

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبين:

بن تيتة ياسين

بلعبيد محمد

تحت عنوان:

أثر الإحتراق الوظيفي على أداء العاملين

-دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة ابن خلدون
ولاية تيارت-

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر "أ"	قوادري رشيد
مشرفا ومقررا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ التعليم العالي	كلاخي لطيفة
مناقشا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ مساعد "ب"	بهلول خيرة

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين

وبعد

قال الله تعالى « ومن يشكر الناس فإنما يشكر لنفسه » سورة لقمان الآية 12

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم

« مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ »

وانطلاقاً من مبدأ أنه لا يشكر الله الذي لا يشكر الناس

فإننا نشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لنا يد المساعدة

خلال هذه الفترة، وفي مقدمتهم لا يسعني إلا ان نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والعرفان لأستاذتنا الفاضلة

المشرفة على الرسالة الدكتوراة " كلاخي لطيفة "

التي لم تدخر جهداً في مساعدتنا من معلومات وتوجيهات

ساعدتنا في إثراء الموضوع، كما نتقدم بجزيل الشكر

إلى أعضاء لجنة المناقشة المتكونة من قامة الدكاترة،

دون نسيان كل معلم أفادنا بعلمه،

من أولى مراحل دراستنا إلى هاته اللحظة

كما نشكر كل من مد لنا يد العون في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

الإهداء

إلى من لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته.. ولا

تطيب اللحظات إلا بذكره ... الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونور العالمين

" سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم "

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى النور الذي أثار دربي
والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا من بذل الغالي والنفيس وإستمدت منه قوتي وإعتزلي بذاتي

والدي العزيز

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمننت أن تقر

عينها لرؤيتي في يوم كهذا

أمي العزيزة

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى ما شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها، إلى خيرة أيامي

وصفوتها إلى قرّة عيني...إخواني وأخواتي الغاليين

لكل من كان عوناً وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين لأصحاب الشدائد والأزمات إلى من

أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة....

إليكم عائلتي أهدىكم هذا الإنجاز وثمره النجاح التي لا طالما تمنيته...ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته

بفضله سبحانه وتعالى الحمد لله على ما وهبني، وأن يجعلني مباركا وأن يعينني أينما كنت، فمن قال أنا لها

نالها، فأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وإمتانا على البدء والختام

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

بن نيتة ياسين

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله علمكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

الى من لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته.. ولا

تطيب اللحظات إلا بذكره ... الله جل جلاله

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونور العالمين

" سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم "

انتهت الرحلة، لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك، ومهما طالت فستمضي

بحلوها ومرها وها أنا الآن وبعون الله تعالى أتمم هذا العمل.

أهدي عملي هذا الى من رباني وكافح من أجلي، ولمن أحمل اسمه بكل افتخار، أرجو من الله أن يمد في عمرك

لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار...والذي العزيز

الى من ركع العطاء أمام قدميها، وأعطتني من دمها وروحها وعمرها حبا وتصميما دفعا للغد...

والدتي العزيزة، حفظها الله سندا لي.

الى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين...إخواني وأخواتي

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق لرفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات، أهدىكم هذا الإنجاز وثمره

نجاحي الذي لطالما تمنيت، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته راجي من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن

يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي...

والحمد لله رب العالمين .

بلعبيد محمد

الفهرس

II	شكر وتقدير
III	الإهداء
IX	قائمة الجداول:
XI	قائمة الأشكال:
أ	مقدمة
- 8 -	الفصل الأول: الإطار النظري
- 9 -	تمهيد:
- 10 -	المبحث الأول: ماهية الإحترق الوظيفي
- 10 -	المطلب الأول: عموميات عن الإحترق الوظيفي
- 20 -	المطلب الثاني: النظريات المفسرة للإحترق الوظيفي والفرق بينه وبين المتغيرات ذات صلة
- 22 -	المطلب الثالث: كيفية منع الإحترق الوظيفي والآليات المناسبة لمعالجته
- 25 -	المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين
- 25 -	المطلب الأول: عموميات عن أداء العاملين
- 28 -	المطلب الثاني: معايير ومؤشرات تقييم أداء العاملين
- 30 -	المطلب الثالث: مصادر تقييم أداء العاملين وأهميته
- 31 -	المبحث الثالث: العلاقة بين الإحترق الوظيفي وأداء العاملين
- 31 -	المطلب الأول: تأثير الإحترق الوظيفي على أداء العاملين
- 32 -	المطلب الثاني: تأثير الإحترق الوظيفي على أداء المؤسسة
- 33 -	المطلب الثالث: العوامل التي تؤثر على العلاقة بين الإحترق الوظيفي وأداء العاملين
- 35 -	خلاصة الفصل الأول:
- 36 -	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
- 37 -	تمهيد:
- 38 -	المبحث الأول: تقديم الكلية محل الدراسة
- 38 -	المطلب الأول: نبذة عن جامعة ابن خلدون

- 39 -المطلب الثاني: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- 42 -المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستعملة
- 42 -المطلب الأول: طريقة الدراسة
- 43 -المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
- 45 -المبحث الثالث: عرض ومناقشة الدراسة الميدانية
- 45 -المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
- 57 -المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
- 63 -خلاصة الفصل الثاني:
- 64 -الخاتمة
- 68 -قائمة المصادر والمراجع
- 73 -قائمة الملاحق
- 79 -الملخص:

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	تصنيف درجات أبعاد مقياس لفرويد نبرجر للاحتراق الوظيفي	18
2-1	تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي	19
1-2	عدد الاستبيانات الموزعة	42
2-2	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	44
3-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى	44
4-2	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيري الدراسة	45
5-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	46
6-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	46
7-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	47
8-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	48
9-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	49
10-2	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده الإجهاد العاطفي	50
11-2	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده تبدل المشاعر	51
12-2	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده نقص الشعور بالانجاز	52
13-2	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده الجهد المبذول في العمل	53
14-2	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده القدرات الفردية	54
15-2	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده ادراك الفرد لدوره	54
16-2	معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين	55
17-2	معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل	56
18-2	معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية	57
19-2	معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين ادراك الفرد لدوره	57

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
12	وصف مفهوم الاحتراق الوظيفي	1-1
13	أبعاد الاحتراق الوظيفي	2-1
29	مؤشرات تقييم أداء العاملين	3-1
40	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير	1-2
46	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2-2
47	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-2
48	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4-2
49	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	5-2
50	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	6-2

مقدمة

تمهيد:

لقد شهد العالم تطورات تكنولوجية سريعة ومستمرة في جميع الميادين والمجالات، مما أحدث تحولات كبيرة في الإتجاهات والأفكار وتزايدت معها تعقيدات الحياة، بالإضافة الى ما يتعرض له العنصر البشري وخاصة العامل من صعوبات وضغوطات ومصاعب لا حصر لها، تسبب هذه الأخيرة للفرد العامل حالة نفسية يشعر من خلالها بالإجهاد والتوتر والتعب الشديد، ويحس بإستنزاف قواه وقدراته حتى يشعر بالعجز وعدم القدرة على الاستمرار والعطاء، ومع مرور الوقت واستمرار هذه الظروف سوف يؤدي الى ظهور الاحتراق الوظيفي لدى هؤلاء العمال، فالاحتراق الوظيفي مرض عصري واسع الانتشا، فلا يوجد مجال من مجالات العمل الا وبه مجموعة من التناقضات والضغوطات النفسية، يؤدي استمرارها الى حدوث الاحتراق الوظيفي.

تعتبر ظاهرة الاحتراق الوظيفي من المواضيع المهمة التي تستحوذ على اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة نظرا لما ينتج عنها من أثار نفسية وجسدية وما تسببه من انعكاسات على العاملين، وهناك بعض المهن أكثر استهدافا وجلبا لهذا الاحتراق من بينها الخدمات الجامعية، حيث أن الجامعات تعتبر من المؤسسات التعليمية الرئيسية التي تلعب دورًا حيويًا في تأسيس وتطوير الموارد البشرية وتحقيق الأهداف الأكاديمية والبحثية، كما تعتبر كذلك مركزًا هامًا لتحقيق وتطوير التقدم الاجتماعي والاقتصادي، ومن أهم مقومات نجاح الجامعات وتحقيق أهدافها هو كفاءة أداء العاملين فيها وتفانيهم في أداء مهامهم سواء كانوا من أعضاء الهيئة التدريسية أو من الإداريين والفنيين، كما أنها تعتبر كذلك بيئة عمل معقدة تتطلب من العاملين فيها تحمل مسؤوليات كبيرة وضغوطات متعددة، تتسبب الضغوط النفسية والعوامل البيئية في الجامعات في زيادة احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي، مما يؤثر سلبيًا على أداء العاملين والتفاعل مع الطلاب والزملاء.

تعتبر جامعة ابن خلدون بوابة العلم والتعليم في ولاية تيارت، كما أنها تتميز بتاريخ طويل من التميز الأكاديمي والبحثي، حيث تضم بين جنباتها جمعًا من الكوادر الأكاديمية والموظفين الملتزمين برفع راية التعليم والبحث العلمي، إلا أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي قد تلقي بظلالها على أداء العاملين في هذا الصرح العلمي، مما يستدعي النظر بعناية إلى هذه الظاهرة وتحليل تأثيرها على البيئة العملية في هذه الجامعة، مع التركيز على تحديد أسبابها ومصادرها وتقديم سبل معالجتها لضمان بيئة عمل صحية ومثمرة.

• الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير ظاهرة الإحترق الوظيفي على أداء العاملين في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون - تيارت-؟

تتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما طبيعة العلاقة بين الإحترق الوظيفي وأداء العاملين في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون تيارت ؟
- هل هناك علاقة بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد في العمل؟
- هل هناك علاقة بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية؟
- هل هناك علاقة بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره؟

• فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة المطروحة في البحث ارتأينا وضع الفرضيات التالية:

- توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

• أهمية الدراسة:

يمكن إيجاز أهمية الدراسة في ما يلي:

- تسلط الضوء على مشكلة هامة قد تؤثر على جودة الخدمات المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون - تيارت - وتقدم مساهمة قيمة في فهم طبيعة وأسباب وتأثيرات الإحترق الوظيفي على أداء العاملين، من المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة في توجيه سياسات وإجراءات

تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي، مما يعزز أداء العاملين ويسهم في تحقيق أهداف الكلية بشكل خاص والجامعة بشكل عام بفعالية أكبر.

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه، والمتمثل في الاحتراق الوظيفي وأثره في أداء العاملين، باعتباره موضوع حديث ومهم وحيوي في الفكر الإداري.
- التعرف على نتائج الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالكلية، ومحاولة التخلص من الضغوط التي تواجههم.
- إبراز الآثار السلبية الناجمة عن المصادر المختلفة لظاهرة الاحتراق الوظيفي، وانعكاسها على مستوى أداء العاملين من خلال تسليط الضوء عن هذه المصادر من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة للتخفيف منها.

• أهداف الدراسة:

تسعى كل دراسة باختلاف مجالات التخصص الى تحقيق أهداف معينة بشكل عام، ومن بين الأهداف الخاصة بهذه الدراسة:

- إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بظاهرة الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.
- التعرف على أعراض وأبعاد الاحتراق الوظيفي، والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة هذه الظاهرة داخل الكلية.
- العمل على توضيح أهمية دراسة هذه الظاهرة ودورها في تحقيق رضا العاملين وتحسين مستوى أدائهم.
- السعي الى التنقيب والبحث عن أبرز العوامل والمصادر المؤدية الى ظهور هذه الظاهرة.
- استكشاف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين عمال كلية العلوم الاقتصادية في جامعة ابن خلدون -تيارت-.

• حدود الدراسة:

من أجل الإلمام بإشكالية الدراسة وفهم مختلف جوانبها حددنا دراستنا كما يلي:

- **الحدود الزمنية:** كانت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 03 فيفري الى 19 ماي 2024
- **الحدود المكانية:** لقد تم إسقاط الجانب الميداني لهذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة ابن خلدون ولاية تيارت.

• أسباب اختيار الموضوع:

من الأسباب الموضوعية لهذه الدراسة:

- البحث يدخل ضمن التخصص الأكاديمي، حيث نسعى من خلاله لزيادة معرفتنا العلمية والعملية في هذا المجال المهم من مجالات إدارة الأعمال.
 - زيادة المراجع المتعلقة بالاحترق الوظيفي وأداء العاملين بمكتبة الجامعة.
 - افادة المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث من أجل تغيير وتحسين واقعها.
- من المبررات الذاتية لهذه الدراسة:

- شعورنا بأهمية الموضوع لبيان أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين.
- الميول الشخصي للموضوع والرغبة في الاطلاع على كل ما هو جديد يتعلق به.

• منهج الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع ومختلف جوانبه تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لما تتطلبه الدراسة من تحليل البيانات والاحصائيات، مع الاستعانة حسب الحالة بأدوات التحليل المختلفة في تفسير البيانات مع استخدام الدلائل والاحصائيات المعبرة عن ذلك، وقد تم تجميع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة من مختلف المصادر: كتب، مذكرات، مجلات، ملتقيات، تقارير ودوريات، مواقع الكترونية، و تم كذلك تصميم استبيان تم توزيعه على العاملين في كلية العلوم الاقتصادية لجامعة ابن خلدون بتيارت ثم تحليل نتائجه.

• صعوبات الدراسة:

تمثلت أهم الصعوبات التي اعترضتنا أثناء القيام بالدراسة فيما يلي:

- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية، مما يجعل دراسته تحتاج لدراسة بهذه العلوم.
- الصعوبة في توزيع واسترجاع الاستبيانات.
- صعوبة تحليل المعلومات في الدراسة الميدانية.
- صعوبة استقراء الاستبيان.

• الدراسات السابقة:

هناك مجموعة من الباحثين قاموا بدراسات قريبة إلى إشكالتنا، نذكر منها:

- الدراسة رقم 01: حليلة مصباحي، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك، دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك بالوادي مذكورة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع - تخصص المنظمات والمناجمنت، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2018/2017. عالجت هذه الدراسة الاشكالية التالية: ما العلاقة بين الاحتراق

الوظيفي وأداء العاملين بمديرية الجمارك؟ وقد نصت نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بمديرية الجمارك بالوادي، كما أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وتطوير العمل، وجودة العمل، والرضا عن العمل، وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي والعلاقات العمل لدى العاملين بمديرية الجمارك الوادي.

- **الدراسة رقم 02:** هناء بوحارة، **الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية -دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف،** مجلة دراسات وأبحاث، المجلد السابع العدد واحد وعشرون، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، وقد أسفرت نتائج الدراسة أن أعوان الحماية المدنية لا يعانون من مستوى عال للاحتراق النفسي باستثناء رصد بعض المؤشرات والأعراض لضغط نفسي ومهني، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ضعيفة بين مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده وبين الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، معنى ذلك أنه لا توجد علاقة بين متغيري الدراسة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لصالح الأعوان الأكثر أقدميه.

- **الدراسة رقم 03:** محمود السيد إمام، **أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية،** مجلة اقتصاديات المال والأعمال العدد السابع، المركز الجامعي المسيلة، المجلد 2، العدد3، 2018. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهم الإجهاد العاطفي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي والمتغير التابع المتمثل في أداء العاملين، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تمحورت في انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة السياحة المصرية، يتميز العاملون في شركات السياحة المصرية بارتفاع مستويات أدائهم بشكل ملحوظ، كما أن هناك علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ومستوى أداء العاملين بنسب متفاوتة.

- **الدراسة رقم 04 :** أنور موسى، يحيي كلاب، **الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين " دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل،** بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة المنظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012/2011. تهدف هذه الدراسة الى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخان يونس وتأثيرها على أداء العاملين، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس

من الإجهاد الانفعالي، والتبليد الاحساسى، والانجاز الشخصى، يؤثر الاحتراق الوظيفى تأثيرا كبيرا ومباشر على أداء العاملين حيث أن الموظف كلما زادت لديه درجة الاحتراق زاد تفانيه في عمله، ولربما يرجع ذلك لعدم المصادقية التامة في تعبئة البيانات حيث من المتعارف عليه تأثير الاحتراق على الأداء بشكل سلبى.

