتمع الدراسة.

وبالتالي فإن:

$$n = \frac{\left(\frac{1.96 \times 0.5}{0.05}\right)^2}{1 + \frac{1}{3050} \left[\left(\frac{1.96 \times 0.5}{0.05}\right)^2 - 1\right]} \cong 342$$

4/9 أساليب التحليل الإحصائي :

بهدف تحقيق أهداف الدراسة، تمّ الاعتماد على مجموعة من البرامج
الإحصائية حيث تم الاستعانة برنامج SPSS وبرنامج Amos بهدف إدخال
البيانات ومعالجتها لتحديد سمات وخصائص واتجاهات عينة الدراسة وبالتالي اجراء
الاختبارات التالية:

1- إختبار ثبات وصدق Reliability and validity test استمارة الاستبيان.

بهدف قياس ثبات محتوى محاور الدراسة بإستخدام معامل الفا كرونباخ
.Cronbach's Alpha

2- الإحصاءات الوصفية descriptive statistics.

تشمل الجداول التكرارية والرسوم البيانية، وبعض المقاييس الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3- تحليل الانحدار الخطي البسيط simple linear regression analysis.

4- تحليل الانحدار الخطي المتعدد multiple linear regression analysis.

5- طريقة النمذجة Modeling لاختبار العلاقة الوسيطة

عاشرا : الدراسة التطبيقية :

1/10 المعالجة الإحصائية للبيانات:

استخدمت الباحثة عدد من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتفق مع فرضيات

الدراسة وطبيعة البيانات لتحليل استمارات الاستبيان، وذلك باستخدام الحزمة

الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالإضافة الي برنامج أموس Amos

2/10 إختبارات الثبات والصدق Reliability and validity test.

يقصد بالثبات مدي استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه. وللتحقق من

ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل الفا كرونباخ حيث تتراوح قيمته بين

(1,0)، حيث ان ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية. أما بالنسبة

للصدق فيقصد به ان أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، ويحسب عن طريق

ايجاد الجزر التربيعي لمعامل الثبات. الجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج

SPSS لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاور الدراسة:

3/10 توزيع عينة الدراسة وفقاً للبيانات الأساسية:

فيما يلي تحليل البيانات العامة الخاصة بالموظف والشركات في مفردات العينة والتي تتمثل في النوع، المهنة، نوع المستشفى، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، عدد سنوات الخبرة.

حادي عشر : النتائج:

تناولنا في هذه الدراسة دور الإحتراق الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على مستشفيات محافظة القاهرة) عن طريق دراسة إستقصائية، حيث تم تناولنا منهجية الدراسة وإجراءاتها، من حيث مجتمع وعينة الدراسة. وأسلوب جمع البيانات، وبالإعتماد على عدد من الأساليب والإختبارات الإحصائية وذلك بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) statistical package for social sciences وبإستخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي AMOS 22 تم دراسة وتحليل إتجاهات مفردات العينة محل الدراسة من خلال تحليل الإستجابة على أداة جمع البيانات للتعرف على الإتجاه العام لتلك المفردات. وفيما يلي ملخص لأهم النتائج المتعلقة بإتجاهات مفردات العينة:

المتغير الأول: ضغوط العمل: المتوسط المرجح لإتجاهات مفردات العينة لأسئلة متغير ضغوط العمل ككل يمثل الموافقة، حيث أن قيمة الوسط الحسابي تساوي 3.671. وفيما يتعلق بأبعاد المتغير:

- **البعد الأول: صراع الدور:** تتمثل آراء مفردات العينة في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 3.4 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.893.

- **البعد الثاني: غموض الدور:** تتراوح آراء مفردات العينة بين الحيادية والموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 2.6 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.298.
- **البعد الثالث: عبء العمل:** تتمثل آراء مفردات العينة في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 3.4 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 4.0303.
- **البعد الرابع: بيئة العمل:** تتراوح آراء مفردات العينة بين الحيادية والموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 2.6 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.554.
- **البعد الخامس: العوامل الأسرية:** تتراوح آراء مفردات العينة بين الحيادية والموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 2.6 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.578.
- **المتغير الثاني: الإحتراق الوظيفي:** المتوسط المرجح لاتجاهات مفردات العينة لأسئلة متغير الاحتراق الوظيفي ككل يمثل الموافقة، حيث ان قيمة الوسط الحسابي تساوي 3.671. وفيما يتعلق بأبعاد المتغير:
- **البعد الأول: الإستنزاف العاطفي:** تتمثل آراء مفردات العينة في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 3.4 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.797.

