



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سطيف 1 فرحات عباس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم : علوم التسيير

مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الموضوع :

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة

دائرة حالة شركة – SAMHA Home Appliance – سطيف

تحت إشراف:

د. غويلة لبنى

إعداد الطالب (ة):

صخري محمد رضا

تاريخ المناقشة:

لجنة المناقشة		
الرئيس	رقام ليندة	أستاذ محاضر "أ"
المشرف	غويلة لبنى	أستاذ محاضر "ب"
المناقش	مقيدش نزيهة	أستاذ محاضر "أ"

السنة الجامعية: 2024 – 2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سطيف 1 فرحات عباس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم : علوم التسيير

مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الموضوع :

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة

دائرة حالة شركة - SAMHA Home Appliance - سطيف

تحت إشراف:

د. غويلة لبنى

إعداد الطالب (ة):

صخري محمد رضا

تاريخ المناقشة:

لجنة المناقشة		
الرئيس	رقام ليندة	أستاذ محاضر "أ"
المشرف	غويلة لبنى	أستاذ محاضر "ب"
المناقش	مقيدش نزيهة	أستاذ محاضر "أ"

السنة الجامعية: 2024 - 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى: ﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ سورة يونس

الشكر:

بكل خشوع وإجلال، أتوجه بحمدي وشكري العميق لله عز وجل، الذي منّ عليّ بنعمة العلم والهداية، وأسأله أن يجعل هذا العمل إضافة قيمة في رحاب المعرفة الإنسانية.

إن هذا البحث لم يكن ليخرج إلى النور لولا الرعاية الأكاديمية الرفيعة التي حظيت بها، بدايةً من مشرفتي الرائدة، الأستاذة د. غويلة لبنى التي كانت القدوة والملهمة، وصاحبة النظرة الثاقبة التي صاغت خطواتي نحو الإتقان، بمنهجية علمية صارمة، وصبر لا ينضب.

أتقدم بأسمى آيات التقدير والإجلال لأساتذة قسم علوم التسيير، الذين لم يكونوا مجرد معلمين، بل كانوا نوافذ للفهم العميق والإبداع المعرفي، ومنازل مضيئة أضاءت لي طريق البحث، وإرشادهم الحكيم كان الأساس الذي بنيت عليه معارفي وأفكاري.

ولا يفوتني أن أشيد بأعضاء لجنة التقييم الموقرة، الذين بصرامة نقدهم وروحهم البناءة رفعوا من مستوى هذا البحث ليصل إلى آفاق علمية متقدمة، فأثروا النقاش وأغنوا المحتوى.

وأخيراً، أعبر عن خالص امتناني لكل من شاركني هذه الرحلة، بمنحهم الدعم، أو بالكلمة الطيبة، أو بالمساعدة العلمية، فهم الذين صنعوا من هذا البحث قصة نجاح حقيقية، وشهادة فخر لي في مسيرتي العلمية.

الاهداء:

"آخردعوانا أن الحمد لله رب العالمين"

إلى والدي العزيز كلما تحدثوا عن الأمان والنُّبل، أدركت أنهم لم يعرفوك بعد.
أهديك هذا العمل خجلاً، فكل ما فيه لا يساوي سكونك في وجه الشدائد. حفظك
الله وأدام عليك الصحة والرضا.

إلى أمي الحبيبة أنت المعنى الأجمل لكل بداية، والعطاء الذي لا يُقاس.
لكِ وحدكِ أهدي كل حرف في هذه الصفحات، دعاءً وامتناناً لا ينتهي. أسأل الله
أن يحفظكِ، ويجعل السعادة لا تفارقكِ، وأن يُنعش أيامكِ ببركة لا تنقطع.
إلى أخي وأختي كنتم الدفء والنبض في كل الأوقات. حفظكم الله ورزقكم فرحاً لا
يغيب.