• أما بالنسبة الى دراستنا فقد تناولنا فيها:

عنوان الدراسة ' أثر الاحتراق الوظيفى على أداء العاملين" سنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفى التى قد تؤثر على جودة الخدمات المقدمة فى كلية العلوم الاقتصادية لجامعة ابن خلدون- تيارت-، وتقدم مساهمة قيمة فى فهم طبيعة وأسباب وتأثيرات الاحتراق الوظيفى على أداء العاملين، كما تساعد نتائج هذه الدراسة فى توجيه سياسات واجراءات تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفى، وبالتالي تعزيز أداء العمال وتحقيق أهداف الكلية بشكل خاص والجامعة بشكل عام بفعالية أكبر.

• هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين:

- الفصل الأول: الاطار النظرى

تناول الجانب النظرى ثلاث مباحث وقسم كل مبحث الى ثلاث مطالب، المبحث الأول ماهية الإحتراق الوظيفى، والمبحث الثانى ماهية أداء العاملين، أما المبحث الثالث تناولنا فيه العلاقة بين الاحتراق الوظيفى وأداء العاملين.

- الفصل الثانى: الدراسة التطبيقية

تطرقنا فى الجانب التطبيقى الى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تقديم الكلية محل الدراسة والمبحث الثانى الطريقة والأدوات المستعملة فى الدراسة، أما المبحث الثالث فهو عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الاطار النظري

تمهيد:

تعتبر المؤسسات موظفيها أحد العوامل الأساسية والفعّالة داخل هيكلها وعملياتها، فهم يمثلون الركيزة الأساسية التي يقوم عليها نجاحها واستمراريتها، حيث تدرك أن رضاهم وراحتهم النفسية يسهمان في تعزيز الأداء العام وتحقيق أهدافها بنجاح ، لذلك تهتم بكل ما يتعلق بهم من خلال متابعة ظروف عملهم لكون بيئة العمل تسودها العديد من التأثيرات والضعفوات فيجد العامل نفسه محاط بها، وهذا ما قد يعكر من مزاجه وسلوكه فإن استمر هذا الشعور والاحساس يجد العامل نفسه أمام ما يسمى بالإحترق الوظيفي.

فهم المؤسسات لأهمية الإحترق الوظيفي في العمل يعكس وعبها بأن هذه الظاهرة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين، لذلك إن اهتمامها بالعامل كفيل بأن يكون بمثابة العازل والمانع من إصابته بمثل هذا الشعور، باعتبار أن أداء العاملين مرتبط بكفاءة وفعالية المنظمة في استمراريتها ولتحقيق ما تصب إليه من أهداف. ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل الى المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية الإحترق الوظيفي
- المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين
- المبحث الثالث: العلاقة بين الإحترق الوظيفي وأداء العاملين

المبحث الأول: ماهية الإحترق الوظيفي

الاحترق الوظيفي يشير إلى حالة من التعب والإرهاق النفسي والعاطفي تجاه العمل، ويمكن أن يتسبب في فقدان الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي، تتأثر العديد من الأفراد بالاحترق الوظيفي نتيجة لضغوط العمل المتزايدة ونقص التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، يعتبر فهم هذه المفاهيم النظرية أمراً أساسياً لتطوير استراتيجيات لتقليل انتشاره وتعزيز الرفاهية في مكان العمل، ومن خلال ذلك يمكن تسليط الضوء عليه عن طريق تقسيم هذا المبحث الى المطالب التالية:

المطلب الأول: عموميات عن الاحترق الوظيفي

للإمام بعموميات الاحترق الوظيفي سنقف على الظاهرة من خلال:

الفرع الأول: مفهوم الاحترق الوظيفي

أصبح مفهوم الاحترق الوظيفي من المفاهيم الشائعة في مجال السلوك التنظيمي، ويرجع هذا الى Freudenberger فرويد نبرج" ، الذي يعد أول من استخدم هذا المفهوم لدلالة على الاستجابة الانفعالية للعاملين الذين يعانون من الإنهاك النفسي ونقص الخبرة وضعف الإنجاز ويملون الى تبدل مشاعرهم اتجاه الآخرين¹، ولعل أبرز التعريفات المقدمة للإحترق الوظيفي مايلي:

- عرفت كريستينا ماسلاك باحثة علم النفس الاجتماعي الاحترق الوظيفي على أنه "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي، والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني"².
- عرف أيضا بأنه الحالة التي يشعر فيها العامل " بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المؤسسة وخارجها"³ هذا الشعور ناتج عن الضغوطات داخل بيئة العمل.

¹ العتبي آدم غازي ، الاحترق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 31، الكويت، 2003، ص 351.

² سليم بن زهرة، توفيق بوخلوه، تأثير الاحترق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية- تقرت-، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، السنة الجامعية 2020/2021، ص 03.

³ Al kelabi.s et racheed.m, **the psychological burnout:an exploratorytudy four maslachim entorypyplied on employees in Riyadh KSA king saoud university**, 2001 ,p24

- عرفه عمرو صالح على أنه " حالة من الضغط النفسي الناتج عن الأعباء النفسية أو المهنية والتي تراكمت مع مرور السنوات، يصاحبها شعور بعدم الفعالية وعدم الانجاز، فتكون نتيجتها استنزاف مشاعر الشخص داخليا الى أن تأتي اللحظة التي يقرر فيها عدم الاستمرار"¹.
 - كما عرفه الحارثي خالد بأنه " الإرهاق الشديد الذي يحس به الفرد نتيجة لضغوط تواجهه في بيئة عمله"².
 - وقد أضاف كورتن Korten و برجل Burgel بأنه تجربة نفسية سلبية يمر بها الفرد ترتبط بإجهاد عاطفي مزمن، ناجم عن العمل الذي يهدف إلى مساعدة الآخرين.³
 - وعرفه الرشدان بأنه استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به الى حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب) التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل و متطلباته، مما تتعكس آثاره سلبا بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد.⁴
- على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها المفكرون و الباحثون و تباينها فاننا نرى أن هذه التعاريف لا تتضمن مفاهيم مختلفة وإنما تكمل بعضها وتشترك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي وهو أنه حالة يشعر من خلالها العامل بالإرهاك النفسي والجسدي والاضطراب والكآبة وعدم الإرتياح في الوظيفة وفي الظروف المحيطة بها، وفي العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل بحيث تصبح هذه البيئة بمثابة حيز للرهبة والفرع له وذلك استجابة لمجموعة من العوامل والضغوطات فتكون نتيجتها فقدان الرغبة في العمل وضعف المنجز الشخصي للعامل.
- ويمكن وصف الاحتراق الوظيفي من خلال الشكل التالي :

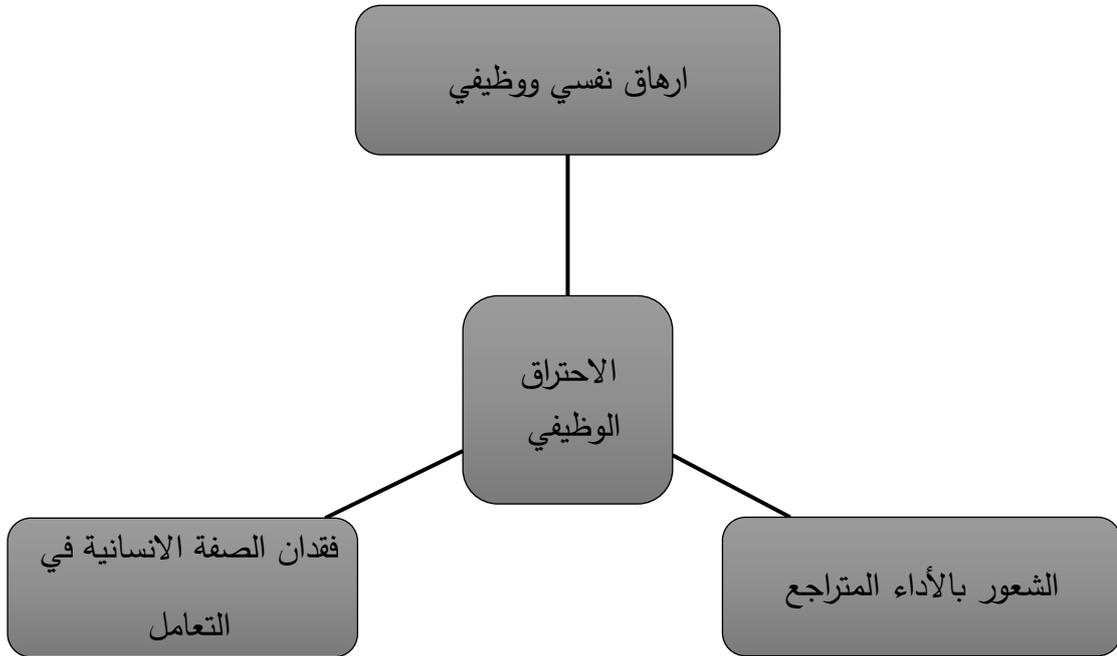
¹ عمرو صالح، نادي الاحتراق النفسي، الطبعة الاولى، دار أكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2020، ص 20.

² الحارثي خالد، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطارف، مجلة التربية، العدد 36، جامعة عين الشمس، مصر، 2012، ص783.

³ فيروز بوشويط، حبيبة بن زعدة، ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ظل أزمة كورونا وتأثيرها على أداء الموظفين الإداريين، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، المجلد 12، العدد 02، 2022، جامعة جيجل-الجزائر-، ص495.

⁴ يوسف عبد عطية بحر، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها، مذكرة الماجستير، الجامعة الاسلامية -غزة- عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم ادارة الأعمال، 2010، ص17.

الشكل رقم 1-1: وصف مفهوم الاحتراق الوظيفي



المصدر: من اعداد الطلبة

الفرع الثاني: أبعاد، مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي

سنتناول من خلال هذا الفرع ما يلي:

أولاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

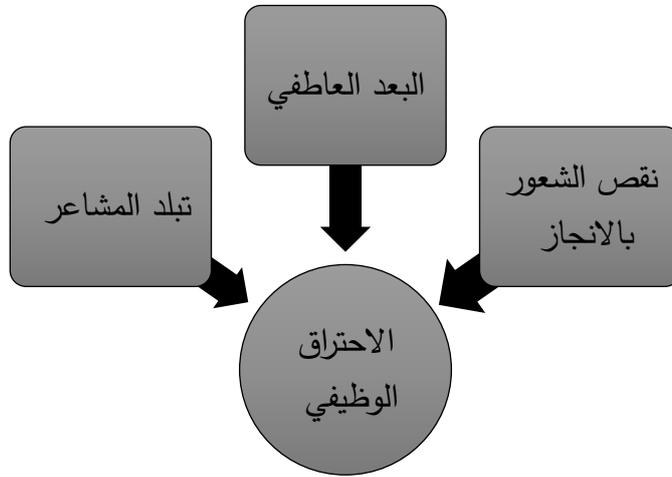
تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي فيما يلي:

- **البعد العاطفي:** يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي، وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه، والتي تمدّه بالطاقة والحيوية والنشاط، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل، ويمكن وصفه بالإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والتوتر، والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية نتيجة لضغوط العمل واحتكاكه بالآخرين، وينتج عنها عدم القدرة على اتخاذ القرار، ومن سمات هذا البعد شعور العامل بالرهبة والفرع عند تفكيره بالتوجه إلى العمل.¹

¹ محمد السيد امام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 08، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018، ص 323.

- **تبدل المشاعر (عدم الإنسانية):** وهو البعد الأكثر توسعا للاحتراق الوظيفي، ويعني عدم الشعور واستجابة سلبية مبالغ في الابتعاد العلائقي، حيث لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر فيلجأ إلى الابتعاد عنه مما ينتج عن ذلك حاجزا وعازلا بينه وبين الآخرين وقد تصل إلى ظهور الاستجابة العدائية في التعامل مع الزملاء في المواقف المرتبطة بالعمل، وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم وكثرة الانتقاد والتهكم والسخرية، وتوجيه اللوم للزملاء ومعاملتهم بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين.¹
- **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:** يتولد الشعور بنقص الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية اتجاه الآخرين، وكذلك بسبب الإخفاقات المتكررة للعامل في تقديم نتائج ايجابية، رغم محاولته بذلك مما ينتج عنها ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب ومع مرور الوقت يتخلى الموظف عن تلك المحاولات لتقديم نتائج ايجابية، ويشعر بأنه غير قادر على تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط.²

الشكل رقم 1-2: أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من اعداد الطلبة

¹ علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 31، 2017، ص75.

² وليد محمد عبد الحليم عاشور، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأمن الاجتماعي للعاملين، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 05، العدد 02، الحاج الأخضر بانتة، الجزائر، 2020، ص 66.

ثانيا: مستويات الاحتراق الوظيفي

إن الاحتراق الوظيفي يمر بمستويات متدرجة تتمثل في ثلاث مستويات وهي:

- **المستوى البسيط:** حيث ينتج عن نوبات متكررة من التعب والقلق والإحباط والتهيج تدوم لفترة قصيرة.¹
- **المستوى المتوسط:** وينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، ولكنها تستمر لمدة أطول، أسبوعين على الأقل مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.²
- **المستوى الشديد:** وينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصراع الشديد، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق وظيفي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.³

ثالثا: مراحل الاحتراق الوظيفي

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تمر بثلاث مراحل كالتالي:

- **مرحلة الإنذار والتنبيه:** وفيها يبدأ الجسم في الانتباه للخطر، ويشعر العامل بقرب فقدته لقدرته على التحمل تدريجيا، فيشعر بارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي وسرعة التنفس وغيرها من الأعراض الجسمانية، تكون أعراض هذه المرحلة سرعة الانفعال والقلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، النسيان، صعوبة التركيز، الصداع، ضربات القلب غير العادية.⁴
- **مرحلة المقاومة:** وهنا يدرك العامل الخطر ويحاول التكيف معه من خلال عدة طرق منها تحويل العمل لأحد العمال الآخرين، تكرار الإجازات، غير أن فشله في التكيف مع هذه الظروف سوف يدخله في

¹ مختار بوفرة، الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان -الأردن-، 2018، ص 28.

² أنور أبو موسى، يحيى كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية و التأصيل، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في ادارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية ادارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الاسلامية غزة -فلسطين-، 2011/2012، ص 19.

³ الحايك هيام، مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الاردنية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك إربد، الأردن، 2000، ص20.

⁴ فيروز بوشويط، حبيبة بن زعدة، مصدر سبق ذكره، ص497.

المرحلة التي تليها، ويشمل عموماً هذه المرحلة استجابات سلوكية مثل: التأخير عن العمل، تأجيل الأمور، التأخير في إنجاز المهام، اللامبالاة، انسحاب اجتماعي، الشعور بالتعب منذ الصباح.¹

● **مرحلة الإنهاك أو الاحتراق:** حينما يفشل العامل في التكيف مع هذه الضغوط تنهك طاقته، وتحدث استجابات مرضية، وهنا يعاني من المرض الجسدي، والمعاناة النفسية، وهذه المرحلة من أخطر المراحل، حيث أنه يمكن أن يصاب بجلطة في الدماغ فيترك العمل نهائياً وتضطرب علاقته بالبيئة العائلية، بل سيكون عبئاً على الدولة حيث يتحول من فرد منتج إلى فرد عالة. ومن أعراض هذه المرحلة الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الانسحاب من المجتمع.²

الفرع الثالث: العوامل والأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي

إن الاحتراق الوظيفي يحدث نتيجة للضغوط التي يتعرض لها العامل في كل مرة داخل بيئة العمل، وقد اختلف الباحثون في أسباب حدوثه كل حسب وجهة نظره، في حين ترى كريستينا ماسلاك أنه يعود إلى:³

● **على المستوى الفردي:** تتمثل أسباب الاحتراق الوظيفي على مستوى الفرد العامل فيما يلي:

- العمل الزائد
- عدم وجود رقابة
- قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات
- انعدام الإنصاف والعدالة
- غياب الشعور الجماعي

● **على مستوى التنظيم:** الهيكل التنظيمي، العلاقات في العمل، العلاقات مع المدير أو الرئيس، العلاقة

بين العاملين، أعباء العمل الزائدة والمنخفضة، ضغوطات ومتطلبات الدور على الفرد العامل، صراع الأدوار، غموض الأدوار؛ طبيعة المهنة أو الدور، السلامة المهنية وتحسين ظروف العمل.

● **على المستوى الاجتماعي:** نجد ما يلي:

¹ حكيمة مصباحي، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين لمديرية الجمارك - دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، تخصص المنظمات والمناجنت، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2017/2018، ص 58.

² مختار بوفرة، مرجع سبق ذكره، ص 25.

³ فيروز بوشويط، حبيبة بن زعدة، مصدر سبق ذكره، ص 495.