- **البعد الثانى: تبدل الشعور:** تتمثل آراء مفردات العينة فى الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابى حيث تتراوح بين 2.6 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابى 3.405.
- **البعد الثالث: تدنى الإنجاز الشخصى:** تتراوح آراء مفردات العينة بين الحيادية والموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابى حيث تتراوح بين 2.6 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابى 3.242.
- المتغير الثالث: الأداء الوظيفى:** المتوسط المرجح لاتجاهات مفردات العينة لأسئلة متغير الأداء الوظيفى ككل يمثل الموافقة، حيث ان قيمة الوسط الحسابى تساوى 3.895. وفيما يتعلق بأبعاد المتغير:
- **البعد الأول: الكفاءة والفعالية:** تتمثل آراء مفردات العينة فى الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابى حيث تتراوح بين 3.4 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابى 3.891.
- **البعد الثانى: جودة العمل:** تتمثل آراء مفردات العينة فى الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابى حيث تتراوح بين 3.4 - 4.19. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابى 3.9.
- وتم إختبار فروض الدراسة وفيما يلي ملخص لأهم نتائج الدراسة التطبيقية فيما يتعلق بإختبار فروض الدراسة

قبول الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

بالنسبة للفروض الفرعية التالية:

- قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

- قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

- قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

- قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

- قبول الفرض الفرعي الخامس الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الأسرية والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

قبول الفرض الرئيسي الثاني الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الإحترق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

بالنسبة للفروض الفرعية التالية:

- قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والإحتراق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.
 - قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والإحتراق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.
 - قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والإحتراق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.
 - قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والإحتراق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.
 - قبول الفرض الفرعي الخامس الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الأسرية والإحتراق الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.
 - قبول الفرض الرئيسي الثالث الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.
- بالنسبة للفروض الفرعية التالية:
- قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستنزاف العاطفي والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

- قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

- قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

قبول الفرض الرئيسي الرابع الذي ينص على أنه: يتوسط الإحترق الوظيفي العلاقة بين ضغوط العمل ومستوي الأداء الوظيفي بمستشفيات محافظة القاهرة. وذلك بدرجة ثقة %95.

ثاني عشر : التوصيات:

بناء على نتائج التحليل والمناقشة السابقة لنتائج البحث، يقدم البحث

عدة توصيات:

1/12 على مستوى الإدارة العليا للمستشفى:

- وضع الصحة النفسية للعاملين كأولوية تتناسب مع أهداف المؤسسة ككل .
- وضع برامج تدريبية لكافة العاملين بمختلف المهام بما يُناسب كل فئة والتي من هدفها السيطرة علي أي آثار قد تنشأ من الضغوط المُلازمة لمهنة الطب وقطاع الرعاية الصحية .
- وضع إجراءات عمل ولوائح صارمة والتي تنص علي أهمية توافر بيئة عمل مُناسبة تساعد العاملين علي أداء عملهم بكفاءة والتي بدورها تُساهم أيضا في تحديد آثار الضغوط المُلازمة بالعاملين بالقطاع الصحي .
- وضع أهداف عليا تتناسب مع قدرات العاملين تُساهم في تحقيق الشعور بالإنجاز الشخصي ورفع الهمم للكادر الطبي .

