

أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في الجامعات الحكومية اليمنية: دراسة حالة على جامعة شبوة

الاستلام: ١٤ / ١١ / ٢٠٢٤

التحكيم: ٢٣ / ٠٣ / ٢٠٢٥

القبول: ٢٤ / ٠٣ / ٢٠٢٥

أبوبكر حسين أبوبكر المحضار^(١)
حسين عبدالقادر الجهوري^(١)

© 2026 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2026 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

^(١) قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن، اليمن.

* عنوان المراسلة: almohdar2020@gmail.com

أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في الجامعات الحكومية اليمنية: دراسة حالة على جامعة شبوة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد العاطفي، تدني مستوى الإنجاز، تلبد المشاعر) في أداء العاملين في جامعة شبوة، واستخدم المنهج الوصفي والتحليلي، باعتماد الاستبانة أداة لجمع البيانات؛ إذ شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في جامعة شبوة، البالغ عددهم (٢١٠)، وفقاً لإدارة الموارد البشرية في جامعة شبوة، أُجري المسح الشامل لمضردات مجتمع الدراسة كافة، كانت نسبة الاستجابة (٨١.٩%)، وبذلك صارت العينة (١٧٢) مضردة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود توافر مرتفع للاحتراق الوظيفي في جامعة شبوة، بوسط حسابي مقداره (٣.٢٧)، وتوافر مرتفع لأداء العاملين في جامعة شبوة، بوسط حسابي مقداره (٣.٩٧)، ووجود علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في جامعة شبوة بصورة مجتمعة، ولا توجد علاقة بين تدني مستوى الإنجاز وأداء العاملين في جامعة شبوة بصورة منفردة، وقد أوصت الدراسة بتخفيف العبء الوظيفي بإجراء تحليل دقيق للمهام الموكلة لكل موظف لتحديد المهار الأساسية وغير الأساسية، وإعادة توزيع المهام بين الموظفين لتناسب مع قدرات كل فرد، وتقديم مكافآت وحوافز للموظفين الذين يظهرون تضانياً وإخلاصاً في العمل.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، أداء العاملين، الجامعات اليمنية الحكومية، جامعة شبوة.

المقدمة

لقد حظيت إدارة الموارد البشرية في المؤسسات على اختلاف أنواعها اهتماماً كبيراً، بما في ذلك الجوانب التي ترتبط بعمل الموارد البشرية، وقد بُحث عن العديد من العوامل التي تؤثر في أداء العاملين كون العنصر البشري يُعدُّ أهم العناصر في تحقيق وتعظيم أهداف المؤسسات، وفي الواقع تتسم بيئة العمل في الوقت الحالي بضغط كبيرة ومختلفة على العاملين، نتج عنها العديد من المتغيرات، التي انعكست بصورة سلبية على الموظف والوظيفة والمؤسسة التي يعمل فيها.

وصار الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي لها نتائج وخيمة، تؤثر في أداء العاملين، ويمكن أن تصل إلى انفصال الفرد عن منظمته، وقبول أي إغراءات للتوظيف من المؤسسات، وتوسع المؤسسات في تحري العوامل التي يمكن أن تقف وراء هذه الظاهرة الخطيرة، في محاولة للحد من تلك الظاهرة (ظافر، ٢٠٢١)؛ لذلك، تحاول المؤسسات الناجحة دائماً أن يكون لديها موارد تتسم بالروح المعنوية العالية، واتجاهات ايجابية نحو أعمالهم والمؤسسات التي يعملون بها بما يضمن حفاظ المؤسسة على العاملين وصيانتهم ضد حالات الإحباط واليأس والشعور بالعجز، وتجنب تعرضهم لإغراءات المؤسسات المنافسة، التي قد تسعى لاجتذاب المواهب الموجودة لدى المنافسين.

ويشير العديد من الباحثين إلى أن القرن الحادي والعشرين يتسم بأنه عصر الضغوط التي تؤدي إلى حالة الاحتراق الوظيفي (Burnout)، التي تعدُّ سمةً عصرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين والكتاب في العديد من الدول في مجال السلوك التنظيمي والتطوير الإداري؛ لأن هذه المشكلة تعدُّ من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في شتى المؤسسات، سواء أكانت في القطاع الخاص أم العام، وتعدُّ مؤشراً مباشراً على وجود مشكلات في المؤسسة، من الممكن أن تؤثر في الأهداف الخاصة بها على المدى القصير والطويل (حراز، ٢٠١٥).

وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي تحتاج إلى تعايش الأفراد معها، والعمل على تطوير كفاءاتهم ومهاراتهم ومعارفهم للتعامل معها، كذلك فالاحتراق الوظيفي يُعدُّ من الأمراض الشائعة والمصاحبة لهذا العصر، خصوصاً أن أي مجال من مجالات الحياة المعاصرة يحمل بين طياته العديد من التناقضات الاجتماعية والضغوط النفسية، التي إذا استمرت فإنها ستؤدي إلى نتيجةً مأساويةً تتمثل في الاحتراق الوظيفي (الشمس، ٢٠١٥).

لذلك، نجد أن جميع الدراسات المختلفة مثل: دراسة (محمود، ٢٠٢٢) (البشير، ٢٠٢٠) (اليامي، ٢٠٢٢) (حراز، ٢٠١٥) (ظافر، ٢٠٢١) اتفقت على أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يرتكز على ما تمتلكه من موارد، سواء الموارد المادية أم البشرية، لكن فيما يتعلق بالتطور المستمر فإن تحقيقه داخل أي مؤسسة متعلق بمدى فاعلية الموارد البشرية لديها؛ لهذا فإن كل المؤسسات الناجحة سواء الصغيرة أم الكبيرة تسعى باستمرار للاهتمام بصورة كبيرة بالموارد البشرية، بالاستثمار في تنمية قدراتها ومهاراتها وسبل زيادة فاعليتها، وعدم تعريضها لما قد يقلل روحها المعنوية تجاه عملها أو منظمته، وذلك بالحفاظ عليها وصيانتها من كل الأمور التي قد تحبطها أو تشعرها باليأس والعجز.

مشكلة الدراسة

إن المتجول في أروقة المؤسسات الحكومية يلتبس ويشعر بـكبر حجم البيروقراطية والنمطية في التعامل مع العاملين من جهة، وفي تقديم الخدمات التقليدية من جهة أخرى؛ إذ إن معظم الأجهزة الحكومية تدار بالقوانين واللوائح والقواعد على مستوى التفاصيل وتفاصيل التفاصيل، مما لا شك فيه أن هذه النمطية والروتينية في أنظمة المؤسسات العامة لها عظيم الدور في ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع العام، ولقد أولى الباحثون مثل هذه الظاهرة اهتماماً كبيراً، وتناولها بالدراسة في العديد من الدول الغربية والعربية؛ لما لها من عظيم الأثر في إنتاجية العاملين، إلا أنها لم تنل أي اهتمام من الباحثين المحليين. ومن الزيارة الاستطلاعية والمقابلات الشخصية، التي قام بها الباحثون مع عدد من العاملين في جامعة شبوة توصلوا إلى أن العاملين في الجامعة يواجهون ضغوطات وتحديات مختلفة صارت عائقاً وعقبات أمام سعيهم للتجديد والابتكار والتطوير لتحسين أداؤهم، وهو ما جعل كثيراً منهم يشعر بعدم الرضا والإحباط وقناعة بتدني مستوى الوظيفي، وذلك بسبب لهم الضغوط النفسية وضعف المهنية في بيئة العمل، ما يتسبب بشعورهم بالاحتراق الوظيفي، فقد جاءت الدراسة لتسليط الضوء على (أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين) في جامعة شبوة كحالة دراسية.