- زيادة الاعتماد الأفراد على المؤسسات الاجتماعية والخدمية أدى إلى المساهمة في زيادة العبء الوظيفي، وبالتالي تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب
- يظهر الاحتراق الوظيفي في المهن الخدمائية أين يكون التعامل كبير مع أفراد المجتمع
- الأحداث الاجتماعية والشخصية تجعل الفرد يشعر بالقلق والإثارة، ويحملها معه إلى مكان العمل مما يزيد من شعوره بالضغط.

الفرع الرابع: أعراض، مقاييس، نتائج وأثار الاحتراق الوظيفي

سنقسم هذا الفرع الى ما يلي:

أولاً: أعراض الاحتراق الوظيفي

بالاعتماد على دراسة كالاميداس وجد أن أعراض الاحتراق الوظيفي يمكن تشخيصها على النحو التالي:¹

- الرغبة في التقاعد والحديث عن مزاياه ودوره في تخلصهم من العمل
- انصراف العمال بسرعة عند انتهاء الدوام اليومي
- عند حراسة العمال على الإجازات والعطل الأسبوعية.

كما أن كنجهام يشير الى "أن تبعات الاحتراق الوظيفي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية والنفسية والتي تنتج عن تعريض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوطات"².

• الاستجابات الفسيولوجية: والمتمثلة في:³

- الانهاك الجسدي
- آلام الظهر
- فقدان الحماس
- قلة النشاط
- التوتر العضلي
- التغيير في عادات الاكل واضطرابات النوم والجهاز الهضمي
- تسارع ضربات القلب.

¹ بني أحمد محمد العوض، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الاولى، دار الحامد، عمان -الاردن، 2007، ص17.

² حكيمة مصباحي، مرجع سبق ذكره، ص61.

³ مختار بوفرة، مرجع سبق ذكره، ص45.

- الاستجابات العقلية: ومن بينها:¹
 - نقص القدرة على التركيز وانخفاض القدرة المهنية
 - تراجع في قوة الذاكرة والنسيان بسهولة
 - الصعوبة في اتخاذ القرارات و معالجة المعلومات.
- الاستجابات الانفعالية: ومن أمثلتها:²
 - الملل والغضب
 - عدم الثقة بالنفس
 - التوتر وفقدان الحماس
 - القلق و الاحساس بالذنب والاكنتاب
- الاستجابات السلوكية: تتمثل في:³
 - التغيب المستمر عن العمل
 - عدم التفاعل والارتباط بالعمل
 - تناول المخدرات والكحول واللجوء الى التدخين أحيانا
 - الرغبة بالتقاعد المبكر وترك العمل.

ثانيا: مقياس الاحتراق الوظيفي:

انطلاقا من أهم أعراض الاحتراق الوظيفي التي تظهر على العامل في مختلف الميادين المهنية صممت العديد من المقاييس لدراسته، وفيما يلي سنذكر بعض هذه المقاييس مرتبة تاريخيا:⁴

- مقياس الاحتراق النفسي لفرويد نبرجر 1980
- مقياس الاحتراق النفسي لجوينس 1980

¹ تلاي نبيلة ، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة دراسة ميدانية على عينة من القابات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016، ص 64.

² سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، الاحتراق النفسي و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، كلية العلوم والأدب، عمان، 2014، ص 14.

³ سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

⁴ بن عامر زكية، مستويات الاحتراق الوظيفي النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2017/2016، ص 71.

- مقياس الاحتراق النفسي لماملوك 1981
- مقياس "بينس واريسون" 1982
- مقياس فورد مورفي و إدوار 1983
- مقياس ماير 1984
- مقياس ماتويوس 1986
- مقياس سيدمان وزاجر 1987
- مقياس كافر و شاير 1997

ومن أهم هذه المقاييس نذكر:

- **مقياس الاحتراق لفرويد نبرجر:** يتكون من 18 عبارة يتم الاجابة عليها من خلال مقياس يتراوح من عدم الانطباق الى الانطباق التام وذلك على متصل يتراوح من 0 الى 5، وتشير الدرجة التي يتحصل عليها الفرد الى مستوى الاحتراق الوظيفي¹، ويقسم الافراد كما يلي:

الجدول رقم 1-1: يمثل تصنيف درجات أبعاد مقياس لفرويد نبرجر للاحتراق الوظيفي

25	الفرد في حالة جيدة
35-26	بداية الاحساس بالضغط
50-36	ارهاقات الاصابة بالاحتراق الوظيفي
65-51	العامل محترق نفسيا
65 فأكثر	الوضع خطر

المصدر: ثلاثي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص71.

- **مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي:** يعتبر من المقاييس الأكثر استعمالا وشهرة لقياس الاحتراق الوظيفي، وقد تم وضعه من طرف كرستينا ماسلاك عام 1981، يقوم على قياس 3 أبعاد رئيسية للاحتراق الوظيفي وهي:²

- الإجهاد الإنفعالي
- التبدل الإحساسي

¹ سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، تخصص ادارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص48.

² علي بن شويل القرني، الاعلام والاحتراق النفسي، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد16، العدد01، الرياض، السعودية، 2000، ص10.

- الإنجاز الشخصي

ويتكون المقياس من 22 عنصرتمثل الأبعاد الثلاثة السابق ذكرها، وطبقا لما ذكرته ماسلاك فإن النتائج المتحصل عليها يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الاحتراق الوظيفي، وهي الدرجة الكبيرة للاحتراق، أو المتوسطة أو الدرجة المنخفضة من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات.

الجدول رقم 1-2: يمثل تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي

الابعاد	عالي	متوسط	منخفض
الاجتهاد الانفعالي	30 فما فوق	29-18	17-0
تبلد المشاعر	12 فما فوق	11-6	5-0
نقص الشعور بالإنجاز	24 فما فوق	23-12	11-0

المصدر: أنور أبو موسى، يحيى كلاب، مرجع سبق ذكره، ص24.

ثالثا: نتائج وأثار الاحتراق الوظيفي

إن تفاعل أعراض الإحتراق الوظيفي للفرد بشكل مستمر ولفترة طويلة سينعكس سلبا لا محالة على صحته وحياته المهنية والأسرية مشكلا أثارا ونتائج مدمرة كما يلي:¹

- تقليل الإحساس بالمسؤولية
- لوم الآخرين في حالة الفشل
- نقص الفاعلية في الأداء
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي
- كثرة التعرض للأمراض الجسدية كالشعور بآلام في الرأس كالصداع المزمن
- صعوبة الإسترخاء والنوم والتي قد تصل حد المعاناة من الأرق
- ضياع العلاقات الإجتماعية والأسرية بسبب الإنعزال والإنسحاب عن الأهل والأصدقاء
- إرتفاع نسبة المشاكل العائلية كالطلاق والتفكك الأسري والعنف الأسري بسبب اللامبالاة و فقد العنصر الإنساني في التعاملات اليومية

¹ Maslach C, & Leiter M ,Understanding The Burnout Experience: Recent Research and its Implications for Psychiatry. World Psychiatry Official Journal of The World Psychiatric Association (WPA), 2016. P 105.

- بث شعور الإحباط والقلق بين أفراد الأسرة نتيجة الإستمرار في الشكوى والتذمر من مشاكل العمل حتى بعد العودة إلى المنزل

كذلك تكمن نتائجه وأثاره المعرفية في عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وضعف التركيز والانتباه و التشتت¹. كما أن مختار بوفرة يرى أن للاحتراق الوظيفي آثار على العمل الذي يقوم به العامل، فعدم الرضا على الوظيفة التي يشغلها ، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل كالامبالاة والتشاؤم يؤدي الى تراجع مستوى دقة أداء العمل الذي يقوم به.²

المطلب الثاني: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي والفرق بينه وبين المتغيرات ذات صلة

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى ما يلي:

الفرع الأول: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

لم يتم دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية، انما بدا بصورة استكشافية وتم ربطه بظغوط العمل، وحسب أدبيات علم النفس فان هناك ثلاثة نظريات نفسية تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي وهي:

- **نظرية الفردية أو التحليل النفسي:** تفسر هذه النظرية أن الاحتراق الوظيفي ينشأ نتيجة الضغط المستمر على الذات لفترة طويلة، حيث يتم التضحية بالاهتمام بالعمل على حساب راحة الفرد، هذا الضغط المستمر قد يستنزف قدرات الشخص، دون أن يكون لديه القدرة على التعامل معه بشكل فعال، يمكن أيضًا أن يكون نتيجة لقمع الرغبات غير المقبولة أو المتناقضة في الشخصية، مما يؤدي إلى توتر داخلي يمكن أن ينتهي بظهور الاحتراق الوظيفي، بعض الحالات قد تنجم عن فقدان الذات المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به مما يؤدي إلى شعور الفرد بالعزلة وفقدان الدعم المتوقع، يُعتبر استخدام تقنيات مدرسة التحليل النفسي مثل التنفيس العاطفي، أحد الطرق الممكنة لمعالجة الاحتراق الوظيفي.³

¹ حنان بن سلامة، مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي - بسوف نعمان أم البواقي-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2017/2018، ص 32.

² مختار بوفرة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

³ سعدون سعاد، بلعابية زينة، ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس التنظيم والعمل وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2020/2021، ص24.

- **النظرية السلوكية:** تفسر هذه النظرية الاحتراق الوظيفي على أنه سلوك غير سوي اكتسبه الفرد نتيجة طبيعة العمل غير المناسبة، ومع ذلك يمكن استخدام تقنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن التقنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإحترق الوظيفي : تقنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضبط والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة.¹
- **النظرية الوجودية:** تركز في تفسيرها لظاهرة الاحتراق الوظيفي على عدم وجود معنى لحياة الفرد، أي عندما يفقد الفرد المغزى من حياته يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعد أهمية حياته، ويحرمه من التقدير والشجاعة لمواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي، فالعلاقة بين هذا الأخير و عدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية، إذ ان الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى لحياة الفرد، كما ان فقدان المعنى يمكن ان يؤدي الى الاحتراق الوظيفي.²

الفرع الثاني: الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات ذات صلة

يجب توضيح ظاهرة الاحتراق الوظيفي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي:³

- **الاحتراق الوظيفي والتعب:** يتميز الاحتراق الوظيفي بخصائص تميزه عن التعب أو التوتر المؤقت، على الرغم من أن وجود هذه الأعراض قد تكون إشارة مبكرة لظهوره، قد يكون التعب أو التوتر المؤقت علامات بداية ظهور هذه الحالة، ولكن ذلك لا يكفي للتأكيد على وجودها، فالاحتراق الوظيفي يتميز بثبات نسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات.
- **الاحتراق الوظيفي والقلق:** يتميز القلق بوجود أعراض جسمية إلى جانب مشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة والتي قد تتراوح بين المتوسطة والحادة، يعكس القلق وجود صراع عاطفي وغير واعٍ وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق الوظيفي.
- **الاحتراق الوظيفي والضغط النفسية:** الاحتراق الوظيفي يتميز عن الضغوط النفسية بطبيعته المتأصلة في الأمد الطويل وبتفاعله مع عوامل محددة مثل الإحباط، والتي تؤدي بشكل تدريجي إلى الاستنزاف العاطفي، بينما يكون الضغط النفسي مؤقتاً ومرتبباً بعوامل محددة تنتهي بمجرد التعامل معها، وغالباً ما يحدث ذلك في فترة قصيرة من الزمن.

¹ سماهر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص20.

² لنا حسن محمد منصور، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعلم في محافظة الخليل، ماجستير في التربية، تخصص ارشاد نفسي وتربوي، (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2013، ص 11.

³ سماهر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص46.

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط العمل قد يشعرون بتحسن عندما يتمكنون من التعامل مع مسببات الضغوط، على عكس من يعانون من الاحتراق الوظيفي الذين يفقدون الرغبة في بذل أي مجهود ويشعرون بالفراغ دون أن يروا أي أمل في تحسن الوضع، في حالة الضغط العملي يظل الشخص مهتمًا بعمله ويبدى اهتمامًا كبيرًا به، بينما في حالة الاحتراق الوظيفي يفقد الشخص الاهتمام بعمله.

- **الاحتراق الوظيفي والتهرب النفسي:** غالبًا ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى، ولكن يمكن اعتبار التهرب النفسي تمارسًا ينتج عن إحساس الفرد بأنه غير جيد، فتتصارع الرغبة في حماية الذات مع الإنتاجية، وهو نوع من اللوم الذي يُوجه للعوامل الخارجية كمسبب لنقص الإنتاجية، عندما يجعل الشخص من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادةً ما يلجأ الشخص إلى التهرب من المسؤولية بوسائل مثل تقدم العمر أو الشعور بعدم الأمان أو النقص في الموارد المادية أو الظروف العائلية أو الصعوبات الحياتية، وهذا اللجوء إلى التهرب والبحث عن أعذار قد يكون مفيدًا للفرد على المدى القصير، ولكن على المدى الطويل قد يؤدي إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة احتمالية الاحتراق الوظيفي، التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كاستراتيجية لخفض الضغط، بينما الاحتراق الوظيفي هو حالة تتجلى على مستوى الجسم والعاطفة والسلوك وتتطور مع مرور الوقت إلى حالة مرضية.
- **الاحتراق الوظيفي وحالة عدم الرضا:** عدم الرضا بحد ذاته ليس بالضرورة احتراقًا وظيفيًا، ولكن يجب مراعاة هذه الحالة والتعامل معها بفعالية، لأن استمرارها قد يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي نتيجة لارتباطها بضغط العمل.
- **الاحتراق الوظيفي وترك الفرد لعمله:** ترك الفرد لعمله قد يكون نتيجة للاحتراق الوظيفي، ومع ذلك، قد يستمر الفرد في العمل رغم معاناته من الاحتراق الوظيفي لأسباب متعددة، مثل الراتب المغري والضمان الوظيفي.

المطلب الثالث: كيفية منع الاحتراق الوظيفي والآليات المناسبة لمعالجته

سعت العديد من المؤسسات لكيفية منع الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته، وهو ما سنتناوله من خلال هذا المطلب:

الفرع الأول: كيفية منع الاحتراق الوظيفي

يمكن تلخيص الاجراءات المتبعة لمنع الاحتراق الوظيفي الى:¹

- عدم المبالغة في توقعات الجانب المهني.
- الاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل .
- تقليل العبء الوظيفي
- الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والقيام بمهام اخرى.
- تكوين صداقات مع موظفين خارج اطار العمل.
- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الجهة المهنية.
- معرفة طرق تقليل العصبية والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها
- النظرة للقيم الانسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة.

الفرع الثاني: الوسائل المناسبة لمعالجة الاحتراق الوظيفي

هناك العديد من الوسائل الوقائية والعلاجية للحد من الاحتراق الوظيفي، ويمكن تصنيف هذه الوسائل الى نوعين من الوسائل وهما الوسائل الفردية والوسائل التنظيمية.

أولاً- الوسائل الفردية: وهي وسائل شخصية يتبعها العامل للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ومن أهمها:²

- يجب على العامل فهم عمله الشخصي والأساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط وفهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها.
- يجب على العامل مراجعة أهدافه وأولوياته، على أن تكون هذه الأهداف واقعية وقابلة للتحقيق في العمل، اذ أن الأهداف الغير واقعية تؤدي إلى الإحباط والتوتر والفشل.
- يجب على العامل أن يقسم حياته إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتركيز على عيش كل مجال بقدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.
- الاستفادة من أصدقاء وزملاء العمل فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء يصغون إليه ويهتمون به ويشاركون اهتماماته.
- تجنب التفكير السلبي، وتبني النظرة الايجابية للأمور.

¹ حكيمة مصباحي، مرجع سبق ذكره، ص 79.

² جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة، مصر، 2007، ص 41.

- على العامل القيام بتنشيط الدورة الدموية من خلال ممارسة الرياضة، وهذا ما يساعد على تنشيط الفكر وزيادة القدرة على التركيز وتقليل حالات الاكتئاب.
- الاتجاه نحو وسائل الترفيه وممارسة الهوايات، مما يؤدي الى تفادي حالات القلق والتوتر الناتجة عن ظروف العمل اليومية.