- وضع معايير تشغيلية آخذه في الإعتبار المعايير الدولية وكل ما يستجد فيها من ظروف بيئة العمل كالإضاءة والتهوية وساعات العمل والحرص علي وضع القوانين التي تُساعد علي تحقيقها.
- مشاركة العاملين آرائهم من حيث أوضاع ظروف العمل وأهداف المنظمة وإمكانية تحقيقها وتفعيل دور نقابات العاملين وإدارات الموارد البشرية في نقل شكاوي الكادر الطبي من أي تغيرات في بيئة العمل قد تؤثر سلبا علي الأداء الوظيفي .
- تبني برامج تدريبية في كيفية التكيف مع ضغوط العمل المُلازمة في القطاع الطبي والصحة النفسية والتوعية بأعراض الإحتراق الوظيفي وطرق الكشف المُبكر عنها وسُبل مواجهتها .
- تحفيز برامج للرعاية الصحية للعاملين والدعم الشخصي والأسري في حالات عدوي العمل للسيطرة علي القلق والتوتر من مخاطر العدوي .
- العمل علي الحد من مصادر الضغوط الخارجية الغير مُتعلقة بالقطاع الطبي كأهداف الربح بعيدة المدى في مستشفيات القطاع الخاص علي سبيل المثال والبيروقراطية في القطاع العام علي سبيل المثال .
- وضع خطط واضحة لتقييم أداء العاملين علي أساس منهجي .
- وضع أهداف واضحة لكل إدارة داخل المستشفى تتناسب مع إمكانيات العاملين فيها والحرص علي البرامج التدريبية المُناسبة لتطوير أفراد الإدارة والحد من ظاهرة غموض الدور .
- الحرص علي الإحتقال بالإنجازات سواء الأهداف البينية أو الأهداف العامة وذلك لتعزيز ظاهرة الإنجاز الشخصي لدي العاملين والحد من ظاهرة تدني الإنجاز الشخصي .

- الإهتمام بتطوير قسم خاص بجودة العمل للإهتمام بجميع العوامل التي تؤدي إلي الإحترق الوظيفي والعمل علي الحد من تلك الظواهر لكل مقدمي الخدمة .
 - الإهتمام بتطوير قسم خاص بجودة العمل للإهتمام بجميع العوامل التي تؤدي إلي الإحترق الوظيفي والعمل علي الحد من تلك الظواهر لكل مقدمي الخدمة.
- 2/12 علي مستوي العاملين بالقطاع الطبي:**
- علي الفرد العامل في القطاع الطبي تفعيل دور الوعي الذاتي والتثقيف بأعراض الإحترق الوظيفي وكيفية التعامل معها في مراحلها الأولى .
 - وعي الفرد بأنواع ضغوط العمل المرتبطة بالقطاع الطبي أو ذات المؤثرات الخارجية وكيفية إدارتها بطرق سليمة تُساهم في الحد من آثارها الجانبية .
 - دعوة العاملين في القطاع الطبي إلي معرفة طرق التكيف مع ضغوطات العمل المختلفة .
 - الحرص علي التطور الدائم وتعلم مهارات مهنية جديدة وتعزيز ظاهرة الإنجاز الشخصي .
 - الحرص علي أخذ الوقت الكافي من الراحة الذهنية والجسدية .
 - فصل الضغوطات الأسرية عن ضغوطات العمل حتي لا تتعاظم آثارهم مع زيادة ثقافة إدارة الضغوط والأزمات .
- وبشكل عام تهدف جميع التوصيات السابقة سواء علي مستوي الفرد أو المؤسسة وبالتكاتف بينهم علي تحقيق الأهداف التالية :
- التخفيف من مستوي صراع الدور وذلك عن طريق التحديد للمسئوليات بشكل واضح ودقيق ، والتأكد من عدم وجود تضارب في الأدوار المختلفة لدي العاملين يؤثر علي أدائهم.

- الحرص على توضيح والتأكد والفهم لإهداف المنظمة من قبل العاملين للحد من صراع الدور .
- التخفيف من مستوي غموض الدور وذلك عن طريق تحديد أهداف العمل بوضوح وتحديد المسئوليات المطلوبة من العاملين في القطاع الطبي .
- وضع أهداف محددة ومُعلنة لكل إدارة من إدارات المستشفى للحد من ظاهرة غموض الدور .
- التخفيف من عبء العمل وذلك عن طريق العمل علي تدريب العناصر الطبية المُساعدة بشكل جيد وفعال ، وبالشكل الذي يؤدي إلي خفض الضغوط والوصول إلي المستوي العالي من الأداء وذلك سوف يؤثر تأثير إيجابي علي إدارة الحياة الأسرية بشكل جيد .
- توفير بيئة عمل مُحفزة وملائمة كالإضاءة والتهوية والعمل علي توفير الموارد اللازمة للعمل بشكل جيد .
- تقدير الجهود وتوافر مكافآت مُحفزة للعاملين خصوصا إذا كانت الجهود محل تقدير .
- تحسين التواصل بين العاملين والإدارة .
- وجود برامج تدريبية مناسبة وأخذها علي محمل الجد من قبل العاملين لتعزيز الإحساس بالتطور المستمر .