ومن هنا، ارتأى الباحثان ضرورة إجراء هذه الدراسة للتعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة والعوامل المؤدية لانتشارها، وكيف يمكن حُد انتشارها وتخفيف أثرها في أداء العاملين في جامعة شبوة، في البحث عموماً، وفي جامعة شبوة خصوصاً، وفي ضوء ذلك جاءت مشكلة الدراسة، التي يمكن صياغتها في الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيس الأول: ما أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في جامعة شبوة؟

ولإجابة عن السؤال الرئيس الأول، يسعى الباحثان للإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما مستوى توافر الاحتراق الوظيفي في جامعة شبوة؟

٢. ما مستوى توافر أداء العاملين في جامعة شبوة؟

٣. ما أثر الاجتهاد العاطفي في أداء العاملين في جامعة شبوة؟

٤. ما أثر تدني مستوى الإنجاز في أداء العاملين في جامعة شبوة؟

٥. ما أثر تبدل المشاعر في أداء العاملين في جامعة شبوة؟

أهداف الدراسة

يهدف الباحثان إلى تحقيق الآتي:

الهدف الرئيس الأول: معرفة أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في جامعة شبوة. وينبثق منه الأهداف الفرعية الآتية:

١. التعرف على مستوى توافر الاحتراق الوظيفي في جامعة شبوة.

٢. التعرف على مستوى توافر أداء العاملين في جامعة شبوة.

٣. معرفة أثر الاجتهاد العاطفي في أداء العاملين في جامعة شبوة.

٤. معرفة أثر تدني مستوى الإنجاز في أداء العاملين في جامعة شبوة.

٥. معرفة أثر تبدل المشاعر في أداء العاملين في جامعة شبوة.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في الجانبين العلمي والعملي في الآتي:

1. الأهمية العلمية: تكمن الأهمية العلمية في كون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للجامعات والمكاتب وإدارة البحوث والتطوير، حول أثار الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، ويعد موضوع الاحتراق الوظيفي من المواضيع الحديثة والمعاصرة، التي نالت اهتماماً كبيراً من الباحثين في مجال الإدارة، وتعد هذه الدراسة أوائل الدراسات - على حد علم الباحثين - التي تبحث أثار الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في الجامعات اليمينية، وتحديداً جامعة شبوة.
2. الأهمية العملية: تطلع الباحثون إلى أن تسهم هذه الدراسة في تعريف القيادات الإدارية في جامعة شبوة بالاحتراق الوظيفي وأسبابه وآثاره في أداء العاملين وطرق علاجه؛ للارتقاء بالعمل الإداري وتحقيق الاستفادة المثلى للموارد البشرية؛ للإسهام في تحقيق أهداف الجامعة، وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات حول أثار الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في جامعة شبوة، التي من شأنها أن تخدم إدارة الجامعات في التطوير والتحسين المستمر للموارد البشرية.

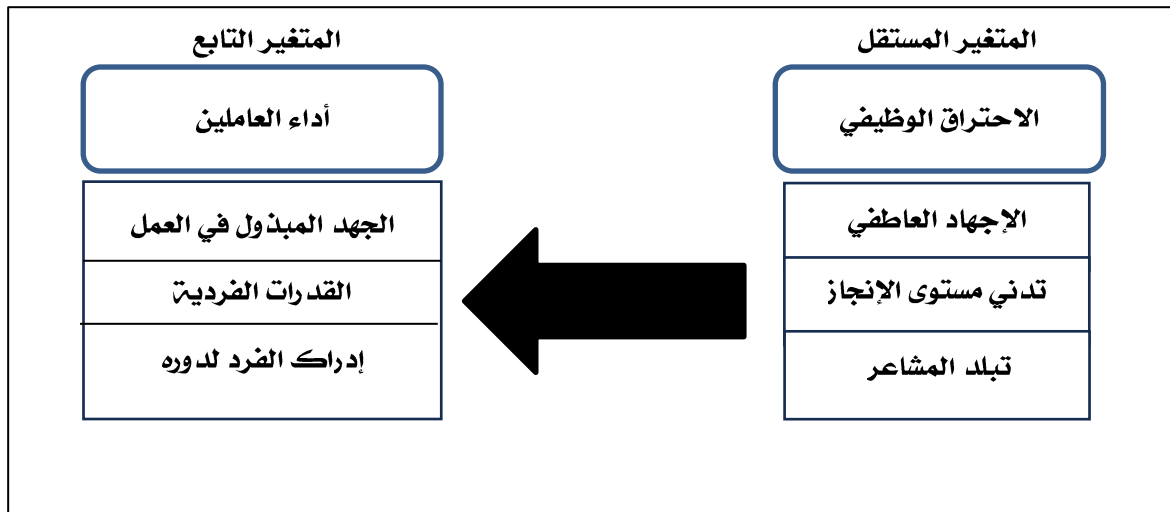
فرضيات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة والدراسات السابقة يمكن صياغة فرضيات الدراسة فيما يأتي:
الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في جامعة شبوة، وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية.

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد العاطفي وأداء العاملين في جامعة شبوة.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني مستوى الانجاز وأداء العاملين في جامعة شبوة.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وأداء العاملين في جامعة شبوة.

نموذج الدراسة:

الشكل التالي يجمع بين متغيرات الدراسة ويشكل نموذج الدراسة:



شكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على الدراسات السابقة، وخصوصاً دراستي (أبو رأسين وأبو العنين، ٢٠٢٠)، و(بن زهرة ويوخلو، 2021)

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، فهما المنهجان الملائمان والأكثر استخداماً في الدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة شبوة، البالغ عددهم (٢١٠) وفقاً لإدارة الموارد البشرية في جامعة شبوة، محل الدراسة.

عينة الدراسة:

لأهمية الموضوع، وصغر مجتمع الدراسة تقرر إجراء المسح الشامل مضردات مجتمع الدراسة كافة؛ إذ وُضعت (٢١٠) استبانة، واسترد الباحثان (١٧٨) منها، إذا كان هنالك (٣٢) استبانة مفقودة، ويعد الفرزتين وجود (٦) استبانة غير صالحة للتحليل، استبعدت، فصارت العينة ذات (١٧٢) مضردة، بنسبة استجابة بلغت (٨١.٩٪). والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (١): يوضح عينة الدراسة وطريقة سحبها

| البيانات | الاستبانات الموزعة | الاستبانات المستلمة | الاستبانات المفقودة | الاستبانات المستبعدة | الاستبانات المقبولة |
|----------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| العدد | ٢١٠ | ١٧٨ | ٣٢ | ٦ | ١٧٢ |
| النسبة | 100.0% | 84.8% | 15.2% | 2.9% | 81.9% |

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٤م

أداة الدراسة

صمم الباحثان استمارة استبيان أداة لجمع البيانات باعتماد ما جاء في الدراسات السابقة، وعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين؛ لإبداء ملاحظاتهم عليها وتعديل ما يلزم، وقد تكونت الاستبانة من جزئين، الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية ويضم البيانات حول الجنس، العمر، والمؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، والجزء الثاني حول قياس متغيرات الدراسة؛ إذ شمل مقياس المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي (٢١) فقرة، وشمل مقياس المتغير التابع أداء العاملين (١٨) فقرة، وتم التأكد من صدق الأداة وثباتها، وتبين وجود مؤشرات ثبات وصدق عاليين، إذ كانت قيمة الثبات للمتغير المستقل الاحتراق الوظيفي (٠.٨٠٩)، وقيمة الثبات للمتغير التابع أداء العاملين (٠.٩٠٢) وكانت قيمة معامل الثبات الإجمالية (٠.٨٧١) وهذه مؤشرات تدل على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة، بمعامل ثبات مرتفع، وبقدرة عالية على تحقيق أغراض الدراسة.

مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية

١. الاحتراق الوظيفي؛

يعرّف الاحتراق الوظيفي بأنه: مجموعة الأعراض النفسية، التي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي، التي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين. (عاشور وعبد الوهاب، ٢٠١٧، 74).

ويعرّف الباحثان الاحتراق الوظيفي إجرائياً بأنه: شعور الفرد في جامعة شبة بفقْدان الشغف والرغبة في العمل، ما يؤدي إلى ضعف مستوى الأداء والإنتاجية والشعور بعدم القدرة على تقديم شيء.

٢. الإجهاد العاطفي؛

"يتمثل في فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدان الاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنزافه لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي" (الطالع، ٢٠١٥، 181).

ويعرّف الباحثان الإجهاد العاطفي إجرائياً بأنه: حالة من الاحتراق البدني أو النفسي تصيب العامل في جامعة شبة، يفقد فيها روحه المعنوية ودوافعه الداخلية للاستمرار في العمل وتحقيق الإنجازات.

٣. تدني مستوى الإنجاز :

"ميل الفرد إلى تقييم أدائه ذاتياً بصورة سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر على توفير المساعدة المطلوبة منه، وأنه غير جدير بعمله ومهنته ونقص تقديره لذاته والضعف والاكْتئاب وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، كما يشعر الفرد في هذه الحالة لعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز والوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة منه، وانخفاض مستوى أدائه، وأنه غير مؤهل للتعامل مع الآخرين" (زيادة، ٢٠٢٠، 9).

ويعرف الباحثان تبلد المشاعر إجرائياً بأنه: وصول الفرد في جامعة شبة إلى مرحلة يشعر فيها بالعجز وعدم القدرة على تقديم شيء، أو تنفيذ ما يوكل إليه من مهام، ويشعر أنه صار عبئاً على الآخرين.

٤. الأداء؛

ويقصد بمفهوم الأداء "المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المؤسسات" (الهست، ٢٠٢٠، 95).

ويعرف الباحثان الأداء إجرائياً بأنه: الجهد أو الفعل الذي يبذله الأفراد في جامعة شبة، سواء أكان ذهنياً أم عضلياً؛ لتحقيق أهداف المؤسسة باتباع.

حدود الدراسة

يمكن للباحثين توضيح حدود الدراسة، بما يأتي:

١. الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على معرفة أثر الاحتراق الوظيفي، بأبعادها (الإجهاد العاطفي، تدني مستوى الإنجاز، تبلد المشاعر) في أداء العاملين في جامعة شبة بأبعاده (الجهد المبذول في العمل، القدرات الفردية، إدراك الفرد دوره).

٢. الحدود المكانية: الجمهورية اليمنية، محافظة شبوة.
٣. الحدود الزمنية: نفذت هذه الدراسة: من ٥ مارس ٢٠٢٤ إلى: ٢٢ أغسطس ٢٠٢٤م
٤. الحدود البشرية: جميع العاملين في جامعة شبوة، في المستويات الإدارية والأكاديمية كافة.

الدراسات السابقة:

- ١- دراسة (بن عريمت، رجم، ويخلوه، ٢٠٢٣) بعنوان: أثر الإحراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإحراق الوظيفي في الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، محمد بوضياف بورقلة، ومعرفة الفروق في وجهات نظر الأطباء، على وفق المتغيرات الديموغرافية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٤١) عاملاً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة جداً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين الإحراق الوظيفي والأداء الإبداعي للأطباء، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في وجهات نظر العاملين (الأطباء) في المؤسسة محل الدراسة، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

- ٢- دراسة (بن زهرة وبوخلوه، ٢٠٢١) بعنوان: تأثير الإحراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الأسمت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الإحراق الوظيفي في أداء العاملين في مؤسسة الأسمت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، ودراسة أداء العاملين بأبعاده المتمثلة في (الجهد المبذول في العمل، القدرات الفردية، إدراك الفرد دوره)، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ إذ بلغت عينة الدراسة (٥١) عاملاً، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها وجود درجات منخفضة من الإحراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة، وارتفاع أداء العاملين لدى مجمل أفراد العينة، ووجود علاقة عكسية بين الإحراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، وعدم وجود فروق في مستويات الإحراق الوظيفي تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية.

- ٣- دراسة (البقمي، 2021) بعنوان: الإحراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة نجران بشرورة، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي والعلاقة الارتباطية بينهما، لدى أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة نجران بشرورة، وهدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستوى الإحراق النفسي، وواقع الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخدمة)، وتكونت عينة الدراسة من (107) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة نجران بشرورة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة مقياس الإحراق النفسي، ومقياس الأداء الوظيفي (من إعداد الباحثة)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الإحراق النفسي لدى أفراد العينة منخفض جداً، ومستوى الأداء الوظيفي عال جداً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الإحراق النفسي والأداء الوظيفي.

- ٤- دراسة (ميا وداؤد، 2020) بعنوان " تأثير الإحراق الوظيفي على الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية" دراسة ميدانية، سوريا.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإرهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تلبد المشاعر) لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية، ودراسة تأثير مستوى هذه الظاهرة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المديرية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مديرية مالية اللاذقية، البالغ عددهم (1083) عاملاً، أما عينة الدراسة فقد حُدِّدت باستخدام قانون العينة الإحصائية، ووُزعت الاستبانة على أفراد العينة، البالغ عددهم (284) عاملاً، واسترجع منها (251) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (88.48%)، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير ضعيف عكسي ودال إحصائياً للاحتراق الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية في تحقيق الرضا الوظيفي لهم؛ إذ إن (32.8%) من التغييرات الحاصلة في الرضا الوظيفي سببتها أبعاد الاحتراق الوظيفي، وبالتالي إن زيادة مظاهر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

5. دراسة (أبو رأسين وأبو العنين، 2020) بعنوان: الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة، ومعرفة مصادر الاحتراق الوظيفي لديهم، ووضع توصيات تساعد في التغلب على العوامل المؤدية إليه. والعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، واستعين باستبانة لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وطبقت على عينة عشوائية، طبقت على (51) موظفاً وموظفة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإداريين والإداريات بجامعة جدة يعانون مستوى منخفضاً من الاحتراق الوظيفي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد العاطفي- عدم الإنسانيّة - الإنجاز الشخصي)، وبين محدودية صلاحيات العمل وانعدام العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل وصراع القيم وقلّة التعزيز الإيجابي، وأشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة لدرجة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات تعزى إلى الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخدمة والمؤهل العلمي والراتب والمستوى الإداري.