إلى كل أصدقائي ورفقاء الدرب اشكركم على مساندتكم لي
إلى عائلة صخري الكبيرة، أحياء كانوا أو تحت التراب رحم الله من رحل، وحفظ
من بقي.

رضاً.

قائمة المحتويات:

الصفحة	اسم	رقم
أولاً: الإطار العام للدراسة		
1	تمهيد.	1
1	مشكلة الدراسة وأسئلتها.	2
1	الإشكالية.	3
2	الأسئلة الفرعية.	4
2	فرضيات الدراسة.	5
2	الفرضية الرئيسية.	6
3	الفرضيات الفرعية.	7
3	أهداف الدراسة.	8
3	أهداف الدراسة.	9
4	الأهداف الفرعية.	10
4	أهمية الدراسة.	11
4	الأهمية العلمية.	12
5	الأهمية العملية.	13
5	الأهمية المجتمعية.	14
5	حدود الدراسة.	15
5	الحدود المكانية	16
6	صعوبات الدراسة.	17
8	نموذج الدراسة.	18
9	التعريفات الإجرائية.	19
9	الاحتراق الوظيفي.	20

10	أداء الموظفين.	21
ثانياً: أدبيات الدراسة		
12	تمهيد.	1
13	الإطار العام للاحتراق الوظيفي.	2
13	مفهوم الاحتراق الوظيفي.	3
15	خصائص وأسباب الاحتراق الوظيفي.	4
17	أبعاد، مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي.	5
22	الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي.	6
24	الإطار العام لأداء الموظفين في المؤسسة.	7
25	مفهوم الأداء وأهميته.	8
26	العوامل المؤثرة في أداء الموظفين.	9
28	طرق تقييم الأداء الوظيفي.	10
29	مشاكل تقييم الأداء الوظيفي.	11
30	الدراسات السابقة (العربية + الأجنبية) حول أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة.	12
31	الدراسات باللغة العربية.	13
34	الدراسات باللغة الأجنبية.	14
37	الفجوة البحثية.	15
ثالثاً: الطريقة والاجراءات		
39	تمهيد.	1
40	التعريف بالمؤسسة والعلامة التجارية محل الدراسة محل الدراسة.	2
42	تعريف مصلحة الموارد البشرية في شركة (SAMHA Home Appliance)	3
42	منهجية الدراسة.	4
43	عينة الدراسة.	5

44	الأساليب الإحصائية المستخدمة.	6
44	اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة.	7
47	تحليل البيانات الديموغرافية والوظيفية للعيينة.	8
54	تحليل متغيرات الدراسة.	9
54	تحليل محور الاحتراق الوظيفي.	10
58	تحليل محور أداء الموظفين.	11
رابعاً: نتائج الدراسة (اختبار الفرضيات)		
62	تمهيد.	1
62	اختبار فرضيات الدراسة.	2
62	فرضيات الدراسة.	3
62	اختبار الفرضية الرئيسية والفرعية الأولى.	4
64	اختبار الفرضية الفرعية الثانية (الفروق في الاحتراق الوظيفي).	5
67	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (الفروق في أداء الموظفين).	6
خامساً: مناقشة النتائج والتوصيات		
69	مناقشة نتائج اختبار الفرضيات.	1
69	مناقشة الفرضية الرئيسية	2
69	مناقشة الفرضيات الفرعية.	3
70	مناقشة نتائج تحليل متغيرات الدراسة.	4
70	مناقشة نتائج الاحتراق الوظيفي.	5
70	مناقشة نتائج أداء الموظفين.	6
71	الاقتراحات والتوصيات.	7
72	أفاق الدراسة.	8
قائمة المراجع.		
الملاحق.		