ثانياً- الوسائل التنظيمية: تتمثل الوسائل التنظيمية لمواجهة الاحتراق الوظيفي بدور المنظمة في مساعدة العاملين من التخلص والوقاية منه، ولعل أهم هذه الوسائل التنظيمية:¹

- تحديد الاهداف المرغوب تحقيقها والنشاطات وأنماط السلوك التي تخدم تلك الأهداف.
- تقبل الأساليب الجديدة في العمل والايان بأهميتها واستخدامها.
- الاشتراك في الندوات والدورات المتخصصة في مجال العمل.
- تنويع المهام التي يقوم بها العامل حتى يصبح عمله بعيدا عن الروتين، وهذا ما يؤثر في حيوية الفرد ونشاطه وبالتالي التأثير في مستوى أدائه.
- اتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتوصل معهم الى حلها نهائيا.
- تحسين العلاقة بين كافة العاملين، ووضع رفقاء العمل المنسجمين مع بعضهم البعض ليقوموا بأداء وظيفة معينة.
- توضيح معايير الترقية.
- استخدام الرؤساء لأساليب التعزيز المادية والمعنوية.
- تحليل الادوار واعادة تصميم الوظيفة.
- الاهتمام بالإثراء الوظيفي.
- تطوير برامج الاختيار والتعيين، واستخدام نظم تدريب متطورة.
- ايجاد برامج لتطوير ومساعدة العاملين، وادخال التغيير من الناحية المهنية.
- تحسين ظروف العمل المادية.
- الحفاظ على روح الدعابة.
- اعطاء العمال قدرا كافيا من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.
- تحديد المهام بوضوح.
- عدم تأجيل المهام الضرورية وتنظيم الوقت.

¹ -سماهر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 51.

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن العمل وفق هذه الوسائل يعمل على تجنب أعراض الاحتراق النفسي، ومن ثم معالجته والتخلص منه نهائياً، مما يؤدي الى زيادة المستوى الأدائي للفرد، بحيث يشعر بأنه قادر على الإنجاز وأنه ذو فعالية جيدة، وأن له المقدرة على صنع القرارات وتنفيذها، وهذا ما يؤدي بدوره الى تنمية مفهوم الذات الايجابي لديه ويشعره بتحقيق ذاته.

المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين

العامل البشري يمثل عنصراً حيوياً في نجاح المؤسسات، حيث يتولى تنظيم العمل واتخاذ القرارات وتنفيذها بغية تحقيق الأهداف المحددة. تظهر أهمية أداء العاملين من خلال النتائج التي يحققونها، مما يجعل هذا المجال محط اهتمام الباحثين والمديرين في مختلف المجالات. فعملية تقييم وتحسين الأداء الوظيفي تُعدُّ وسيلة فعّالة لتحقيق الأهداف المسطرة مسبقاً، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق الى ما يلي:

المطلب الأول: عموميات عن أداء العاملين

يرتبط أداء العاملين بكفاءة وفعالية المؤسسات في تحقيق أهدافها المرسومة سابقاً، ولهذا اهتم الفكر الإداري التنظيمي بهذا الموضوع، وزادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية، وتحسين مستوى الأداء للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم، وسنتناول من خلال هذا المطلب ما يلي:

الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين وعناصره:

يحضى هذا الموضوع بمكانة خاصة في أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة لذا سنتطرق في هذا الفرع الى تعريف أداء العاملين وعناصره.

أولاً: تعريف أداء العاملين

لقد تعددت مفاهيمه وفقاً لأراء الكتاب والباحثين في اعطائهم مفهوم واحد ولعل ذلك يرجع الى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، فمنهم من يعرفه بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية والمدروسة مسبقاً، واستنتاج نقاط الضعف المؤدية للانحراف عن الخطط الموضوعية، ووضع الحلول العملية التي تضمن تجاوز العقبات والقصور، وتجنب الانحراف في الانتاج مستقبلاً،¹ ومنهم من يعرفه بأنه عبارة

¹ العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 10، 2012، ص 323.

عن مجموع الطاقات والقدرات التي يبذلها العامل لأداء عمل معين وفق المعايير والاسس المطبقة من قبل الادارة، وبالتالي فهو يشير الى درجة تحقيق واطمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.¹

كما يعرفه **Drucker Piter** على أنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية وبقاء التوازن بين رضا العاملين والمساهمين.²

وأما **Philippe Lorine** فقد عرفه على أنه كل من يساهم في تعظيم القيم وتخفيض التكاليف، حيث لا يكون ذو أداء من يساهم في تخفيض التكاليف فقط، أو في رفع القيمة فقط، ولكن يكون ذو أداء من يساهم في تحقيق الهدفين معا.³

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

أداء العاملين هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، حيث يركز على الجانب الإنساني ويعبر عن النتائج المرغوبة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وكذلك تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها هذه الاخيرة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.

ثانيا: عناصر أداء العاملين

تتمثل عناصر أداء العاملين في ما يلي:⁴

- **المعرفة بمتطلبات العمل:** أي المهارة المهنية والمعرفة الفنية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **كمية العمل المنجز:** وهي مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية المبذولة من طرف الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر من المقاييس التي تقيس سرعة الأداء
- **نوعية العمل:** تشمل الحجم المنجز، وسرعة الانجاز، ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل.
- **المثابرة والثوق:** وتتضمن الجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية، وانجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة إلى الإشراف والتوجيه.

¹ قريش هاجر، باديسي فهمية، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة، العدد 03، 2016، ص224.

² Peter Drucker, **peopel and performance**, Harvard Business School Press, USA, 2007, p23

³ Philippe Lorine, **Methodes et Pratiques de la performance**, 3éme édition d'orgaisation , Paris, 2003 , p43.

⁴ العربي عطية، مرجع سابق ذكره، ص 323.

الفرع الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه

يمكننا التطرق من خلال هذا الفرع الى:

أولاً: محددات أداء العاملين

من أهم محددات أداء العاملين هي: ¹

- **الجهد المبذول في العمل:** يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعية الأداء.
- **القدرات الفردية:** وهي الخبرات السابقة والقدرات الفردية التي يتوقف الجهد المبذول عليها.
- **إدراك الفرد لدوره:** وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها الأداء في المنظمة.

ثانياً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

يتأثر أداء العاملين بمجموعة من العوامل المختلفة، والتي تختلف باختلاف الوظائف، وتشمل هذه العوامل ما يلي: ²

- **غياب الأهداف المحددة:** إن المنظمة التي لا تمتلك خطط مسبقة محددة وتفصيلية لأهدافها المطلوب تحقيقها مستقبلاً، تكون غير قادرة على قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة العمال على مستوى أدائهم، لعدم وجود معيار محدد مسبقاً.
- **عدم المشاركة في الإدارة:** يؤدي عدم مشاركة العمال في التخطيط ووضع الأهداف المطلوب انجازها مستقبلاً الى وجود فجوة بين القيادة الادارية والعاملين، وبالتالي يؤدي بهم الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف، وكذلك انخفاض مستوى الأداء.
- **التسيب الاداري:** والذي يتسبب في ضياع ساعات العمل في أمور غير مهمة وذات تأثير سلبي على أداء الآخرين، وهذا ما يؤدي أيضاً الى التكاثر في انجاز الأعمال والتهرب من اتخاذ القرارات.
- **الرضا الوظيفي:** وهو مدى قناعة العاملين بمهامهم ووظائفهم وشعورهم بالسعادة جراء أداء هذه المهام، اذ يعتبر من أحد العوامل الأساسية الهامة التي تؤثر بشكل كبير على مستوى أداء العاملين فكلما زاد الرضا زادت كفاءة أدائهم والعكس.

¹ أنور أبو موسى، يحيى كلاب، مرجع سبق ذكره، ص 31.

² فيروز بوشويط، حبيبة بن زعدة، مصدر سبق ذكره، ص 502.

- **التدريب:** يهدف التدريب الى تحسين وتطوير قدرات العاملين وبالتالي تحسين أدائهم واكسابهم مهارات جديدة واطاحة الفرصة لهم للترقية الى وظائف أعلى ورفع روحهم المعنوية، فإذا كان العامل يمتاز بالكفاءة فإن ذلك يصاحبه استغلال فعال لباقي الموارد، وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة عالية والعكس.
- **وجود نظام فعال للحوافز:** عدم وجود الحوافز المناسبة للعاملين يؤثر سلبا على أدائهم ويضعف إنتاجيتهم ويقلل من فرص تحقيق الأهداف، حيث تلعب هذه الأخيرة دورا هاما في رفع مستوى أدائهم وتسهم في زيادة شعورهم بالرضا عن العمل، وتنمية رغبتهم في الابداع والابتكار، وزيادة الانتاج ومعدلات الانجاز وحجم الخدمات المقدمة لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

المطلب الثاني: معايير ومؤشرات تقييم أداء العاملين

تعتبر عملية تقييم أداء العاملين إحدى الأنشطة المهمة في عملية الرقابة، وهي تتعلق بمعرفة مستوى الأداء الذي يقدمه العاملين.

الفرع الأول: معايير تقييم أداء العاملين

المعيار هو الأساس الذي يقارن به الأداء، ومعرفة مدى التقدم في الانجاز، ومن خلاله يمكن التعرف على المشكلات التي تواجه التنفيذ، والتدخل في الوقت المناسب لعلاجها وهي ثلاثة معايير¹:

- **الجودة:** هي حجم العمل المنجز بناءا على قدرات وامكانيات العمال.
- **الوقت:** يعتبر الوقت مورد غير قابل للتجديد والتعويض، وهذا ما يستوجب ويحتم أهمية استغلاله.
- **الاجراءات:** الخطوات أو التدابير المتخذة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام بها.

الفرع الثاني: مؤشرات تقييم أداء العاملين

هناك مجموعة من مؤشرات تقييم أداء العاملين أهمها: ²

- الانتاجية
- الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل
- درجة الإنضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع العاملين

¹ رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، معهد الادارة الرصافة، قسم التقنيات المالية والمصرفية، المجلد 12، العدد 01، 2020، ص 214.

² خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية و الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الادارة العامة، الجامعة الاردنية، 2008، ص 41.

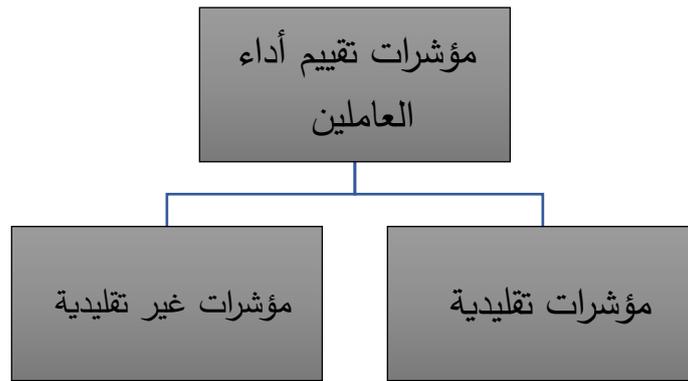
- القدرة على الابداع والابتكار والتطوير
- روح فريق العمل، والقدرة على انجاز القرارات

وهناك من قسم مؤشرات أداء العاملين الى ما يلي: ¹

- **الفعالية:** أي الوصول الى تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وعلى أكمل وجه وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، أما على مستوى الفردي فتشير الى مدى قدرة العامل على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
- **الكفاءة:** وهي أن يؤدي العامل عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

كما يرى بعض الباحثين أن مؤشرات أداء العاملين تنقسم الى مؤشرات تقليدية ومؤشرات غير تقليدية كما هو مبين في الشكل التالي: ²

الشكل رقم 1-3: مؤشرات تقييم أداء العاملين



المصدر: محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، ص 54.

- **المؤشرات التقليدية:** تعظيم كمية وجودة المخرجات، يسهل استخدامها في القطاع السلعي كعمال الإنتاج، أو في أي وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها بالاعتماد على وحدات معينة يمكن قياسها من حيث الكم والكيف كوظيفة البيع، أما في القطاع الخدماتي فيصعب استخدام هذه المؤشرات وهي:
 - القدرة على أداء الوظيفة
 - الإلمام بكل جوانب الوظيفة

¹ العربي عطية، مرجع سابق ذكره، ص 323.

² محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، ص 54.

- الالتزام بالمواعيد
- القدرة على الابداع والابتكار والتطوير في أداء الوظيفة.
- **المؤشرات غير تقليدية:** وتتمثل في أن يقوم العامل بممارسة سلوكيات الدور الاضافي.

المطلب الثالث: مصادر تقييم أداء العاملين وأهميته

سنتطرق لهذا المطلب من خلال:

الفرع الأول: مصادر تقييم أداء العاملين

يعتمد القائمون بتقييم أداء العاملين على المعلومات التي تساعدهم على تقدير كفاءة موكليهم في انجاز المهام والواجبات المنوط بهم، ومدى نجاحهم أو فشلهم في تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها من خلال عدة مصادر وهي:¹

- الرئيس المباشر
- التقييم الذاتي
- النظراء في العمل
- المرؤوسين أي يقوموا بتقييم وقياس أداء رئيسه
- ملف الموظف الشخصي
- سجل تدوين ملاحظات الرئيس المباشر
- تقارير الانجاز الشهري للموظفين

الفرع الثاني: أهمية تقييم أداء العاملين

تكمن أهمية تقييم أداء العاملين في النقاط التالية:²

- يعد تقييم أداء العاملين أساسا جوهريا لعملية التطوير الاداري.
- يعد تقييم الأداء بمثابة الحكم على مدى سلامة طرق اختيار وتدريب العاملين الى جانب تحديد الثغرات والعمل على إتلافها.

¹ أنور أبو موسى، يحيي كلاب، مرجع سبق ذكره، ص 30.

² محمد عبد الغني حسن هلال، المسار الوظيفي والأداء والجدارة والأجور، الطبعة الاولى، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر، 2015، ص54.

- تقييم الأداء يتطلب ملاحظة العاملين باستمرار من قبل المشرفين ليكون الحكم موضوعيا وسليما على أدائهم.
- توفر نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين على اختلاف مستوياتهم.
- التعرف على نمط ومستوى أداء العامل الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف أو المفترض.
- الترقية والنقل اذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي ترقيةهم الى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد على نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته.
- يساعد قياس الأداء في مدى فعالية المشرفين والمدراء في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

المبحث الثالث: العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

حسب المعلومات السابقة فإن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين غالبًا ما تكون عكسية، أي أنه كلما زادت مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين كلما انخفض أدائهم، عندما يعاني الموظفون من الإرهاق النفسي والجسدي والشعور بالكآبة وعدم الرضا في العمل، فإن ذلك يؤثر سلبًا على قدرتهم على الأداء بكفاءة وفعالية، و للإلمام بهذا الموضوع سنتطرق الى:

المطلب الأول: تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين

يؤثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين من خلال:¹

- مدى ادراك وشعور وتفسير العامل للضغوط المتضمنة فيه.
- يشعر العمال الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي بفقدان الشغف والدافع لإنجاز المهام بفعالية، مما يؤدي إلى تراجع في مستوى الإنتاجية والأداء.
- يؤدي الشعور بالإحباط والإرهاق إلى زيادة معدلات الغياب والتأخر عن العمل، مما يؤثر سلبًا على الحضور والانضباط في العمل.
- تدهور العلاقات الاجتماعية في مكان العمل، بحيث يصبح الشخص أقل تواصلًا وتعاونًا مع زملائه.
- يصبح العمال الذين يشعرون بالاحتراق الوظيفي أقل انخراطًا في مهامهم وأقل التزامًا بأهداف وقيم المؤسسة، مما يؤثر سلبًا على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لها.

¹ بوحارة هناء، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية -دراسة ميدانية بميدانية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، 2012/2011، ص 143.

- يؤدي الشعور بالإرهاق وعدم الاكتراث إلى تقليل جودة العمل وزيادة معدل الأخطاء، مما يتسبب في تأثير سلبي على سمعة العامل.
- يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى زيادة معدلات التسرب الوظيفي، حيث يقوم العاملون بترك الوظيفة بحثاً عن بيئة عمل أفضل تلبي احتياجاتهم الشخصية والمهنية.
- يؤدي الإحترق الوظيفي إلى زيادة معدلات التوتر والقلق وحالات الاكتئاب بين الموظفين، مما يؤثر على صحتهم العقلية والجسدية ويؤدي إلى زيادة معدلات الغياب والإصابات.
- يؤدي الإحترق الوظيفي إلى تدهور مستوى الثقة بالذات لدى الموظفين، حيث يشعرون بعدم الكفاءة والقيمة في مكان العمل مما يؤثر على أدائهم واستعدادهم لتحمل المسؤولية.
- يمكن أن ينعكس الإحساس بالإحباط والإرهاق في العمل على الحياة الشخصية للموظفين، مما يؤثر على علاقاتهم الاجتماعية والعائلية ويزيد من مستويات التوتر والصراع.