6. دراسة (Bin Zaid, 2019) بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء عضو هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي وأثره في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، ومعرفة مستوى ارتباط الاحتراق الوظيفي بانخفاض رضا الموظفين وأدائهم. تم تقييم ثلاثة أبعاد للاحتراق الوظيفي: الاحتراق، وتبدد الشخصية، والإنجاز الشخصي. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي باستخدام التصميم الوصفي. تم أخذ عينات عشوائية من بيانات (500) فرد يعملون في المؤسسة وتحليلها؛ والمعلومات التي تم الحصول عليها من الاستبيانات. أوضحت النتائج وجود توافر متوسط لمستوى الاحتراق في العينة بوسط حسابي (2.95)، وكان مستوى تبدد الشخصية والإنجاز الشخصي بوسط حسابي (2.09) و (2.82) على التوالي. وكان متوسط أداء الموظفين بوسط حسابي (3.36) يدل على توافر متوسط، كما أثبتت الدراسة أن الاحتراق كان له تأثيرات معتدلة في أداء الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز بجميع أبعاده.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تعددت تعريفات ومفاهيم الاحتراق الوظيفي (Burnout)، وقد تباينت وجهات نظر الكتاب والباحثين في هذا المجال، نظراً لتعدد الاجتهادات التي تناولت هذا المفهوم:

فقد عرف الطلاع (2015، 189) الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة الاعراض التي تصيب العاملين نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين تؤدي إلى شعورهم بالإرهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني مستوى إنجازهم. ويرى صالح (2020، 20)، أن الاحتراق الوظيفي "حالة من الضغط النفسي الناتج عن الأعباء النفسية أو المهنية، التي تراكمت مع مرور السنوات، بصاحبها شعور بعدم الفعالية وعدم الانجاز، فتكون نتيجتها استنزاف مشاعر الشخص داخلياً وتأتي اللحظة التي يقرر فيها عدم الاستمرار".

ويعرفه الصبان (٢٠٢١، ١٥٨) بأنه "استهلاك لمخزون الفرد النفسي، الذي يؤدي لاختلال في توازنه ويحدث اضطراباً لديه بسبب ما يلقي على عاتقه من مسؤوليات وظيفية ومتطلبات مهنية تؤثر عليه سلباً، ثم تؤثر على العملاء بشكل مباشر، وعلى المنظومة التي يعمل بها بشكل غير مباشر ولا يمكن التخلص منها إلا عبر التعامل المباشر مع العوامل البيئية التي سببتها وليس عبر التركيز على دور الفرد في مساندة تلك المواقف؛ أي: التكيف معها". ويمكن للباحث تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه: مرحلة يصل إليها العامل من تبدل المشاعر وضعف الرغبة في الاستمرار بالعمل وعدم الإنجاز وفقدان القابلية فيه تحسين العمل وتطويره، نتيجة تعرضه لضغوط نفسية في فترة زمنية في أثناء أداء العمل وعادة ما تصيب العاملين الذين يكونون في اتصال مباشر مع العملاء".

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تناولت الدراسة الحالية ثلاثاً أبعاد للاحتراق الوظيفي تتمثل في الآتي:

- ١- **الإجهاد العاطفي:** هو حالة من استنزاف الموارد العاطفية بحيث يشعر العاملون بعدم القدرة على العطاء على المستوى النفسي وعلى الرغم من كونه البعد المركزي لهذه الظاهرة؛ أي: إن وجوده منفرداً غير كافٍ لوصف أعراضها، (حساين وسمايلي، ٢٠٢١، ٤١).
- ويعرف أيضاً بأنه "الشعور بالاحتراق العقلي والانفعالي، ويتسبب في استنزاف طاقات الفرد الجسمية والنفسية، وفقدان الحيوية والنشاط الذي يتمتع به سابقاً، بالإضافة إلى عدم المقدرة على المتابعة في إنجاز الأعمال أو أدائها بالشكل المطلوب". (الهداب، ٢٠٢٠، ٢٤٠).
- ويرى الباحثان، أن الاجهاد العاطفي حالة من الاحتراق البدني والنفسي تصيب العامل نتيجة عوامل متعددة، يفقد فيها روحه المعنوية ودوافعه الداخلية للاستمرار في العمل وتحقيق الإنجازات.
- ٢- **تدني مستوى الانجاز:** ويتسم بميل الموظف إلى تقديم ذاته سلبياً، وشعوره بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض التوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات. (الشفلو، ٢٠١٥، ٢٤١)

ويعرف أيضاً بأنه "قيام الموظف بتقييم نفسه بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله، وفقدان السعادة والرضا بالعمل- (الأعمى وميلاد، ٢٠٢٣، 138).

ويرى الباحثان، أن تدني مستوى الإنجاز ما هو إلا وصول الفرد إلى مرحلة يشعر فيها بالعجز وعدم القدرة على تقديم شيء، أو تنفيذ مع يوكل إليه من مهام، ويشعر أنه صار عبئاً على الآخرين.

٣. تلبّد المشاعر: يصاب الفرد بتلبّد المشاعر كرد فعل وقائي حينما يتحول التواصل والتفاعل مع الآخرين إلى مصدر ضغط واجهاد كبير في بيئة العمل. ونتيجة لذلك، يسعى العاملون الذين يعانون من الاحتراق النفسي إلى تجنب الاتصال بالآخرين، مما يؤدي إلى تطوير مواقف ومشاعر سلبية تجاه المستفيدين من خدماتهم، بالإضافة إلى شعورهم بالإحباط وخيبة الأمل تجاه عملهم ذاته. (فايز، ٢٠٢٠، 323).

تلبّد المشاعر أو ما يسمى بفقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل فيتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المؤسسة أو خارجها. (غانم، ٢٠٢٣، 4).

ويرى الباحثان، أن تلبّد المشاعر حالة الجمود العاطفي لدى الفرد واللامبالاة وضعف التفاعل مع الآخرين، وإقامة العلاقات الاجتماعية معهم، إذ يصير تركيز الفرد على العمل، دون الاهتمام ومراعاة مشاعر زملائه أو العملاء.

مفهوم أداء العاملين:

يعدُّ الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية عموماً، ودراسات الموارد البشرية خصوصاً؛ لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة، ولتداخل المؤثرات التي تؤثر في الأداء، لذلك، فالغرض من هذا الموضوع تسليط الضوء على أهم التعريفات، التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية، وتسعى المؤسسات اليوم بشتى أنواعها إلى تعظيم الإنتاجية، ورفع مستوى أداء العاملين إلى أقصى المستويات، وذلك لضمان بقائه واستمراريتها في مزاولته نشاطاتها. ولعل أبرز ما توليه المؤسسات اليوم أكبر درجات الأهمية: الأداء وكيفية تحسينه، والحفاظ عليه، حيث يعتبر أداء العاملين أداة المؤسسات العملية لتحقيق أهدافها والوسيلة الفعالة لإنجاز الغايات والرسالة التنظيمية فيها. (اليامي، ٢٠٢٢، 296).