3/4 البحوث المستقبلية:

كما نشير في الاخير بأن الدراسة الحالية بشقيها النظري والتطبيقي قد فتحت آفاق جديدة للبحث مستقبلا ولذلك أتقدم بمجموعة كن الاقتراحات وهي كالتالي :

(1) القيام بدراسات مستقبلية حول نفس الموضوع ولكن بإختيار مؤسسات إقتصادية كبرى .

- (2) دراسة الإحتراق الوظيفي علي أداء العاملين بإستخدام مقاييس أخري للأداء الوظيفي غير المستخدمة في الدراسة الحالية.
- (3) دراسة مدي تأثير جودة الحياة الوظيفية في أداء العاملين.
- (4) الإعتماد علي أساليب أخري في القياس كدراسة الحالة والمقابلات الشخصية بدلا من الإستبيان.

المراجع العربية :

1. أبو مسعود ، سماهر مسلم عياد.(2010). ظاهرة الإحترق الوظيفي لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة – أسبابها وكيفية علاجها ، رسالة ماجستير- كلية التجارة وإدارة الأعمال – الجامعة الإسلامية – غزة .
2. الشافعي ، ايمان محمد محمد .(2019). الضغوط النفسية وعلاقتها بالإحترق النفسي لدي معلمي التعليم الفني ، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر ، العدد (١٨٣ ، الجزء الأول)
3. النعيمي ، شهاب الدين حمد .(2022). تحليل العلاقة بين الإحترق النفسي وضغوط العمل وتأثيرهما في الأداء الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض : دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية في محافظة واسط ،كلية المأمون الجامعة ، مجلة كلية المأمون العراق .
4. الأسد ، نهلة مصطفى محمود (2015)، تأثير الضغوط الوظيفية للمدرسين علي فاعلية الأداء الوظيفي: بالتطبيق علي المدارس الثانوية بمنطقة حولي بدولة الكويت ،مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس ، العدد (١٦٤) ، ١٤٧ - ١٧٥ .
5. الزهراني ، نوال بنت عثمان بن أحمد (2008) ، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدي العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ،جامعة أم القري ، كلية التربية ، المملكة العربية السعودية .
6. جبريل ، عائشة (2015) . أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة ، (دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة ،رسالة ماجستير ، الأكاديمية الليبية ، مدرسة العلوم الإدارية والمالية ، قسم الإدارة الصحية ، ليبيا .
7. عيسوي ، نيفين سعيد بيومي (2015)، تأثير الإحترق الوظيفي علي جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة ، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد (١)، ٢٤٨ - ٢٧٨ .

8. عايض ، عبد اللطيف مصلح محمد ، الشمسي ، عبد المغيث يحيي. (2013).
ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية علي الشركة اليمنية للغاز ،
مجلة الدراسات الإجتماعية ، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
9. زواغي زينة .(2021) . إدارة المعرفة ودورها في رفع كفاءة أداء المؤسسات ،
أطروحة دكتوراه ، جامعة البويرة ، ص103.

المراجع الأجنبية :

1. Jarrar,M;Al-Basheish,M;Albaker,W and others .(2023), **Hospital Work Conditions and the Mediation Role of Burnout: Residents and Practicing Physicians Reporting Adverse Events.Risk Management and Healthcare .**
2. Kurniawati, F;Fikaris,M;Eryani,I;Rohendi,A;Wahyudi,B ,(2023). **The Effect of Workload, Burnout, And Work Motivation on Nurse Performance.Journal Aplikasi Manajemen , Volume 21 , Issu 4 , pages 915–927.Malang :Universitas Brawijaya . Dol: <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.04.05>.**
3. Najat ,B, (2022), **The relationship of job burnout with the performance of employees, case study of the mobilis Bechar Rigional Directorate**, journal of economics and sustainable development, (2), 1228 – 1247.
4. Sun, H;Zhang,Wang,X;Wang,C;Zhang,M and others .(2023) . **The Occupational burnout among medical staff with high workloads after the Covid – 19 and its association with anxiety and depression, Frontiers public health.**
5. Weni, Kawiana, Astrama. (2023) **The Effect of workload and Work Stress on Employee Performance with Burnout as A mediation Variable (Study at a Health Laboratory in Denpasar City**. International journal of social science, Education, Communication and Economics, ISSN(e):2829–7350/ISSN(p): 2963–9441.