المطلب الثاني: تأثير الإحترق الوظيفي على أداء المؤسسة

يؤثر الإحترق الوظيفي على أداء المؤسسة عن طريق:¹

- تراجع في الإنتاجية والأداء العام أي ان ارتفاع معدلات الإحترق الوظيفي بين الموظفين يؤدي إلى تقليل الإنتاجية والأداء العام للمؤسسة نظرًا لتأثيره السلبي على مستوى الانخراط والالتزام بالعمل.
- الإحترق الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى زيادة معدلات التسرب الوظيفي، وهو ما يسبب تكاليف إضافية للمؤسسة بسبب فقدان الموظفين الماهرين وضرورة إعادة تعبئة الشواغر وتدريب الموظفين الجدد.
- يؤثر انخفاض مستوى الأداء والجودة العامة على سمعة المؤسسة بين العملاء والشركاء التجاريين، مما قد يؤدي إلى فقدان العملاء وتراجع الثقة في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- يؤدي الإحترق الوظيفي إلى زيادة التكاليف التشغيلية بسبب الإنتاجية المنخفضة والحاجة إلى استبدال الموظفين الذين يتركون العمل.
- يؤدي الإحترق الوظيفي إلى تدهور بيئة العمل وتأثير سلبي على الثقافة التنظيمية، مما يزيد من التوتر والصراعات داخل المؤسسة.
- عندما يكون الموظفون محترقين في العمل، قد يفقدون الحماس والطاقة اللازمة لتوليد أفكار جديدة والمساهمة في عمليات الابتكار والتطوير داخل المؤسسة، مما يؤثر على القدرة التنافسية والقدرة على التطور في سوق العمل.

¹ Ochoa, Impact of Burnout on Organizational Outcomes, the Influence of Legal Demands: The Case of Ecuadorian Physicians, Frontiers Psychology, 2018, p 02.

- ينعكس الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين على جودة الخدمة التي يقدمونها للعملاء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تراجع رضا العملاء وفقدانهم، الأمر الذي يمكن أن يؤثر سلبًا على سمعة المؤسسة ومبيعاتها.
- يؤدي ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض التزام الموظفين بالتطوير المستمر والتعلم، مما يقلل من فرص المؤسسة للابتكار والتطوير والنمو في السوق.
- ينعكس ارتفاع معدلات الاحتراق الوظيفي في المؤسسة على جودة العلاقات مع الشركاء التجاريين والموردين، مما يؤثر على التعاون والاتصال الفعال ويمكن أن يؤدي إلى فقدان الفرص التجارية.
- ارتفاع خسائر المؤسسة نتيجة تزايد حالات التأخر والمغادرة والإجازات والغياب وترك العمل.
- ارتفاع مصاريف ونفقات الرعاية الصحية والتأمين نتيجة ارتفاع نسبة الحالات المرضية.
- ارتفاع المصاريف نتيجة زيادة الأخطاء المهنية نتيجة شرود الذهن وإنخفاض مستوى التركيز.
- فقدان الإبداع و الروح الإبتكارية والمبادرة.

المطلب الثالث: العوامل التي تؤثر على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

هناك عدة عوامل تؤثر على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين من بينها:¹

- **الدعم المنظموي والاجتماعي:** دعم الإدارة والزملاء يمكن أن يؤثر بشكل كبير على مدى تطور الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين.
- **متطلبات العمل والتحكم فيها:** التوافق بين متطلبات العمل وقدرات الموظفين يمكن أن يؤثر على مدى احتمالية تطوير الاحتراق الوظيفي، عندما يشعر الموظفون بعدم القدرة على التحكم في بيئة العمل أو الجدول الزمني، قد يزدادون عرضة للإرهاق النفسي والاحتراق.
- **التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** توفير فرص للتوازن بين العمل والحياة الشخصية يمكن أن يساهم في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي وتعزيز أداء العاملين، عندما يشعر العاملون بأن لديهم الوقت والفرص للاسترخاء والترفيه بعيدًا عن العمل، قد يكونون أكثر قدرة على التعامل مع التحديات العملية.
- **الفرص التنموية والترقيات:** الشعور بعدم وجود فرص للتطور المهني أو الترقية يمكن أن يزيد من مستويات الاحتراق الوظيفي ويؤثر سلبًا على أداء العاملين. توفير الفرص التنموية وتشجيع التطوير المهني يمكن أن يعزز الالتزام بالعمل ويحد من ظاهرة الاحتراق.

¹ جليل كاظم العارضي، دلال صالح المهدي، الاحتراق الوظيفي وتأثيره في البراعة الاستراتيجية، جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد15، العدد 48، 2019، ص 419.

بفهم هذه العوامل والعمل على تقديم الدعم والتحسين في هذه المجالات، يمكن للمؤسسات تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي وتعزيز أداء العاملين بشكل فعال.

خلاصة الفصل الأول:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وهي الظاهرة التي شغلت اهتمام العديد من المنظمات والمؤسسات والباحثين باعتبارها تمس أهم عنصر ومورد داخل المؤسسة وهو العامل، ويعبر عن الظاهرة بأنها الحالة التي تنتاب العامل ويشعر من خلالها بالإرهاك النفسي والجسمي والكآبة وعدم الارتياح في الوظيفة وفي العلاقات الاجتماعية المحيطة به داخل المؤسسة، وقد استعرضنا الظاهرة من خلال تحديد مفهومها، أسبابها، مصادرها، أبعادها وسبل معالجتها، كل ذلك بهدف الحد من تأثيرها على أداء العاملين والذي يعبر عنه بأنه التفاعل بين السلوك والانجاز، ويعبر عن النتيجة المرغوبة التي تسعى المؤسسات الى تحقيقها وهو يختص بالجانب الإنساني، يُعتبر فهم العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين والتعامل معها بشكل فعال جزءاً أساسياً من إدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل لضمان رفاهية وإنتاجية الموظفين.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الإطار النظري لمتغيري الدراسات الإحتراق الوظيفي وأداء العاملين، سنتطرق في هذا الفصل الى الدراسة التطبيقية لإختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، حيث وقع اختيارنا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون ولاية تيارت.

سنتطرق في هذا الفصل الى ثلاث مباحث، المبحث الأول سنتناول فيه التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، والمبحث الثاني سنتطرق فيه الى مجتمع وعينة وبيانات الدراسة، وإلى طريقة تصميم قائمة الاستبيان، بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة، والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الاستبيان، أما المبحث الثالث سنعرض فيه نتائج الدراسة الميدانية ومناقشة فرضيات الدراسة، وبالتالي سيكون تقسيم هذا الفصل كالآتي:

المبحث الأول: تقديم الكلية محل الدراسة.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستعملة.

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم الكلية محل الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بإعطاء نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون ولاية تيارت من خلال التعرف على نشأتها ومراحل تطورها بالإضافة الى هيكلها التنظيمي ومختلف الهياكل البيداغوجية المتوفرة بها وعرض تقديمي للكلية.

المطلب الأول: نبذة عن جامعة ابن خلدون

تعتبر جامعة ابن خلدون مؤسسة ذات شخصية معنوية واستقلال مالي، تتولى مهام تكوين اطارات ضرورية والمساهمة في انتاج ونشر المعرفة في المجتمع والمشاركة في دعم القدرات العلمية والوطنية، كما تمكن من التطوير التكنولوجي والبحث العلمي من خلال تثمين نتائج البحث التقني والعلمي. وقد مر انشاء جامعة تيارت بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: 1980 إنشاء المركز الجامعي.

المرحلة الثانية: 1984 تحويل المركز الجامعي الى معهدين وطنيين للتعليم العالي (الهندسة المدنية، العلوم البيطرية والزراعة).

المرحلة الثالثة: 1992 إعادة إنشاء المركز الجامعي، وتم ضم المعهدين والذين كانا يتمتعان بالاستقلالية البيداغوجية والادارية والمالية، ووضعاً تحت وصاية إدارة مركزية واحدة.

المرحلة الرابعة: 2001 تحويل المركز الجامعي الى جامعة تحوي ثلاث كليات (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم وعلوم الهندسة وكلية العلوم الزراعية والبيطرة).

المرحلة الخامسة: 2004 بمقتضى المرسوم المؤرخ في 29/08/2004 عرفت الجامعة تطورا معتبرا في عدد الشعب وصلت الى 30 شعبة.

المرحلة السادسة: 2010 تم هيكلة الجامعة الى 06 كليات ومعهد (كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الأدب واللغات الأجنبية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، معهد علوم البيطرة) .

المرحلة السابعة: 2013 تم إعادة هيكلة الجامعة طبقا للمرسوم التنفيذي 13-102 المؤرخ في 14/03/2013

المتضمن إنشاء جامعة تيارت الذي انبثق عنه كليتين جديدتين ومعهد (كلية العلوم التطبيقية، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، معهد التكوين العالي للتكنولوجيا في قصر الشلالة) .

المرحلة الثامنة: 2016 قرار وزاري مشترك يتضمن انشاء ملحقة جامعة تيارت بالسوقر.

وعليه فإن مديرية جامعة تيارت أصبحت تضم أربعة نيابات مديريةية:

- نيابة مديريةية الجامعة المكلفة بالتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.
- نيابة مديريةية الجامعة المكلفة بالتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي في ما بعد التدرج.
- نيابة مديريةية الجامعة المكلفة بالعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- نيابة مديريةية الجامعة المكلفة بالتنمية والاستشراف والتوجيه.

المطلب الثاني: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أهم كليات جامعة تيارت، لذا سنتطرق الى:

الفرع الأول: نشأة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تم إنشاء الكلية بعد إعادة هيكلة جامعة ابن خلدون بموجب الرسوم الرئاسي رقم 37-10 بتاريخ 2010/01/25

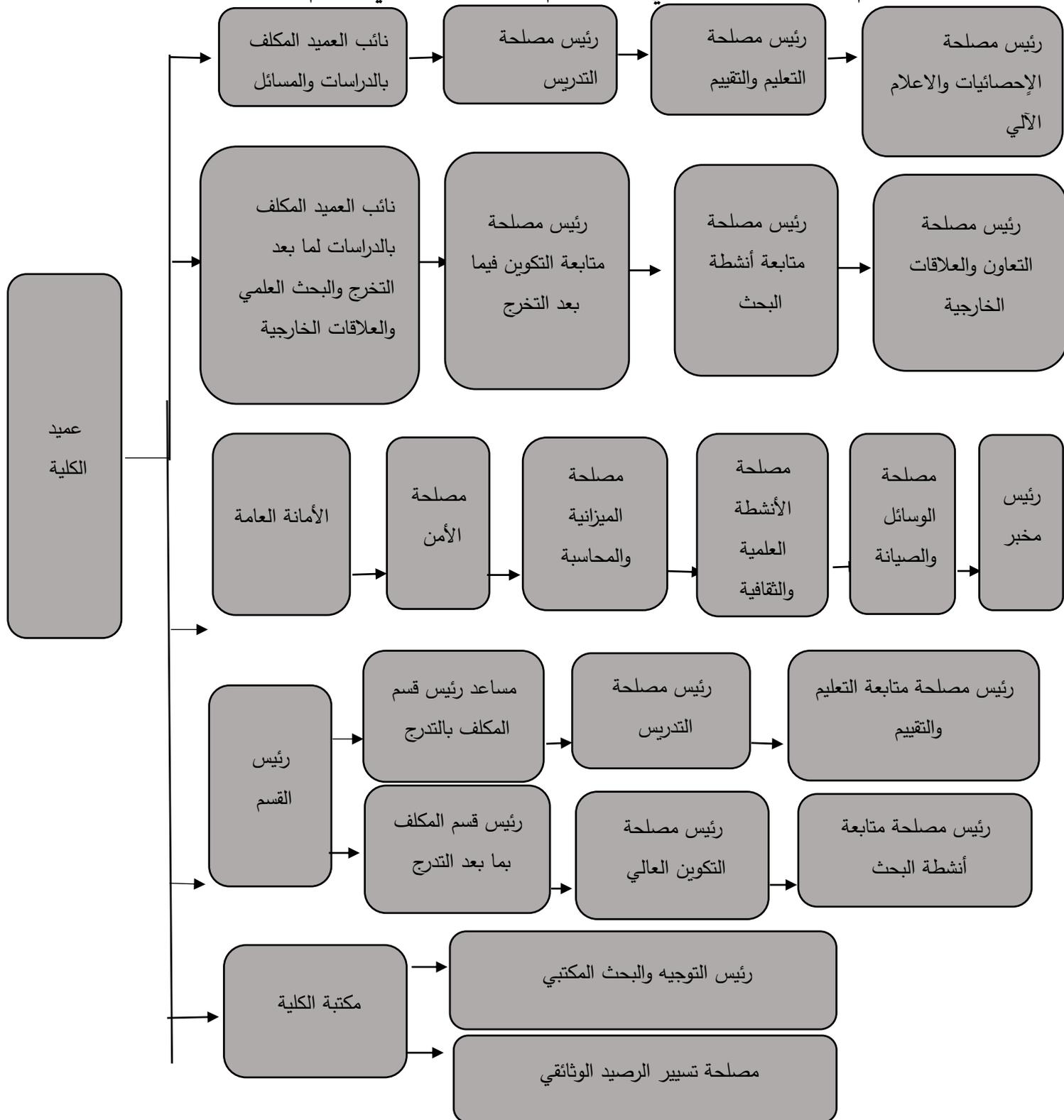
والذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 271-01 بتاريخ 2001/09/18 بشأن إنشاء جامعة تيارت.

تضم الكلية أربعة أقسام هي " قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، قسم علوم التسيير وقسم العلوم المالية والمحاسبة، تضمن كلها تكوين أكاديمي مقبول في الليسانس والماستر في تخصصات مختلفة وهي: اقتصاديات التنمية في العلوم الاقتصادية، التسويق والتجارة الدولية في العلوم التجارية ومحاسبة وجباية مالية، البنوك والتأمينات في العلوم المالية والمحاسبة، وأخيرا الإدارة المالية وإدارة الأعمال في علوم التسيير".¹

¹ الموقع الرسمي للكلية: تاريخ الاطلاع 2024/05/10 على الموقع: <http://www.univ-tiaret.com>

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشكل رقم 2-1: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت



المصدر: من إعداد الطلبة وفق المعلومات المقدمة من مصاحبة المستخدمين

يوضح الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير العلاقة الإدارية الرسمية عموديا بين العميد والموظفين، وأفقيا بين العمال وبعضهم البعض، وتحديد الوظيفة والمهمة المسندة لهم حسب المستوى الوظيفي والموقع في التسلسل الإداري ويساعد الموظف على فهم دوره وموقعه، وأدوار ومواقع الموظفين الآخرين ومعرفة مصدر الأوامر والتعليمات التي تتعلق بسير العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

نجد في أعلى السلم الإداري عميد الكلية يتولى المهام التالية:

- هو الأمر بصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة، ويعين مستخدمي الكلية، الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم، ويتولى السلطة السليمة ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته ويحضر اجتماعات مجلس الكلية، ويعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله الى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.
- يليه في المستوى الوسطي مجموع النوابات، والأمانة العامة ورؤساء الأقسام ومكتبة الكلية، يتمن خلالهم ابداء الآراء و التوصيات في المواضيع التالية:
- آفاق تطوير الكلية وبرمجة أعمال التكوين والبحث في الكلية، وآفاق التعاون العلمي والوطني والدولي وبرمجة أعمال التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف، ومشروع ميزانية الكلية ومشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية، ومشاريع العقود واتفاقيات الدراسات والخبرة وتقديم الخدمات التي تضمنها الكلية، واعداد التقرير السنوي لنشاطات الكلية وتسيير الكلية، ويدرس المجلس ويقترح كل تدبير من شأنه أن يحسن سير الكلية ويشجع تحقيق أهدافها ويبيدي رأيه في كل مسألة يعرضها عليه العميد.
- وفي الأخير المستوى الأدنى يشمل كل الموارد البشرية القائمة على أداء وتنفيذ الخطط التشغيلية.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستعملة

سنقوم في هذا المبحث إلى تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية والمتعلق بأثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من أجل الوصول إلى النتائج، وإلى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في هذا الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

قدمنا في هذا المطلب طريقة انجاز الدراسة وذلك من خلال التطرق لمجتمع وعينة الدراسة، وطريقة جمعنا للبيانات وتحديد مجالات ومكان الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت، حيث قمنا بتوزيع 60 نسخة من الاستبيان، فكان عدد الاستبيانات المسترجعة 60 منها 50 نسخة قابلة للتحليل ومنها 10 ملغاة والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-1): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة

البيانات	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الملغاة	عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة
العدد	60	60	10	50
النسبة	%100	100%	17%	83%

المصدر: من اعداد الطالبين

الفرع الثاني: حدود الدراسة

حددت هذه الدراسة على المحددات المكانية والزمنية كالآتي:

- الحدود المكانية: تم التركيز على كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة ميدانيا خلال الفصل الثاني من 2024/04/28 الى غاية

2024/05/15.