ويعرف الأداء بأنه "عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي يؤديها الفرد والتي تعبر عن مستوى كفاءته في إنجاز المهام والواجبات خلال فترة زمنية معينة". (رحالي ورقيق، ٢٠١٩، 16).

ويعرف الأداء كذلك بأنه: درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (لبسيس ونصر الله، ٢٠١٧، 13)

وينظر Hermawati & Mas إلى أداء العاملين بأنه نتاج جهد مبذول من قبل فرد معين في المؤسسة ومقارنته بمتطلبات الوظيفة التي يشغلها. (العسيري، ٢٠٢٢، 32).

ويعرف أداء العاملين بأنه "جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات العاملين وقدراتهم وخبراتهم بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، وبأقصى وقت ممكن، وأقل تكلفتاً" (عباس، ٢٠١٨، 265).

ويرى (عتودي، ٢٠١٧، 40)، أن أداء العاملين هو "درجة التزام الفرد بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه، من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسئوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المؤسسة التي يعمل فيها".

محددات أداء العاملين

يعد أداء العاملين حصيلة تفاعل مجموعة من المحددات، ورأى البعض أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معاً لتحديد مستوى الأداء، ويتمثل ذلك من خلال المعادلة الآتية: مستوى الأداء يتمثل في القدرة على العمل مع الرغبة في العمل. (حمادي، ٢٠١٦، 15).

إلا أن هناك محددات اتفق عليها عدد من الباحثين (حمادي، ٢٠١٦) و(ميدوني ولوناس، ٢٠٢٢) و(لبسيس ونصر الله، ٢٠١٧) و(زهرة، وأبوخلوه، ٢٠٢١) وآخرون، هي:

١. الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعية الأداء.
٢. القدرات الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة، التي يتوقف الجهد المبذول فيها.
٣. إدراك الفرد دوره: وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء تصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس في المؤسسة.

نتائج الدراسة الميدانية

تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

قام الباحثان باستخدام أسلوب التكرارات والنسب المئوية للتحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة المستجيبة كما يلي:

الجدول رقم (٢): تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

| الترتيب | النسبة | التكرار | الفئات | الخاصية |
|---------|--------|---------|-------------------------|----------------|
| ١ | ٩٧.١% | ١٦٧ | ذكر | الجنس |
| ٢ | ٢.٩% | ٥ | أنثى | |
| 4 | 9.3% | 16 | أقل من ٣٠ سنة | العمر |
| 2 | 32.0% | 55 | من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ | |
| 1 | 41.3% | 71 | من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ | |
| 3 | 17.4% | 30 | من ٥٠ سنة فأكثر | |
| --- | 0.0% | 0 | ثانوية عامة | المؤهل العلمي |
| 4 | 1.2% | 2 | دبلوم | |
| 1 | 51.7% | 89 | بكالوريوس | |
| 3 | 13.4% | 23 | ماجستير | |
| 2 | 33.7% | 58 | دكتوراه | المسمى الوظيفي |
| --- | 0.0% | 0 | رئيس جامعة | |
| 8 | 1.7% | 3 | نائب رئيس جامعة | |
| 9 | 0.6% | 1 | أمين عام | |
| 9 | 0.6% | 1 | أمين عام مساعد | |

| | | | |
|---|--------|-----|-----------------------------------|
| 6 | 2.9% | 5 | عميد كلية |
| 5 | 4.7% | 8 | نائب عميد |
| 3 | 8.7% | 15 | رئيس قسم علمي |
| 6 | 2.9% | 5 | مدير عام / أمين كلية |
| 2 | 12.8% | 22 | مدير إدارة |
| 4 | 5.2% | 9 | رئيس قسم إداري |
| 1 | 59.9% | 103 | موظف |
| 3 | 23.3% | 40 | أقل من خمس سنوات |
| 2 | 28.5% | 49 | من ٥ سنوات الى أقل من ١٠ سنوات |
| 1 | 48.3% | 83 | ١٠ سنوات فأكثر |
| | 100.0% | 2٧1 | المجموع |

يتبين من الجدول (٢): أن غالبية أفراد العينة هم من جنس الذكور بنسبة (٩٧،١%)، وأن الفئة العمرية الأكثر توافراً هي فئة (من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٤١،٣%)، من إجمالي العينة، وأن مؤهل البكالوريوس الأكثر توافراً بنسبة (٥١،٧%)، ويليه ثانياً مؤهل الدكتوراه، بنسبة توافر (٣٣،٧%)، وأن الموظفين هم الأكثر توافراً بنسبة (٥٩،٩%)، ويشملون أعضاء هيئة التدريس في الجامعة ومساعدتهم وكذلك الموظفين الإداريين، وأن تركيز خبرات العينة يتجه نحو فئات الخبرة الأعلى ضمن فئة الخبرة (١٠ سنوات فأكثر)، بنسبة (٤٨،٣%)، وهذه المؤشرات تدل على أن العينة تتمتع بالخبرة العلمية والعملية للإجابة عن أسئلة الاستبانة

التحليل الوصفي لمتغيري وأبعاد الدراسة:

قام الباحثان في هذا الجزء بتحليل ووصف متغيرات الدراسة باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والحكم عليها كما في الجدول الآتي:

الجدول (٣): تقديرات مستوى التوافر لمتغيرات الدراسة وفقاً للمتوسطات الحسابية والأوزان النسبية

| تقديرات الوزن النسبي | مدى الوزن النسبي | تقديرات المتوسط الحسابي | مدى المتوسط الحسابي |
|----------------------|------------------|-------------------------|---------------------|
| مرتفع جداً | ٨٤،٠ - ١٠٠ | مرتفعة جداً | ٥،٠٠ - ٤،٢٠ |
| مرتفع | ٦٨،٠ - ٨٣،٩ | مرتفعة | ٤،١٩ - ٣،٤٠ |
| متوسط | ٥٢،٠ - ٦٨،٩ | متوسطة | ٣،٣٩ - ٢،٦٠ |
| ضعيف | ٣٦،٠ - ٥٢،٩ | ضعيفة | ٢،٥٩ - ١،٨٠ |
| ضعيف جداً | ٢٠،٠ - ٣٦،٩ | ضعيفة جداً | ١،٧٩ - ١،٠٠ |

المصدر: العنزي والساعدي، ٢٠٢٢، ص ٢٨٧.