قائمة الاشكال:

الصفحة	اسم	رقم
14	الشكل رقم (1): وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي.	1
17	الشكل رقم (2): ابعاد الاحتراق الوظيفي.	2
22	الشكل رقم (3): مراحل الاحتراق الوظيفي.	3
29	الشكل رقم (4): الجوانب المتداخلة التي تشكل جميعها مفهوم الأداء.	4
41	الشكل رقم (5): الهيكل التنظيمي لمؤسسة برونر	5
47	الشكل رقم (6): توزيع العينة حسب الجنس.	6
49	الشكل رقم (7): توزيع العينة حسب الفئة العمرية.	7
50	الشكل رقم (8): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	8
51	الشكل رقم (9): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.	9
52	الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب نوع الوظيفة.	10
53	الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب القسم.	11

قائمة الجداول:

رقم	اسم	الصفحة
1	الجدول رقم (1): تلخيص للعوامل التنظيمية المؤدية للاحتراق الوظيفي.	16
2	الجدول رقم (2): تلخيص أبعاد الاحتراق الوظيفي.	19
3	الجدول رقم (3): الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي.	24
4	الجدول رقم (4): تلخيص العوامل المؤثرة وتصنيفها.	27
5	الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والاتجاهات الموافقة لها..	43
6	الجدول (6): معاملات ألفا كرونباخ لمحاو الدراسة	44
7	الجدول (7): معاملات التجزئة النصفية لمحاو الدراسة.	45
8	الجدول (8): نتائج اختبار شايبرو-ويلك للتوزيع الطبيعي.	46
9	الجدول (9): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	47
10	الجدول (10): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.	48
11	الجدول (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	49
12	الجدول (12): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.	50
13	الجدول (13): توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة.	51
14	الجدول (14): توزيع أفراد العينة حسب القسم.	53
15	الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإنهاك العاطفي.	54
16	الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تبدل المشاعر.	55
17	الجدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تدني الإنجاز الشخصي.	56
18	الجدول (18): المتوسط العام لأبعاد الاحتراق الوظيفي.	57
19	الجدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الفعالية.	58

20	الجدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الكفاءة والقدرات الفردية.	59
21	الجدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإنتاجية.	60
22	الجدول (22): المتوسط العام لأبعاد أداء الموظفين.	61
23	الجدول (23): معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين.	62
24	الجدول (24): تحليل الانحدار البسيط لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.	63
25	الجدول (25): اختبار T للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب الجنس.	64
26	الجدول (26): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب العمر.	64
27	الجدول (27): اختبار LSD للمقارنات البعدية حسب العمر.	65
28	الجدول (28): اختبار T للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب المستوى التعليمي.	66
29	الجدول (29): اختبار T للفروق في أداء الموظفين حسب الجنس.	67
30	الجدول (30): تحليل التباين الأحادي للفروق في أداء الموظفين حسب العمر.	67

قائمة الرموز:

اسم	الرمز	رقم
المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.	Spss	1
القيمة الاحتمالية.	Sig	2



أولاً:

الإطار العام للدراسة

1. تمهيد

ان عالم الأعمال والمؤسسات حالياً يعيش تحولات ديناميكية وتحديات متنامية تلقي بظلالها على الموظفين، ولدت ضغوطاً مهنية ونفسية شديدة. وعليه تعتبر هذه الضغوط اقلية خصباً لظهور الاحتراق الوظيفي (Job Burnout)، حيث أصبحت اشكالا من أبرز اهتمامات إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين. فهو ليس مجرد شعور عابر بالإرهاق أو التعب، بل هو حالة مزمنة تستنزف الفرد نفسياً وجسدياً، نتيجة للتعرض المستمر لضغوط العمل والإجهاد العاطفي.

وعليه تعتبر دراسة هذه الظاهرة أهمية بالغة لأنها تمس جوهر الأداء المؤسسي والإنتاجي. إذ ان الحالة النفسية والمعنوية للموظفين ينعكس سلباً وتعود بالضرر بشكل مباشر على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، مما يعرقل في تحقيق الأهداف التنظيمية والتنافسية للمؤسسة. فالأثر لا يقتصر على فقدان الموظف لحماسة ودافعيته للعمل، بل يتسع ليشمل تراجعاً في جودة المخرجات وزيادة في معدلات الغياب (Absenteeism) ودوران الموظفين (Employee Turnover).