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

سنقوم في هذا المطلب بعرض الأدوات المستعملة في الدراسة والتي تمثلت في ما يلي:

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي الاستبيان. تم إعداد إستبانة حول علاقة الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، من خلال دراسة تطبيقية على العاملين في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت، وقد استعنا في تصميمها على مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق الوظيفي والذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين على اعتبار أنه أفدر المقاييس التي تقيس مستوى ودرجة الاحتراق الوظيفي.

وتتكون إستبانة الدراسة من جزأين هما:

الجزء الأول: ويتضمن المعلومات والبيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: ويتناول متغيرات الدراسة (الاحتراق الوظيفي، أداء العاملين)، وتتكون الإستبانة من 29 فقرة موزعة على محورين رئيسيين وكل منهما يحتوي على 03 أبعاد رئيسية هي:

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي. ويتكون من 03 أبعاد وهي:

- البعد الأول: الإجهاد العاطفي ويتكون من 05 فقرات.
- البعد الثاني: تبدل المشاعر ويتكون من 05 فقرات.
- البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز ويتكون من 05 فقرات.

المحور الثاني: أداء العاملين. يتكون من 03 أبعاد وهي:

- البعد الأول: الجهد المبذول في العمل في العمل ويتكون من 05 فقرات
- البعد الثاني: القدرات الفردية ويتكون من 05 فقرات
- البعد الثالث: إدراك الفرد لدوره ويتكون من 04 فقرات.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

تم الاستعانة ببرنامج Excel 2019 في تفريع البيانات الأولية للإستبيان وفي تصميم الأشكال البيانية، وتم قياس وتحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج spss حيث اشتمل ذلك على:

• الأساليب الاحصائية:

- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة.
- معامل الفايروناخ لتحديد معامل صدق وثبات أداة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة
- معامل الارتباط بيرسون

كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): يوضح مقياس ليكرت الثلاثي

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الوزن	3	2	1

La source: <https://statictic-think.blogspot.com>

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم ذلك كالاتي:

- حساب المدى: أكبر قيمة - أقل قيمة = المدى
- يقسم المدى على عدد الفئات: $0.66 = \frac{2-1}{3}$
- يضاف 0.66 الى الحد الأدنى للمقياس

فتصبح كالتالي:

الجدول رقم (2-3) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	من 1 الى 1.66
محايد	من 1.67 الى 2.33
موافق	من 2.34 الى 3

La source: <https://statictic-think.blogspot.com>

الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات أداة القياس

أولاً: صدق أداة الدراسة

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وفي إطار حرصنا على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبيان، قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصة في هذا المجال من جامعة ابن خلدون بتيارت (أنظر الملحق رقم 02)، بالإضافة إلى إسناد المشرف، وقد استجبنا لأراء المحكمين على ضوء المقترحات المقدمة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

وتم التأكد من ثبات وصدق الإستبانة عن طريق حساب معامل الثبات الفاكرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4) يوضح معامل الثبات ألفاكرونباخ لمتغيري الدراسة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.712	34

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا أن معامل ألفاكرونباخ أكبر من 0.60 في كل المحاور والمقياس ككل حيث بلغ معامل الثبات للمقياس الكلي: 0.712 وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، مما يسمح بتطبيقه على جميع أفراد عينة الدراسة.

المبحث الثالث: عرض ومناقشة الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض لنتائج الدراسة والتي تضمنت عرض الخصائص الديمغرافية وعرض لنتائج عبارات الاستبيان.

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة

سيتم هنا عرض دراسة وصفية إحصائية لأفراد العينة وفقا للخصائص الديمغرافية

أولاً: حسب الجنس: كانت النتائج كما يلي:

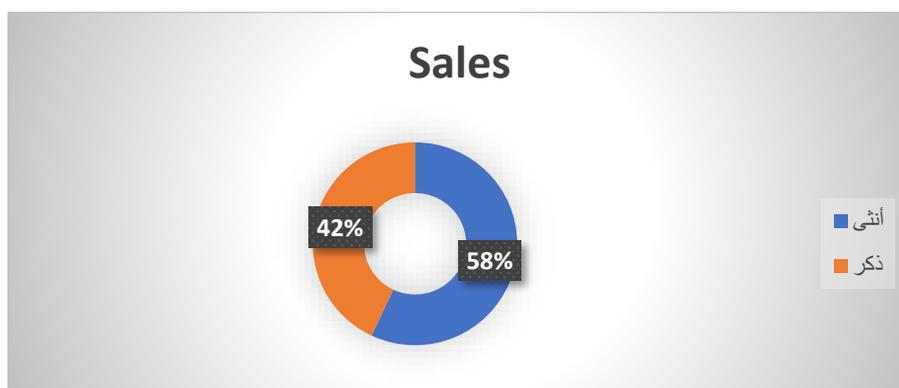
الجدول رقم: (2- 5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	42%
أنثى	29	58%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تمثل (42%) من مجمل عينة البحث، في حين تمثل نسبة الإناث (58%)، ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

ثانيا: حسب العمر: كانت النتائج كالتالي:

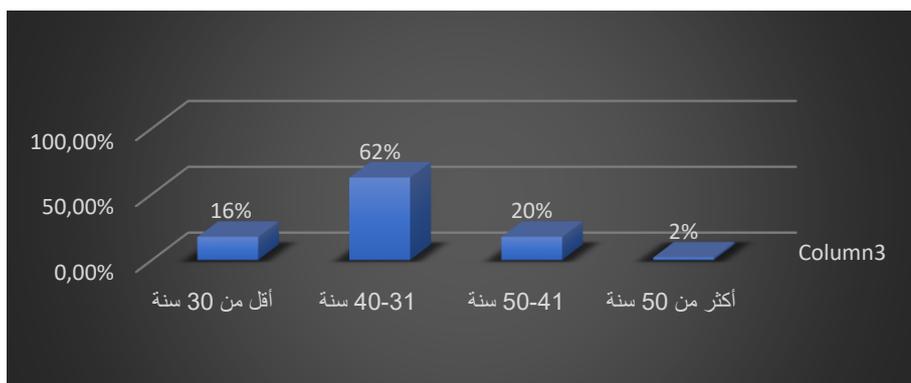
الجدول رقم: (2- 6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	08	16%
30_40 سنة	31	62%
40_50 سنة	10	20%
أكثر من 50 سنة	01	02%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن ما نسبته (62%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31-40 سنة، في حين تمثل نسبة (16%) الفئة العمرية لأقل من 30 سنة، والفئة العمرية ما بين 41 إلى 50 سنة تمثل ما نسبته (20%)، بينما لا تمثل الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة الا (02%) من أفراد العينة. ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم(2-3): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج الجدول السابق.

ثالثا: حسب المستوى التعليمي

كانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم: (2-7) يوضح توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي

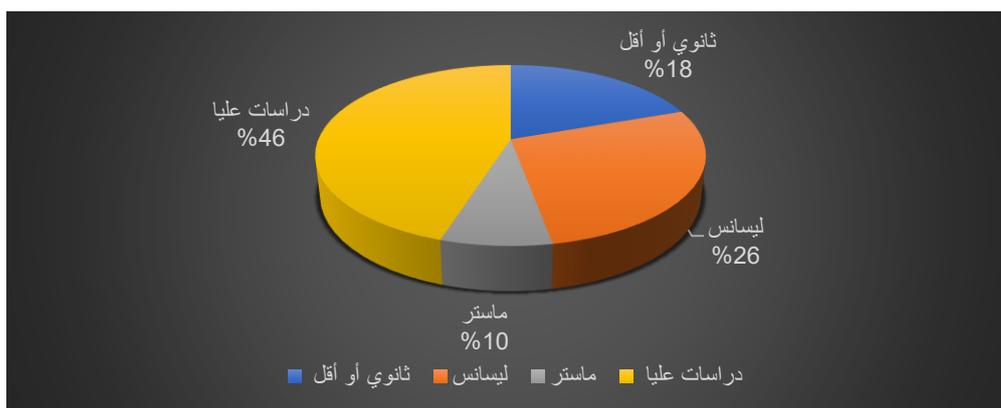
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
18%	09	ثانوي أو أقل
26%	13	ليسانس
10%	05	ماستر
46%	23	دراسات عليا
100%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه ان معظم عينة الدراسة لديهم شهادة دراسات عليا ونسبتهم (46%) وأن (26%) فهم من حملة شهادة الليسانس، وثنائي أقل يمثل ما نسبته(18%)، أما فيما يخص النسبة (10%) فهي تمثل حملة شهادة الماستر.

ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج الجدول السابق.

رابعاً: حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم: (2-8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

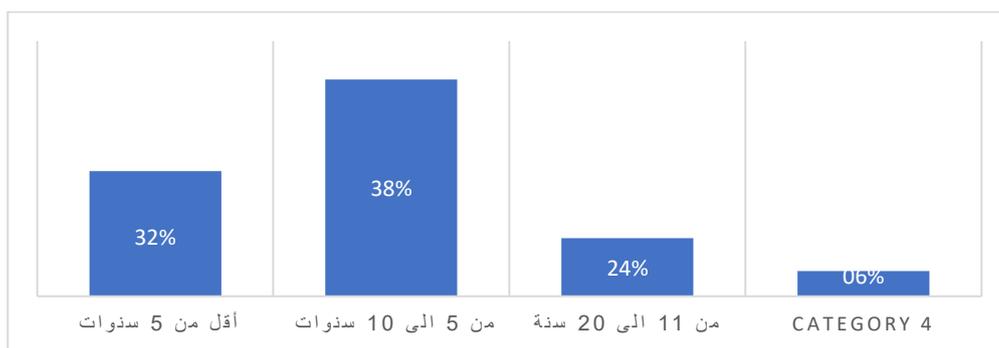
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	16	32%
من 5 الى 10 سنوات	19	38%
من 11 الى 20 سنة	12	24%
أكثر من 20 سنة	03	06%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن (38%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح الخبرة لديهم ما بين 5 و 10 سنوات، وأن ما نسبته (32%) لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، ومن لديهم الخبرة تتراوح بين 11 و 20 سنة تمثل نسبتهم (24%)، وفي الأخير نسبة (06%) تمثل الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 20 سنة.

ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-5): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

خامسا: من حيث المسمى الوظيفي

كانت النتائج كما هي موضحة كالتالي:

الجدول رقم: (2-9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

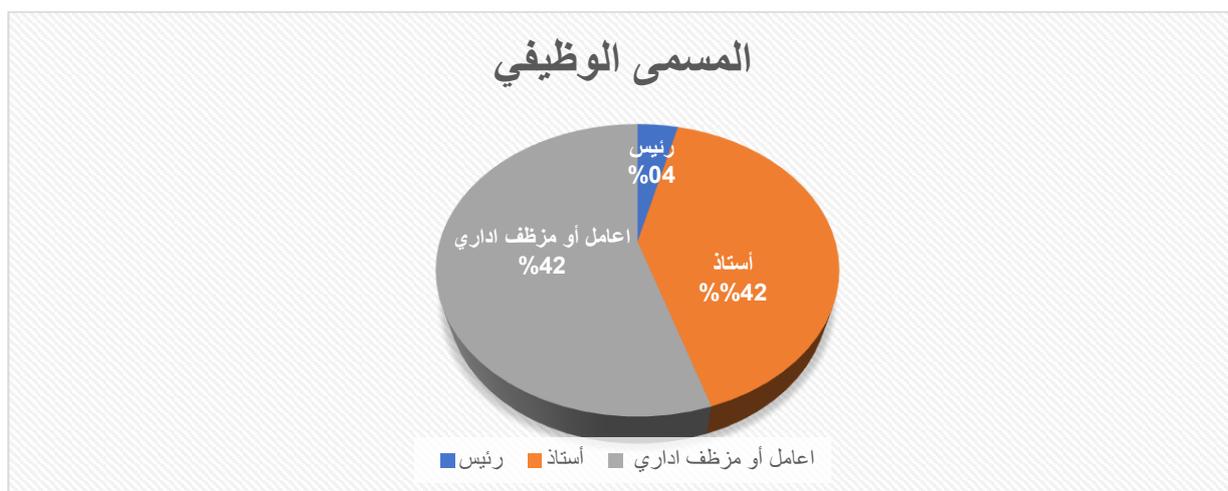
المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
رئيس	02	04%
أستاذ	21	42%
عامل أو موظف اداري	27	54%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبين حسب مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن (54%) هم عمال وموظفين اداريين، في حين تمثل نسبة (42%) فئة الأساتذة، أما الرؤساء فيمثلون ما نسبته (04%).

ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الجدول أعلاه.

الفرع الثاني: عرض عبارات الاستبيان

أولاً: الإحصاءات الوصفية لكل محور: سنقوم بعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

- الاحتراق الوظيفي: توضح الجداول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور الاحتراق الوظيفي مع تحليل ومناقشة العبارات.

- الاجهاد العاطفي: وتضمن 5 عبارات موجهة للعينة حسب الجدول أدناه

الجدول رقم: (2-10) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعد

الإجهاد العاطفي

العبرة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1. أشعر بالإرهاق النفسي بسبب عملي	04	1.04	0.20	غير موافق
2. أشعر أن طاقتي تنفذ تماماً بنهاية كل يوم أفضيه في العمل	01	1.18	0.39	غير موافق
3. أشعر بالارهاق في صباح كل يوم عمل	05	1.02	0.14	غير موافق
4. أشعر بانخفاض الحماس وفقدان الرغبة في أداء مهامي	02	1.14	0.35	غير موافق

غير موافق	0.24	1.06	03	5. أشعر أن عملي يثيرني بالاحباط والضجر والملل
غير موافق	/	1.09	/	درجة البعد

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد الإجهاد العاطفي تراوحت بين 1.02 و 1.18 حيث كانت أعلاها للعبارة (2) وهي " أشعر أن طاقتي تنفذ تماما بنهاية كل يوم أقضيه في العمل " ، بانحراف معياري قدره 0.39، بينما كانت أدناها العبارة رقم 03 وهي " أشعر بالارهاق في صباح كل يوم عمل " بانحراف معياري بلغ 0.14.

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 1.09، بدرجة غير موافق.

- **تبلد المشاعر:** وتضمن 5 عبارات موجهة للعاملين حسب عتبة الدراسة بهدف معرفة مشاعر العمال ومشكلاتهم حسب الجدول التالي:

الجدول رقم: (2-11) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعد

تبلد المشاعر

العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
6. أشعر بأن هذا العمل يزيد من قساوة مشاعري	05	1.00	0.00	غير موافق
7. أشعر بزيادة الضغوطات في مجال عملي	04	1.02	0.14	غير موافق
8. لا أكرث بما يحدث للأفراد من مشاكل	01	1.08	0.27	غير موافق
9. أرغب في الانسحاب من التفاعلات داخل بيئة عملي	03	1.02	0.14	غير موافق
10. أشعر بأن مهنتي لا تلبي احتياجاتي الشخصية	02	1.08	0.27	غير موافق
درجة البعد	/	1.04	/	غير موافق

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد تبلد المشاعر تراوحت بين 1.00 و 1.08 حيث كانت أعلاه للعبارتين (8) (10) وهما على التوالي " لا أكرث بما يحدث للأفراد من مشاكل " و " أشعر بأن مهنتي لا تلبي احتياجاتي الشخصية " ، وبانحراف معياري بلغ 0.27 بينما كانت أدناها للعبارة (6) " أشعر بأن هذا العمل يزيد من قساوة مشاعري " وبمتوسط حسابي قدره 1.00 وبلغ الانحراف المعياري 0.

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 1.04، بدرجة غير موافق.

- **نقص الشعور بالإنجاز:** يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع

عبارات البعد الثالث وتضمن 5 عبارات موجّهة للعاملين حيث عينة الدراسة.