تحليل ووصف متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده منفردة ومجمعة:

الجدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده مجتمعة

| الرقم | الأبعاد | المتوسط الحسابي (N=172) | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | درجة الموافقة | الترتيب |
|-------|---------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------|---------------|---------|
| ١ | الإجهاد العاطفي | 3.70 | 0.495 | 73.9 | مرتفعة | ١ |
| ٢ | تدني مستوى الإنجاز | 2.87 | 0.389 | 57.4 | متوسطة | ٣ |
| ٣ | تبلد المشاعر | 3.25 | 0.393 | 65.0 | متوسطة | ٢ |
| ٤ | الاحتراق الوظيفي (بصورة مجتمعة) | 3.27 | 0.361 | 65.4 | متوسطة | |

يتضح من الجدول (٤): أن مستوى المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي في جامعة شبوة بأبعاده مجتمعة متوافر عند درجة موافقة متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣،٢٧)، وانحراف معياري (٠،٣٦١)، ووزن نسبي (٦٥،٤)، يدل على مستوى توافر تقديره متوسط، وكان ترتيب أبعاده كالتالي: حل في الترتيب الأول بعد الإجهاد العاطفي عند درجة موافقة مرتفعة بوسط حسابي مقداره (٣،٧٠)، وانحراف معياري (٠،٤٩٥)، وحل ثانياً بعد تبلد المشاعر عند درجة موافقة متوسطة بوسط حسابي مقداره (٣،٢٥)، وانحراف معياري (٠،٣٩٣)، وحل ثالثاً بعد تدني مستوى الإنجاز عند درجة موافقة متوسطة بوسط حسابي مقداره (٢،٨٧) وانحراف معياري (٠،٣٨٩)، ونلاحظ، أن الأوزان النسبية للأبعاد تراوحت بين (٧٣،٩ – ٥٧،٤) مما يدل على مستويات توافر بين مستوى متوسط إلى مستوى مرتفع وفق آراء عينة من موظفي جامعة شبوة.

تحليل ووصف متغير أداء العاملين بأبعاده منفردة ومجمعة:

الجدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير أداء العاملين بأبعاده مجتمعة

| الرقم | الأبعاد | المتوسط الحسابي (N=172) | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | درجة الموافقة | الترتيب |
|-------|------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------|---------------|---------|
| ١ | الجهد المبذول في العمل | 3.72 | 0.589 | 74.4 | مرتفعة | 3 |
| ٢ | القدرات الفردية | 4.06 | 0.584 | 81.1 | مرتفعة | 2 |
| ٣ | إدراك الفرد دوره | 4.12 | 0.491 | 82.4 | مرتفعة | 1 |
| ٤ | أداء العاملين (بصورة مجتمعة) | 3.97 | 0.516 | 79.3 | مرتفعة | |

يتضح من الجدول (٥): أن مستوى المتغير التابع: أداء العاملين في جامعة شبوة بأبعاده مجتمعة متوافر عند درجة موافقة مرتفعة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣،٩٧)، وانحراف معياري (٠،٥١٦)، ووزن نسبي (٧٩،٣)، يدل على مستوى توافر تقديره مرتفع، وكان ترتيب أبعاده كالتالي: حل في الترتيب الأول بعد إدراك الفرد دوره عند درجة موافقة مرتفعة بوسط حسابي مقداره (٤،١٢)، وانحراف معياري (٠،٤٩١)، وحل ثانياً بعد القدرات الفردية عند درجة موافقة مرتفعة بوسط حسابي مقداره (٤،٠٦)، وانحراف معياري (٠،٥٨٤)، وحل ثالثاً بعد الجهد المبذول في العمل عند درجة موافقة مرتفعة بوسط حسابي مقداره (٣،٧٢)، وانحراف معياري (٠،٥٨٩)، ونلاحظ، أن الأوزان النسبية للأبعاد تراوحت بين (٧٤،٤ – ٨٢،٤) مما يدل على مستويات توافر مرتفعة وفق آراء عينة من العاملين في جامعة شبوة.

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول (٦): نتائج اختبار الانحدار الخطي العادي لأثر الإجهاد العاطفي في أداء العاملين في جامعة شبوة

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 | معامل الانحدار b | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة Sig |
|--------------------|-------------------|---------------------|---------------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| الإجهاد العاطفي | أداء العاملين | ٠,٢٨ | ٠,٠٨ | ٠,٢٩ | ١٤,٣٤ | ٠,٠٠٠ |

يلاحظ من الجدول (٦): أن معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٢٨)، يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة وطردية بين الإجهاد العاطفي وأداء العاملين في جامعة شبوة، فيما كان معامل التحديد الذي بلغت قيمته (٠,٠٨)، وهذا يعني أن بُعد الإجهاد العاطفي يسهم بنسبة (٨%) في أداء العاملين في جامعة شبوة، في حين (٩٢%) ترجع إلى أسباب ومتغيرات أخرى ليست قيد الدراسة (مع الأخذ بعين الاعتبار ثبات بقية العوامل الأخرى المدروسة)، ويشير معامل الانحدار، الذي بلغت قيمته (٠,٢٩) إلى وجود أثر لبعد الإجهاد العاطفي في أداء العاملين في جامعة شبوة بدرجة تأثير ضعيفة، فكلما زادت درجة الإجهاد العاطفي بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة أداء العاملين في جامعة شبوة بنسبة (٢٩%)، ويشير اختبار f إلى أن نموذج الانحدار ذو دلالة معنوية بلغت قيمتها (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥)، وبناء عليه نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد العاطفي وأداء العاملين في جامعة شبوة" ونقبل الفرضية البديلة لها، التي تنص: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد العاطفي وأداء العاملين في جامعة شبوة".

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول (٧): نتائج اختبار الانحدار الخطي العادي لأثر تدني مستوى الإنجاز في أداء العاملين في جامعة شبوة

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 | معامل الانحدار b | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة Sig |
|-----------------------|-------------------|---------------------|---------------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| تدني مستوى الإنجاز | أداء العاملين | ٠,٠٤ | ٠,٠٠ | -0,047- | ٠,٢١٧ | ٠,٦٤٢ |

يلاحظ من الجدول (٧): أن معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٠٤)، يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة جداً وعكسية بين تدني مستوى الإنجاز وأداء العاملين في جامعة شبوة، وكان معامل التحديد الذي بلغت قيمته (٠,٠٠)، وهذا يعني أن بُعد تدني مستوى الإنجاز يسهم بنسبة (٠%) في أداء العاملين في جامعة شبوة، في حين (١٠٠%) ترجع إلى أسباب ومتغيرات أخرى ليست قيد الدراسة (مع الأخذ بعين الاعتبار ثبات بقية العوامل الأخرى المدروسة)، ويشير معامل الانحدار الذي بلغت قيمته (-٠,٠٤٧-) إلى وجود أثر لبعد تدني مستوى الإنجاز في أداء العاملين في جامعة شبوة بدرجة تأثير خطأ، فكلما زادت درجة تدني مستوى الإنجاز بوحدة واحدة أدى ذلك إلى انخفاض أداء العاملين في جامعة شبوة بنسبة (47%)، ويشير اختبار f إلى أن نموذج الانحدار ليس ذو دلالة معنوية، إذ بلغت قيمتها (٠,٦٤٢) وهي أكبر من (٠,٠٥)، وبناء عليه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني مستوى الإنجاز وأداء العاملين في جامعة شبوة".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول (8): نتائج اختبار الانحدار الخطي العادي لأثر تبليد المشاعر في أداء العاملين في جامعة شبوة

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 | معامل الانحدار b | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة Sig |
|-----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| تبليد المشاعر | أداء العاملين | 0,23 | 0,05 | 0,30 | 9,09 | 0,003 |

يلاحظ من الجدول (8): أن معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,23)، يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة وطردية بين تبليد المشاعر وأداء العاملين في جامعة شبوة، فيما كان معامل التحديد الذي بلغت قيمته (0,05)، وهذا يعني أن بُعد تبليد المشاعر يسهم بنسبة (5%) في أداء العاملين في جامعة شبوة، في حين (95%) ترجع إلى أسباب ومتغيرات أخرى ليست قيد الدراسة (مع الأخذ بثبات بقية العوامل الأخرى المدروسة)، ويشير معامل الانحدار الذي بلغت قيمته (0,30) إلى وجود أثر لبعد تبليد المشاعر في أداء العاملين في جامعة شبوة بدرجة تأثير ضعيفة، فكلما زادت درجة تبليد المشاعر بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة أداء العاملين في جامعة شبوة بنسبة (30%)، ويشير اختبار f إلى أن نموذج الانحدار ذو دلالة معنوية بلغت قيمتها (0,003)، وهي أقل من (0,05)، وبناء عليه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد المشاعر وأداء العاملين في جامعة شبوة" ونقبل الفرضية البديلة لها، التي تنص على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد المشاعر وأداء العاملين في جامعة شبوة".

اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول (9): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة في أداء العاملين في

جامعة شبوة

| م | المتغيرات المستقلة | معامل الانحدار b | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 | قيمة f المحسوبة | القيمة الاحتمالية sig |
|---|--------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------------|
| 1 | الإجهاد العاطفي | 0,44 | | | | |
| 2 | تدني مستوى الإنجاز | 0,56- | 0,43 | 0,18 | 12,05 | 0,000 |
| 3 | تبليد المشاعر | 0,29 | | | | |

يلاحظ من الجدول (9): أن معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,43) يشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة وطردية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في جامعة شبوة، وكان معامل التحديد الذي بلغت قيمته (0,18)، وهذا يعني أن متغير الاحتراق الوظيفي يسهم بنسبة (18%) في أداء العاملين في جامعة شبوة، في حين (82%) ترجع إلى أسباب ومتغيرات أخرى ليست قيد الدراسة (مع تأكيد تأثير الأبعاد الأخرى في تحقيق أداء العاملين في نفس الوقت)، ووفقاً لهذا النموذج، تسهم الأبعاد المستقلة المتمثلة بـ (الإجهاد العاطفي، تدني مستوى الإنجاز، تبليد المشاعر) في أداء العاملين بمقدار (0,44، 0,56-، 0,29) على التوالي، وهذا يعني كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة أداء العاملين بمقدار (0,17) بدرجة تأثير ضعيفة جداً، كما يلاحظ في الجدول أن بُعد الإجهاد العاطفي كان أكثر الأبعاد تأثيراً في المتغير التابع (أداء العاملين): أي: إن تطبيق بُعد الإجهاد العاطفي يزيد في مستوى أداء العاملين بمقدار (0,44) مع التنبيه إلى تأثير الأبعاد الأخرى في أداء العاملين في نفس الوقت، ويشير اختبار f إلى أن نموذج الانحدار ذو دلالة معنوية بلغت قيمتها (0,000)، وهي أقل من (0,05)، وبناء عليه نرفض الفرضية

الرئيسية الأولى التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في جامعة شبوة" ونقبل الفرضية البديلة لها والتي تنص على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في جامعة شبوة".

النتائج

وفقاً للدراسة الميدانية واستجابة العينة من الجامعة المبحوثة توصل الباحث إلى الآتي:

- ١- تهتم جامعة شبوة بتوظيف كلا الجنسين في جامعة شبوة، بدرجة أولى الجنس الذكوري، ويمثلون (٩٧,١%)، مقابل توافر جنس الإناث بنسبة (٢,٩%).
- ٢- أن الفئة العمرية الأكثر تكراراً وتوافقاً بين موظفي الجامعة في فئة (من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة)، بنسبة بلغت (٤١,٣%).
- ٣- يتمتع العاملون في جامعة شبوة بالمعرفة العلمية الواسعة؛ إذ إن مؤهل البكالوريوس الأكثر توافقاً بنسبة (٥١,٧%)، يليه مؤهل الدكتوراه بنسبة توافر (٣٣,٧%)، ثم مؤهل الماجستير بنسبة (١٣,٤%).
- ٤- أن مسمى الموظفين هو الأكثر توافقاً في العينة المستجيبة بنسبة (٥٩,٩%)، ويمثلون أعضاء هيئة التدريس في الجامعة ومساعدتهم وكذلك الموظفين الإداريين، يليهم ثانياً مديرو الإدارات في الجامعة بنسبة (١٢,٨%)، يليهم ثالثاً رؤساء الأقسام العلمية بنسبة (٨,٧%).
- ٥- أن نسبة كبيرة من موظفي الجامعة سنوات خبرتهم تزيد فوق خمس سنوات وتشكل ما نسبته (٧٦,٧%) من الأفراد المستجيبين في الدراسة.
- ٦- يوجد توافر متوسط لمتغير الاحتراق الوظيفي في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٣,٢٧)، ووزن نسبي (٦٥,٤).
- ٧- يوجد توافر مرتفع لبعد الإجهاد العاطفي في جامعة شبوة، عند متوسط حسابي مقداره (٢,٧٠)، ووزن نسبي (٧٣,٩)، وفي الترتيب الأول بين أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- ٨- يوجد توافر متوسط لبعد تبدل المشاعر في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٣,٢٥)، ووزن نسبي (٦٥,٠)، وفي الترتيب الثاني بين أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- ٩- يوجد توافر متوسط لبعد تدني مستوى الإنجاز في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٢,٨٧)، ووزن نسبي (٥٧,٤)، وفي الترتيب الثالث بين أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- ١٠- يوجد توافر مرتفع لمتغير أداء العاملين في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٣,٩٧)، ووزن نسبي (٧٩,٢).
- ١١- يوجد توافر مرتفع لبعد إدراك الفرد لدوره في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٤,١٢)، ووزن نسبي (٨٢,٤)، وفي الترتيب الأول بين أبعاد أداء العاملين.
- ١٢- يوجد توافر مرتفع لبعد القدرات الفردية في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٤,٠٦)، ووزن نسبي (٨١,١)، وفي الترتيب الثاني بين أبعاد أداء العاملين.
- ١٣- يوجد توافر مرتفع لبعد الجهد المبذول في العمل في جامعة شبوة عند متوسط حسابي مقداره (٣,٧٢)، ووزن نسبي (٧٤,٤)، وفي الترتيب الثالث والأخير بين أبعاد أداء العاملين.

١٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في جامعة شبوة؛ إذ كانت العلاقة متوسطة وطرديّة بمعامل ارتباط مقداره (٠,٤٣) بأبعاده بصورة مجتمعة.
١٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد العاطفي وأداء العاملين في جامعة شبوة، فقد كانت العلاقة ضعيفة وطرديّة بمعامل ارتباط مقداره (٠,٢٨).
١٦. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني مستوى الانجاز وأداء العاملين في جامعة شبوة؛ إذ كانت العلاقة غير دالّة إحصائياً.
١٧. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تلبّد المشاعر وأداء العاملين في جامعة شبوة؛ إذ كانت العلاقة ضعيفة وطرديّة بمعامل ارتباط مقداره (٠,٢٣).
١٨. هنالك إجماع كبير من العينة، يفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول أثر الاحتراق الوظيفي أثر أداء العاملين في جامعة شبوة، تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي).
١٩. هنالك اختلاف وتباين من العينة، يفيد بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مستوى توافر الاحتراق الوظيفي في جامعة شبوة، تعزى إلى متغير سنوات الخدمة ولصالح فئة الخبرة (١٠ سنوات فأكثر).
٢٠. هنالك إجماع كبير من العينة، يفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مستوى توافر أداء العاملين في جامعة شبوة، تعزى إلى متغير سنوات الخدمة.