الجدول رقم: (2-12) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعد

نقص الشعور بالإنجاز

العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11. أشعر بالنشاط والحيوية أثناء أداء عملي	03	2.18	0.98	محايد
12. أشعر بأن عملي يؤثر بشكل إيجابي على حياة الآخرين	04	1.80	0.99	محايد
13. أجيد بسهولة تهيئة البيئة المناسبة لأداء عملي بكفاءة عالية.	05	1.44	0.84	غير موافق
14. أتعامل بهدوء تام مع مشكلات العمل أثناء أدائي لمهامي	02	2.28	0.97	محايد
15. لقد حققت العديد من الإنجازات الجديرة بالتقدير في هذا المجال	01	2.32	0.96	محايد
درجة البعد	/	2.004	/	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

ينصح من خلال الجدول أعلاه ان المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد نقص الشعور بالإنجاز تراوح بين 1.44 و

2.32 حيث كانت أعلاه في العبارة (15) " لقد حققت العديد من الإنجازات الجديرة بالتقدير في هذا المجال" حيث

بلغ الانحراف المعياري 0.96 بينما كانت أدناها للعبارة (13) " أجيد بسهولة تهيئة البيئة المناسبة لأداء عملي

بكفاءة عالية" حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.44 والانحراف المعياري 0.84

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 2.004، بدرجة محايد.

• **أداء العاملين:** توضح الجداول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور

أداء العاملين وهي مقسمة وفق الأبعاد التالية:

- **الجهد المبذول في العمل:** يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات البعد الأول وتضمن 5 عبارات موجهة للعاملين لهدف مدى موافقتهم عن الجهد المبذول لديهم.

الجدول رقم: (2-13) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعد

الجهد المبذول في العمل

العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1. أبذل قصارى جهدي لإتمام العمل بالمستوى المطلوب	01	3.00	0.00	موافق
2. أبقى على اطلاع دائم بآخر التطورات في مجال عملي	05	2.90	0.30	موافق
3. أشارك مع زملائي اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي	04	2.94	0.24	موافق
4. أقترح حلولاً للمشكلات المطروحة في عملي	03	2.98	0.14	موافق
5. أسعى لإنجاز الكمية المطلوبة من العمل	02	3.00	0.00	موافق
درجة البعد	/	2.96	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسطات الحسابية الخاصة ببعد الجهد المبذول في العمل تراوحت ما بين 3.00 و 2.90 حيث كانت أعلاه للعبارة (1) " أبذل قصارى جهدي لإتمام العمل بالمستوى المطلوب "، حيث بلغ الانحراف المعياري 0، بينما كانت أدناها للعبارة (2) " أبقى على اطلاع دائم بآخر التطورات في مجال عملي " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.30

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 2.96، بدرجة موافق.

- **القدرات الفردية:** الجدول أدناه يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات القدرات الفردية، وتضمن 5 فقرات لهدف معرفة مدى موافقتهم عن الأسئلة المتعلقة بالقدرات الفردية.

الجدول رقم: (2-14) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعـد

القدرات الفردية

العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
6. أمتلك القدرة على فهم القواعد والأساليب المتعلقة بالعمل	01	3.00	0.00	موافق
7. أمتلك القدرة على إتمام العمل في الوقت المحدد	04	2.94	0.24	موافق
8. يتمتع الموظفون بالمهارات الكافية لإنجاز أعمالهم	05	2.70	0.46	موافق
9. أتعامل بكفاءة عالية في أداء عملي	02	3.00	0.00	موافق
10. أؤدي عملي بطريقة صحيحة ومتميزة	03	3.00	0.00	موافق
درجة البعد	/	2.93	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسطات الحسابية الخاصة ببعـد القدرات الفردية تراوحت ما بين 3.00 و2.70 حيث كانت أعلاه للعبارة (6) " أمتلك القدرة على فهم القواعد والأساليب المتعلقة بالعمل "، حيث بلغ الانحراف المعياري 0، بينما كانت أدناها للعبارة (8) " يتمتع الموظفون بالمهارات الكافية لإنجاز أعمالهم " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.46

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 2.93، بدرجة موافق.

- إدراك الفرد لدوره :يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث وتضمن 5 عبارات مواجهة للعاملين حسب عينة الدراسة لهدف معرفة مدى اجاباتهم عن الاسئلة المتعلقة بإدراك الفرد لدوره.

الجدول رقم: (2-15) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعـد

ادراك الفرد لدوره

العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11.أحرص بشكل كامل على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات	/	3	0	موافق
12.أنا على دراية جيدة بالمهام الوظيفية وألتزم بها	/	3	0	موافق
13.أستقبل وأتبع توجيهات الرؤساء	/	3	0	موافق
14.أمتلك القدرة على العمل بشكل مستقل دون الحاجة إلى مراقبة مستمرة	/	3	0	موافق

درجة البعد	/	3	/	موافق
------------	---	---	---	-------

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد إدراك الفرد لدوره تمثلت في 3.00 بانحراف معياري بلغ 0.00

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 2.93، بدرجة موافق.

ثانياً: اختبار الفرضيات

• اختبار معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05.

ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون.

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H0 : لا توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم: (2-16) معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين

متغيرات العلاقة	العدد.	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين	50	-0.510	0.001

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح بان معامل الارتباط يساوي -0.510 وأن القيمة الإجمالية sig=0.001 وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H0 ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، كما أن هذه العلاقة عكسية فكلما ارتفع الاحتراق الوظيفي قل أداء العاملين.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05 ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون.

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم: (2-17) معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل

متغيرات العلاقة	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل	50	0.075	0.604

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة الاحتمالية sig تساوي 0.604 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهي ما يعني قبول الفرضية الصفرية H 0 ورفض الفرضية البديلة H 1 وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05 - ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون.

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم: (2-18) معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية

متغيرات العلاقة	العدد.	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية	50	-0.555	0.001

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي (-0.555) وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل، واتجاه العلاقة عكسي فكلما كان الاحتراق مرتفعاً كلما قلت القدرات الفردية للعامل.

- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار معامل الارتباط بيرسون.

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05
الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم: (2-19) معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين ادراك الفرد لدوره

متغيرات العلاقة	العدد.	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين ادراك الفرد لدوره	50	-0.561	0.001

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الإجمالية sig تساوي 0.001 وأن معامل الارتباط يساوي -0.561 مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص بان هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: مناقشة نتائج الخصائص الديمغرافية

أولاً: من حيث الجنس

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-5) من أن نسبة الذكور تمثل (42%) من مجمل المفردات عينة البحث، في حين تمثل نسبة الإناث (58%) ويعود ذلك لطبيعة العمل في الجامعات والذي يلائم كلا الجنسين.

ثانياً: من حيث العمر

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-6) أن ما نسبته (62%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى 40 سنة، في حين تمثل نسبة (16%) الفئة العمرية الأقل من 30 سنة، والفئة العمرية ما بين 41 إلى 50 سنة تمثل ما نسبته (20%)، بينما لا تمثل الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة سوى (02%) من أفراد العينة، وبقراءة هذه النتائج نجد هناك مؤشر إيجابي بالنسبة لهذه الجامعة على اعتبار أن ما نسبته (62%) من أفراد العينة هم من الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة وهي فئة العطاء والانجاز والمردودية مما قد يساهم بشكل كبير في تحقيق الكلية بشكل خاص والجامعة بشكل عام لأهدافها بفعالية أكبر.

ثالثاً: من حيث المستوى التعليمي

يتضح من الجدول رقم: (2-7) أن معظم عينة الدراسة لديهم دراسات عليا ونسبتهم (46%) ، وأن (26%) هم من حملة الليسانس، و(10%) من حملة الماجستير، وتعزو أكبر نسبة حملة الدراسات العليا إلى سياسة الجامعة المعمول بها داخل الجامعات في الاستقطاب والاختيار و التعيين .

رابعاً: من حيث الخبرة

من خلال الجدول رقم: (2-8) يتبين أن (24%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح الخبرة لديهم ما بين 11 سنة إلى 20 سنة، وأن (38%) لديهم خبرة ما بين 05 إلى 10 سنوات، أما بالنسبة لمن تفوق الخبرة لديهم 20 سنة بلغت نسبتهم (06%)، مما قد يساهم في تحقيق الأهداف بفعالية أكبر على اعتبار أن مايفوق %67 من أفراد العينة تتجاوز لديهم الخبرة 05 سنوات.

خامساً: حسب المسمى الوظيفي

من خلال الجدول رقم: (2-9) يتبين أن (42%) هم أساتذة، في حين تمثل نسبة (54%) الموظفين الإداريين والعاملين، أما رؤساء المصالح فيمثلون ما نسبة (04%) فمن خلال هذه النسب يظهر أنه من المهم أن يكون

هناك توازن بين الفئات المختلفة لضمان سير العمل بشكل فعال، النسبة الكبيرة للموظفين الإداريين والعاملين يمكن أن تكون داعمة للأساتذة وتساهم في تيسير العملية التعليمية.

الفرع الثاني: مناقشة عبارات الاستبيان

أولاً: مناقشة عبارات محور الاحتراق الوظيفي

• مناقشة عبارات البعد الأول الاجهاد العاطفي

يتضح من خلال الجدول (2-10) أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد الإجهاد العاطفي تراوحت بين 1.02 و1.18 حيث كانت أعلاها للعبارة (2) وهي " أشعر أن طاقتي تنفذ تماما بنهاية كل يوم أفضيه في العمل " ، بانحراف معياري قدره 0.39، بينما كانت أدناها للعبارة رقم 03 وهي " أشعر بالارهاق في صباح كل يوم عمل " بانحراف معياري بلغ 0.14 ، وهذا راجع إلى ارتفاع روح التعاون بين العاملين في حالة وجود أعباء إضافية، وكذلك شعور العمال بالولاء والانتماء إلى الجامعة، أما الشعور بالإحباط والضجر راجع إلى انخفاض الضغوطات الداخلية والخارجية.

• مناقشة فقرات البعد الثاني تبدل المشاعر:

يتضح من خلال الجدول (2-11) أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد تبدل المشاعر تراوحت بين 1.00 و1.08 حيث كانت أعلاه للعبارتين (8) (10) وهما على التوالي " لا أكثر بما يحدث للأفراد من مشاكل " و " أشعر بأن مهنتي لا تلبي احتياجاتي الشخصية " ، وبانحراف معياري بلغ 0.27 بينما كانت أدناها للعبارة (6) " أشعر بأن هذا العمل يزيد من قساوة مشاعري " وبمتوسط حسابي قدره 1.00 وبلغ الانحراف المعياري 0.

تشير النتائج إلى أن تبدل المشاعر بين عينة الدراسة منخفض عمومًا، حيث يظهرون عدم اكتراث نسبي بما يحدث للآخرين، والشعور بأن العمل لا يلبي احتياجاتهم الشخصية، ولكن دون تأثير كبير على زيادة قساوة مشاعرهم يعود ذلك إلى البيئة الجامعية الداعمة والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

• مناقشة فقرات البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز

ينصح من خلال الجدول (2-12) ان المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد نقص الشعور بالإنجاز تراوح بين 1.44 و2.32 حيث كانت أعلاه في العبارة (15) " لقد حققت العديد من الإنجازات الجديرة بالتقدير في هذا المجال " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.96 بينما كانت أدناها للعبارة (13) " أجد بسهولة تهيئة البيئة المناسبة لأداء عملي بكفاءة عالية " حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.44 والانحراف المعياري 0.84

تشير النتائج إلى أن عينة الدراسة يشعرون بإنجازات معتبرة في مجالاتهم رغم بعض الصعوبات في تهيئة بيئة عمل كفؤة بسهولة، ينعكس هذا في تفاوت المتوسطات الحسابية بين العبارات، مما قد يعكس وجود تحديات تنظيمية أو بيئية تؤثر على الأداء اليومي، يعكس الانحراف المعياري تنوعاً معتدلاً في تجارب المشاركين وآرائهم.

ثانياً: مناقشة فقرات محور أداء العاملين

• مناقشة فقرات البعد الأول الجهد المبذول في العمل

يتضح من خلال الجدول (2-13) أن متوسطات الحسابية الخاصة ببعد الجهد المبذول في العمل تراوحت ما بين 2.90 و 3.00 حيث كانت أعلاه للعبارة (1) "أبذل قصارى جهدي لإتمام العمل بالمستوى المطلوب"، حيث بلغ الانحراف المعياري 0، بينما كانت أدناها للعبارة (2) "أبقى على اطلاع دائم بأخر التطورات في مجال عملي" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.30

تعكس هذه النتائج الفروقات في الالتزام والتفاعل مع مجال العمل بين عينة الدراسة، قد يكون التزامهم القوي ببذل الجهد ناتجاً عن الضغوطات الأكاديمية والتحديات التي تواجههم في بيئة الجامعة، حيث يسعون لتحقيق النجاح والتميز، أما تفاوت مستوى متابعتهم للتطورات في مجالاتهم فقد يرجع إلى الاختلافات في الاهتمامات الشخصية والمجالات الأكاديمية المختلفة التي ينشطون فيها، إضافةً إلى ذلك قد تكون الفرص المتاحة لمتابعة التطورات محدودة بعض الشيء في بيئة الجامعة مقارنة ببيئة العمل الاحترافية، مما يؤدي إلى تفاوت في مستوى الاهتمام بذلك الجانب من العمل.

• مناقشة فقرات البعد الثاني القدرات الفردية:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسطات الحسابية الخاصة ببعد القدرات الفردية تراوحت ما بين 2.70 و 3.00 حيث كانت أعلاه للعبارة (6) "أمتلك القدرة على فهم القواعد والأساليب المتعلقة بالعمل"، حيث بلغ الانحراف المعياري 0، بينما كانت أدناها للعبارة (8) "يتمتع الموظفون بالمهارات الكافية لإنجاز أعمالهم" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.46

توضح هذه النتائج أن عينة الدراسة يظهرون تقديرًا متباينًا لقدراتهم الفردية في بيئة العمل، بينما يعتقد البعض بأن لديهم القدرة على فهم القواعد والأساليب المتعلقة بالعمل، وهناك آخرون يشعرون بعدم وجود مهارات كافية لزيادة الإنتاجية، يمكن أن تعكس هذه التباينات اختلافات في مستوى التدريب والدعم، فضلاً عن تفاوت في تجارب العمل والتحديات التي يواجهونها في أداء مهامهم اليومية داخل الجامعة.

• مناقشة فقرات البعد الثالث إدراك الفرد لدوره:

يتضح من خلال الجدول (2-15) أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد إدراك الفرد لدوره تمثلت في 3.00 بانحراف معياري بلغ 0.00

تظهر النتائج أن عمال الجامعة يمتلكون إدراكًا قويًا لدورهم في بيئة العمل، حيث يتفهمون تمامًا ما يُطلب منهم ومسؤولياتهم داخل المؤسسة، يعكس ذلك مستوى عالٍ من الوعي المهني والتزامًا بأداء الواجب بشكل فعال، مما يعزز الثقة في الذات والانتماء للجامعة، قد يؤدي هذا الإدراك القوي للدور إلى تحسين التواصل والتنسيق بين العمال وتعزيز الفعالية العامة للعمل في الجامعة.

الفرع الثالث: مناقشة الفرضيات

الفرضية الأولى: من خلال الجدول (2-16) يتضح وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، أي كلما ارتفع الاحتراق الوظيفي نقص أداء العاملين، بمعنى آخر كلما شعر العامل بالإرهاك النفسي بسبب عمله واستنفاد طاقته وشعوره بفقدان الرغبة والإحباط والضجر والقساوة في المشاعر اتجاه زملائه في العمل ويصبح يرى أن مهنته لا تحقق له احتياجاته الشخصية فإن ذلك سوف يكون له تأثير سلبي على أدائه لعمله ويظهر ذلك في عدم انجازه ما هو مطلوب منه مع عدم مبادرته في الحلول للمشاكل وعدم مواكبته للتطورات التي في مجال عمله، وعدم قيامه بعمله بطريقة جيدة وسليمة.

الفرضية الثانية: توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل

من خلال الجدول (2-17) يتبين أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل، فالعامل سواء كان منهك نفسيًا أو راغب في الانسحاب من علاقات العمل فإن ذلك لن يكون له تأثير على انجازه للعمل المطلوب، وقد يعود ذلك للنظام المعتمد في الجامعة ورقابتها لمستوى الجهد بحيث لا تقبل بحد أدنى من الجهد والذي يتم تحديده مسبقًا.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل

من خلال الجدول (2-18) يتبين وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل، أي كلما كان الاحتراق الوظيفي مرتفعًا قلت القدرات الفردية للعامل ممثلة في قدرته على استيعاب القواعد وأساليب العمل وغيرها، ويعود ذلك لكون العامل المحترق وظيفيًا غير متحمس لرفع وتحسين قدراته.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره

من خلال الجدول (2-19) يتضح وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره، بمعنى إذا زاد الاجهاد العاطفي للفرد و تبدل في مشاعره داخل العمل ونقص الشعور بالانجاز، سوف يكون لذلك أثر عكسي أي ينخفض حرصه على الالتزام باللوائح التعليمات والتوجيهات وتقل قدرته على العمل دون مراقبة ويقل ابتكاره لطرق جديدة لتطوير عمله.

خلاصة الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت، وذلك من خلال استمارة تم توزيعها على أفراد العينة، بحيث احتوت الاستمارة على قسمين، القسم الأول مخصص للمعلومات الشخصية، أما القسم الثاني فهو لمحاور الاستبيان، بحيث تضمن المحور الأول الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، أما المحور الثاني اشتمل على أداء العاملين وأبعاده الثلاثة.

وقد قمنا بتحليل عبارات الاستبيان على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، والأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط بيرسون لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة.

وبعد معالجة البيانات أظهرت النتائج وجود تفاوت في ردود الفعل بين الإيجابية أحيانا والسلبية أحيانا أخرى، وما تم التوصل إليه وجود درجات منخفضة من الاحتراق الوظيفي بالكلية محل الدراسة، يقابله درجات عالية لأداء العاملين.

الخاتمة

انطلاقاً من الأهمية التي يتصف بها العنصر البشري داخل المؤسسات خاصة فيما يتعلق بتحقيق أهدافها أو ما تصب إليه، حاولنا في هذه الدراسة الخوض في ظاهرة تمس هذا المورد وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي، لذلك سعينا في دراستنا الى الاجابة عن مدى تأثير ظاهرة الإحترق الوظيفي على أداء العاملين من خلال بحث ميداني في الجامعة، ولتحقيق هذا الهدف حاولنا في الجانب النظري استعراض مختلف المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة من خلال التطرق الى الاحتراق الوظيفي باعتباره متغير مستقل، وأداء العاملين باعتباره متغير تابع، ولربط الواقع النظري بالواقع التطبيقي أجرينا دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ابن خلدون تيارت لمعرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد العاطفي، تبرد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) وأداء العاملين، حيث استهدفت عينة مكونة من 50 عامل بالكلية المذكورة، ومن خلال اجاباتهم قمنا بتحليل وتفسير المعلومات المتحصل عليها.

أولاً: اختبار صحة الفرضيات

- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05 ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05 ، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية.
- توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05 ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.
- توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت عند مستوى الدلالة 0.05 ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

ثانياً: نتائج الدراسة

- ✓ يعاني العاملون في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت من درجات منخفضة من الاحتراق الوظيفي.
- ✓ يقدم العاملون في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة تيارت أداء مرتفع ومميز.

- ✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، حيث انه كلما زاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الكلية كلما قل أدائهم.
- ✓ لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل، أي أن درجات الاحتراق الوظيفي لا تؤثر على الجهد المبذول من طرف العامل في الكلية.
- ✓ توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات الفردية، بمعنى كلما زاد الاحتراق كلما قلت القدرات الفردية للعامل في الكلية محل الدراسة.
- ✓ توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره الوظيفي، مما يعني أن كلما زادت مستويات الاحتراق الوظيفي كلما قلت معرفة الفرد لدوره الوظيفي.

ثالثا: توصيات الدراسة

وعلى ضوء النتائج التي توصلنا إليها سلفا والنقائص التي سجلناها نقترح من باب اجتهادنا المتواضع التوصيات التالية:

- ✓ على الجامعات دعم العلاقات الإنسانية في بيئة العمل والتي من شأنها تقليل الضغط النفسي، ويتم ذلك من خلال تقديم برامج اجتماعية وترفيهية لصالح العاملين كالرحلات الاستجمامية والدورات الرياضية...
- ✓ العمل على إعداد البرامج الوقائية والإرشادية، والسلامة المهنية للحفاظ على الصحة النفسية للعاملين.
- ✓ ضرورة توفير الجامعات لبيئة صحية داخلها، ويتم ذلك من خلال وضع هيكل صحي قريب من العاملين يهتم بالجانب الصحي وفي مقدمتها المشكلات النفسية.
- ✓ عقد دورات وتوزيع نشرات تثقيفية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل مع ضغوط العمل لتلافي المعاناة من الاحتراق الوظيفي.
- ✓ الأخذ بعين الاعتبار الوسائل الشخصية والتنظيمية التي نكرت في الجزء النظري لمعالجة الاحتراق الوظيفي و آثاره.
- ✓ تحسين جودة حياة العمل داخل الجامعات للحفاظ على المستوى المنخفض من الاحتراق الوظيفي
- ✓ الإثناء المستمر على أداء العاملين يشجعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم
- ✓ بناء علاقات إنسانية قوية بين العاملين بعضهم البعض، وبينهم وبين الإدارة كذلك.

رابعا: آفاق الدراسة

وفي الختام فإن دراستنا هذه فتحت آفاقا وتساؤلات جديدة لها صلة بالموضوع، حيث يمكن إقتراح بعض المواضيع التي قد تكون مكملة لبحثنا هذا أو تزيد في إثرائه من الناحيتين النظرية والتطبيقية، وتتمثل أهمها في:

-
- ✓ دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين، باستخدام مقاييس أخرى بأبعاد أخرى غير المستخدمة في دراستنا.
 - ✓ تقييم أداء العاملين بأساليب أخرى كتقارير المسؤولين، أو من طرف الزملاء في العمل بدلا من استخدام الاستبيان، وذلك لعدم المصادقية التامة في الإجابة.
 - ✓ القيام بدراسات حول نفس موضوع دراستنا، ولكن باختيار جامعات في مدن كبرى.
 - ✓ دراسة مدى تأثير نظام الحوافز والتعويض في أداء العاملين.

قائمة المصادر والمراجع

• الكتب:

- بني أحمد محمد العوض، **الاحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس**، الطبعة الاولى، دار الحامد، عمان - الاردن، 2007.
 - عمرو صالح، **نادي الاحتراق النفسي**، الطبعة الاولى، دار أكتب للنشر والتوزيع، القاهرة مصر، 2020.
 - محمد عبد الغني حسن هلال، **المسار الوظيفي والأداء والجدارة والأجور**، الطبعة الاولى، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر، 2015.
 - مختار بوفرة، **الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الاردن، 2018.
- **الأطروحات والمذكرات:**
- الحاتمي سليمان بن علي بن محمد بن راشد ، **الاحتراق النفسي و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، كلية العلوم والأدب، عمان، 2014.
 - أنور أبو موسى، يحيى كلاب، **الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية و التأصيل، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في ادارة منظمات المجتمع المدني**، معهد التنمية المجتمعية ادارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الاسلامية غزة - فلسطين، 2012/2011.
 - بن عامر زكية، **مستويات الاحتراق الوظيفي النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجبالي الياض، سيدي بلعباس، 2017/2016.
 - بوحارة هناء، **الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية -دراسة ميدانية بميدانية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولايتي عنابة والطارف**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، 2012/2011.
 - تلاي نبيلة ، **الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة**، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016.
 - الحايك هيام، **مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الاردنية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك إريد، الاردن، 2000.

- حكيمة مصباحي، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين لمديرية الجمارك- دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، تخصص المنظمات والمناجمنت، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2018/2017.
- حنان بن سلامة، مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي - بسوف نعمان أم البواقي-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2018/2017.
- خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية و الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الادارة العامة، الجامعة الاردنية، 2008.
- سعدون سعاد، بلعابية زينة، ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس التنظيم والعمل وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2021/2020.
- سليم بن زهرة، توفيق بوخلوه، تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية-تقرت-، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، السنة الجامعية 2020/2021.
- سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، تخصص ادارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2010.
- لنا حسن محمد منصور، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعلم في محافظة الخليل، ماجستير في التربية، تخصص ارشاد نفسي وتربوي، (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2013.
- يوسف عبد عطية بحر، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها، مذكرة الماجستير، الجامعة الاسلامية -غزة- عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم ادارة الأعمال، 2010.

● **المجلات:**

- العتبي أدم غازي، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 31، الكويت، 2003.
- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 10، 2012.
- جليل كاظم العارضي، دلال صالح المهدي، الاحتراق الوظيفي وتأثيره في البراعة الاستراتيجية، جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 48، 2019.
- جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة، مصر، 2007.
- الحارثي خالد، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطارف، مجلة التربية، العدد 36، جامعة عين الشمس، مصر، 2012.
- رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، معهد الادارة الرصافة، قسم التقنيات المالية والمصرفية، المجلد 12، العدد 01، 2020.
- علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 31، 2017.
- علي بن شويل القرني، الاعلام والاحتراق النفسي، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 16، العدد 01، الرياض، السعودية، 2000.
- فيروز بوشويط، حبيبة بن زعدة، ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ظل أزمة كورونا وتأثيرها على أداء الموظفين الإداريين، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، المجلد 12، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2022.
- قريش هاجر، باديسي فهمية، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة، العدد 03، 2016.
- محمد السيد امام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 08، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018.
- **المؤتمرات والملتقيات:**
- وليد محمد عبد الحليم عاشور، الاحتراق الوظيفي و تأثيره على الأمن الاجتماعي للعاملين، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 05، العدد 02، الحاج الأخضر باتنة، الجزائر، 2020.
- **المواقع الالكترونية:**

- <https://www.facebook.com/tiaret.univ/videos>
- <https://statictic-think.blogspot.com>
- <http://www.univ-tiaret.com>

• المراجع باللغة الأجنبية:

- Al kelabi.s et racheed.m, **the psychological burnout**:an exploratorytudy four maslachim entorypplied on employees in Riyadh KSA king saoud university ,2001.
- Maslach C, & Leiter M ,Understanding The Burnout Experience: Recent Research and its Implications for Psychiatry. World Psychiatry Official Journal of The World Psychiatric Association (WPA), 2016.
- Peter Drucker, **peopel and performance**, **Harvard Business School Press**, USA, 2007.
- Philippe Lorine, **Methodes et Pratiques de la performance**, 3éme édition d'organisation , Paris, 2003.
- Ochoa, Impact of Burnout on Organizational Outcomes, the Influence of Legal Demands: The Case of Ecuadorian Physicians, *Frontiers Psychology*, 2018.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبانة

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم

التسيير

قسم: علوم التسيير

استمارة استبيان حول موضوع: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين

_ دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة ابن خلدون تيارت _

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال الموسومة بالعنوان المدون أعلاه، يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للتركز بملئها والإجابة على الأسئلة المدرجة ضمنها، من خلال وضع علامة X في الخانة المناسبة، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم ستبقى موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط .

نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتم في إثراء هذه الدراسة، متمنين لكم دوام الصحة والعافية.

من اعداد الطالبين:

• بن تيتة ياسين

• بلعيد محمد

البريد الالكتروني: yacine.bentita@yahoo.com

الجزء الأول: المعلومات و البيانات الشخصية

	أنثى		ذكر	الجنس
--	------	--	-----	-------

	أقل من 30 سنة	40_31 سنة	50_41 سنة	أكثر من 50 سنة	العمر
--	---------------	-----------	-----------	----------------	-------

	ثانوي أو أقل	ليسانس	ماستر	دراسات عليا	المستوى التعليمي
--	--------------	--------	-------	-------------	------------------

	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	سنوات الخبرة
--	----------------	-------------------	------------------	----------------	--------------

	رئيس	أستاذ	عامل أو موظف اداري	المسمى الوظيفي
--	------	-------	--------------------	----------------

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي

غير موافق	محايد	موافق	الفقرات	البعد
			1. أشعر بالإرهاق النفسي بسبب عملي	البعد الأول الاجهاد العاطفي
			2. أشعر بأن طاقتي تنفذ تمامًا بنهاية كل يوم أفضيه في العمل	
			3. أشعر بالإرهاق في صباح كل يوم عمل	
			4. أشعر بانخفاض الحماس وفقدان الرغبة في أداء مهامي	
			5. أشعر أن عملي يثيرني بالإحباط والضجر والملل	
			6. أشعر بأن هذا العمل يزيد من قساوة مشاعري	البعد الثاني تبدل المشاعر
			7. أشعر بزيادة الضغوطات في مجال عملي	
			8. لا أكره بما يحدث للأفراد من مشاكل	
			9. أرغب في الانسحاب من التفاعلات داخل بيئة عملي	
			10. أشعر بأن مهنتي لا تلبي احتياجاتي الشخصية	البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز
			11. أشعر بالنشاط والحيوية أثناء أداء عملي	
			12. أشعر بأن عملي يؤثر بشكل إيجابي على حياة الآخرين	
			13. أجيد بسهولة تهيئة البيئة المناسبة لأداء عملي بكفاءة عالية.	
			14. أتعامل بهدوء تام مع مشكلات العمل أثناء أدائي لمهامي	
			15. لقد حققت العديد من الإنجازات الجديرة بالتقدير في هذا المجال	

المحور الثاني: أداء العاملين

المحددات	الفقرات	موافق تماما	محايد	موافق
المحدد الأول: الجهد المبذول في العمل	1. أبذل قصارى جهدي لإتمام العمل بالمستوى المطلوب			
	2. أبقى على اطلاع دائم بآخر التطورات في مجال عملي			
	3. أشارك مع زملائي اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي			
	4. أقترح حلولاً للمشكلات المطروحة في عملي			
	5. أسعى لإنجاز الكمية المطلوبة من العمل			
المحدد الثاني: القدرات الفردية	6. أمتلك القدرة على فهم القواعد والأساليب المتعلقة بالعمل			
	7. أمتلك القدرة على إتمام العمل في الوقت المحدد			
	8. يتمتع الموظفون بالمهارات الكافية لإنجاز أعمالهم			
	9. أتعامل بكفاءة عالية في أداء عملي			
	10. أؤدي عملي بطريقة صحيحة ومتميزة			
المحدد الثالث: ادراك الفرد لدوره	11. أحرص بشكل كامل على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات			
	12. أنا على دراية جيدة بالمهام الوظيفية وألتزم بها			
	13. أستقبل وأتبع توجيهات الرؤساء			
	14. أمتلك القدرة على العمل بشكل مستقل دون الحاجة إلى مراقبة مستمرة			

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
01	قوادي رشيد	أستاذ محاضر - أ -	جامعة ابن خلدون تيارت
02	بوشقيفة حميد	أستاذ محاضر - ب -	جامعة ابن خلدون تيارت
03	لزرق نوال	أستاذ مساعد - ب -	جامعة ابن خلدون تيارت

هدفت الدراسة الى معرفة مدى تأثير الإحترق الوظيفي على أداء العاملين، وتم إسقاطها ميدانيا على كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون ولاية تيارت، وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في الإحترق الوظيفي، ومتغير تابع تمثل في أداء العاملين، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين الإحترق الوظيفي وأداء العاملين، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة (50) عامل، ولتحقيق هدفنا تم الاستعانة بالملاحظة والاستبيان كأدوات للدراسة، وتم معالجة المعلومات بواسطة البرنامج الإحصائي (spss) اعتمادا على الأساليب الإحصائية.

وقد كانت أبرز النتائج التي توصلنا إليها، وجود درجات منخفضة من الإحترق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة ارتفاع أداء العاملين لدى مجمل أفراد العينة، وجود علاقة عكسية بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين.

هذا وقد توجت الدراسة بعدد من التوصيات قصد المحافظة على المستويات المنخفضة للإحترق إن أمكن وذلك للحفاظ على المستويات العالية لأداء العاملين، وتحقيق أهداف الكلية بشكل خاص والجامعة بشكل عام بفعالية أكبر.

الكلمات المفتاحية : الإحترق الوظيفي، أداء العاملين، الإجهاد العاطفي، نقص الشعور بالإنجاز، الجهد المبذول في العمل.

Abstract:

The study aimed to determine the extent of the impact of job burnout on employee performance, and it was field-tested at the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences, and Management Sciences at Ibn Khaldun University in the state of Tiaret. The study included an independent variable, represented by job burnout, and a dependent variable, represented by employee performance. This was done by examining the relationship between job burnout and employee performance. The study adopted a descriptive and analytical methodology, with a sample size of 50 employees. To achieve our objective, observation and questionnaires were used as study tools, and the information was processed using the statistical program (SPSS) based on statistical methods.

The most prominent results we reached were the presence of low levels of job burnout among the overall sample and high employee performance among the overall sample. There was an inverse relationship between job burnout in its three dimensions and employee performance. The study concluded with several recommendations to maintain the low levels of burnout, if possible, to preserve the high levels of employee performance and to achieve the goals of the faculty in particular and the university in general more effectively.

Keywords: job Burnout, Employee Performance, Emotional Exhaustion, Lack of Accomplishment, Effort expended at work.