التوصيات

- بناء على النتائج التي توصل إليها البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن تلخيصها في الآتي:
١. يستحسن تخفيف العبء الوظيفي بإجراء تحليل دقيق للمهام الموكلة لكل موظف؛ لتحديد المهام الأساسية وغير الأساسية، وإعادة توزيع المهام بين العاملين بحيث يتناسب مع قدرات كل فرد واهتماماته.
 ٢. يفضل تحسين ظروف العمل المادية بالتفاوض مع الجهات الممولة لزيادة الميزانية المخصصة للرواتب والحوافز أو زيادة الإيرادات الذاتية للجامعة، وكذلك ربط جزء من الراتب بأداء الموظف ونتائج عمله، مما يحفز على الإنتاجية والابتكار.
 ٣. ضرورة توفير بيئة تعليمية مجهزة بأحدث التقنيات وتشجع على التعلم والابتكار.
 ٤. ضرورة دعم البحث العلمي وتشجيع أعضاء هيئة التدريس والطلاب على المشاركة فيه.
 ٥. تشجيع الأنشطة الاجتماعية بين العاملين، مثل: النوادي والفعاليات؛ لتعزيز الروابط بينهم.
 ٦. تقدير جهود العاملين وإنجازاتهم، سواء أكانت فردية أم جماعية، بالمكافآت، والشهادات، أو حتى مجرد كلمات الشكر والتقدير.
 ٧. العمل على بناء روح الفريق والتعاون بين العاملين، بتنظيم الأنشطة الاجتماعية والفعاليات المشتركة.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أبو راسين وأبو العينين، (٢٠٢٠). الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٤(٣)، ١٢٧ - ١٥٤.
- الأعمى، محمد إبراهيم وميلاد، محمد صالح، (٢٠٢٣). الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي " دراسة ميدانية على العاملين بمصرف شمال أفريقيا - فرع تهرنونة، *مجلة الدراسات الاقتصادية*، ٦(٣)، ١٥٥-١٣٢.
- البشير، عبد الله حسين، (٢٠٢٠). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- البقي، نجلاء مرزوق، (٢٠٢١). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة نجران بشرونة، *مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية*، ١(٩)، ٥٣ - ١١٩.
- بن زهره سليم، وبوخلوه، توفيق، (٢٠٢١). تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الأسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوداي، الجزائر بن عريمه، نوال ورجح، خالد، وبوخلوه، باديس (٢٠٢٣). أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف - ورقلة، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ٩(٢)، ١١٦ - ١٣٤.
- حراز، السيد يوسف، (٢٠١٥). أثر تطبيق سياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة دمياط. *مجلة البحوث التجارية*، ٣٧(١)، ٢٢٥ - ١٩٣.
- حساين، إيمان، وسمايلي، محمد، (٢٠٢١). الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه الإرشادي المدرسي والمهني بولاية تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
- حمادي، أحمد عباس، (٢٠١٦). الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين، بحث استطلاعي لآراء عينت من مدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات اللبن، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، ٩٤(٢٢)، ٣٠١-٣٢٤.
- رحالي، فتحية، ورقيق، رزيقة، (٢٠١٥). الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات دراسة ميدانية على عينت من عمال بلديات مدينة تقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- زيادة، رانية محمد محمود، (٢٠٢٠). دور الاحتراق الوظيفي في التأثير على رضا الوظيفي، دراسة حالة على الإداريين في مستشفى عسير المركزي، بمدينة أبها، جامعة الملك خالد، كلية المجتمع للبنات.
- الشفلو، عبد الرؤوف حسن، (٢٠١٥). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية*، ٤(٦)، ٢٧١ - ٢٣٥.
- صالح، عمر (٢٠٢٠). نادي الاحتراق النفسي، الطبعة الأولى، دار أكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الصبان، نسرین إبراهيم، (٢٠٢١). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى واحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الامن بالرياض، *مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية*، ٢٩(١٠)، ١٥٣-١٨٠.

الطلاع، سلمان احمد، (٢٠١٥). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة،
مجلة جامعة الأزهر غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، ١٧ (٢)، ١٨١ - ٢١٤.

ظافر، سعيد بن علي، (٢٠٢١). الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج، منشورات كلية ابن راشد للعلوم الإدارية
أبها، السعودية.

عاشور، علوي وعبد الوهاب، مفار، (٢٠١٧). علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية
علي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ١ (٢١)، ٧١ -
٨٠.

عباس، منير، (٢٠١٨). أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال
إلى المركز المؤقت وبعده، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٣٤ (٢)، ٢٤٥ - ٢٩٤.

عتودي، أحمد، (٢٠١٧). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان، رسالت
ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

العسيري، خلفان، (٢٠٢٢). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في أداء العاملين في وزارة العمل بسلطنة عمان، رسالت
ماجستير غير منشورة، جامعة الشرقية، سلطنة عمان.

العنزي، سعد علي، والساعدي، مؤيد يوسف، (٢٠٢٢). منهجية البحث العلمي: مدخل تطبيقي في العلوم الإدارية
والاقتصادية (الطبعة الثانية). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

غانم، الشيماء محمد، (٢٠٢٣). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على
مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق الإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية
والإدارية، ١٥ (١)، ٣١-١.

فايز، أكرم، (٢٠٢٠). الفرور التنظيمي وتأثيره على الاحتراق الوظيفي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية،
١٤ (٢٧)، ٣٣٩-٣١١.

لبسيس، عفاف، ونصر الله، عايدة، (٢٠١٧). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمودية،
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجبلاني - الشط - الوادي، جامعة الشهيد حمه لخضر،
الجزائر.

محمود السيد إمام (٢٠٢٢). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاد
المال والأعمال، ٢ (٣)، ٣٣٣ - ٣٥٠.

ميا، داود، (٢٠٢٠). تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا للعاملين في مديرية مالية اللاذقية (دراسة ميدانية)، مجلة
جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ٤٢ (١)، ٤٠١ - ٤١٧.

ميدوني، صارة، ولوناس، نبيلة، (٢٠٢٢). أثر الحوافز على أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمقر الولائي أدرار، رسالت
ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد درايعية - ولاية
أدرار، الجزائر.

الهداب، تغريد بنت حمد، (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينته من
الموظفات الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، ٤٠ (٣)، ٢٣٣ - ٢٥٤.

الهسته، محمد، (٢٠٢٠). أثر إدارة الوقت على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية، دراسة تطبيقية على مديرية تربية بيت لحم، *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، ١٠ (٣)، ٨٣-١١٢.
اليامي، علي فهد ال منصور. (٢٠٢٢). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران، *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، ١ (٧٣)، ٢٨٥ - ٣١٨.

المراجع الإنجليزية:

Bin Zaid, Wafaa (2019). The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University, *International Journal of Business and Social Science*, 10(4) , 126- 136.