وفي السياق الجزائري، تتبلور هذه الظاهرة بشكل خاص ضمن البيئة الصناعية. فطبيعة العمل الصناعي يتطلب جهداً مكثفاً سواء كان بدنياً أو ذهنياً، إضافة إلى ضغوط الإنتاج والجودة والمنافسة الشديدة في السوق. كما أن التحولات الاقتصادية والتي تشهدها الجزائر تفرض تحديات إضافية على العاملين في هذا القطاع الحيوي.

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها

1.2. الإشكالية

تواجه المؤسسات الحديثة، وخاصة في القطاع الصناعي، تحديات متزايدة في إدارة الموارد البشرية والحفاظ على مستويات أداء عالية في بيئة عمل تتسم بالضغوط والتنافسية الشديدة. ومن أبرز هذه التحديات ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تُعتبر من المشكلات النفسية والمهنية الخطيرة التي تؤثر سلباً على أداء الموظفين وإنتاجيتهم.

شركة SAMHA Home Appliance، كغيرها من الشركات الصناعية في الجزائر، تواجه هذا التحدي حيث تسعى لتحقيق أهداف إنتاجية طموحة في ظل ظروف عمل قد تولد ضغوطاً نفسية ومهنية على العاملين. هذه الضغوط قد تؤدي إلى حالات الاحتراق الوظيفي التي تتجلى في الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي، مما ينعكس سلباً على الأداء الفردي والجماعي.

من هنا تتبلور الإشكالية الرئيسية للدراسة في التساؤل التالي:

"ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في شركة SAMHA Home Appliance بسطيف؟"

2.2. الأسئلة الفرعية

تتفرع عن الإشكالية الرئيسية الأسئلة التالية:

1. ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركة SAMHA Home Appliance ؟
2. ما هو مستوى أداء الموظفين في شركة SAMHA Home Appliance ؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين في الشركة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين؟
5. هل توجد فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)؟
6. هل توجد فروق في مستوى أداء الموظفين تُعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

3. فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة وفقاً للأسئلة المطروحة والأدبيات النظرية المتوفرة، وذلك كما يلي:

1.3. الفرضية الرئيسية

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين في شركة SAMHA Home Appliance .

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين في شركة SAMHA Home Appliance .

2.3. الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية:

- H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

4. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1.4. أهداف الدراسة

تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين في شركة SAMHA Home Appliance ، وقياس مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على مستويات الأداء المختلفة.

2.4. الأهداف الفرعية

1. قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة من خلال أبعاده الثلاثة: الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي.
2. تقييم مستوى أداء الموظفين في الشركة من خلال أبعاد الفعالية، والكفاءة والقدرات الفردية، والإنتاجية.
3. تحليل العلاقة الارتباطية بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين وتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة.
4. قياس الأثر السببي للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين باستخدام تحليل الانحدار.
5. تحديد الفروق الإحصائية في مستويات الاحتراق الوظيفي والأداء حسب المتغيرات الديموغرافية.
6. تقديم توصيات عملية للإدارة للحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين أداء الموظفين.
7. إثراء الأدب النظري في مجال الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في السياق الجزائري.

5. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب:

1.5. الأهمية العلمية

- إثراء البحث العلمي: تساهم في إثراء الأدبيات العربية في مجال الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء في البيئة الصناعية.
- سد النقص المعرفي: تقدم دراسة تطبيقية في السياق الجزائري الذي يعاني من نقص في هذا النوع من الدراسات.
- تطوير الفهم النظري: تساهم في فهم أعمق لظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيراتها في البيئة الثقافية والتنظيمية الجزائرية.
- المساهمة في النظرية: تقدم نتائج تجريبية تدعم أو تطور النظريات الموجودة حول الاحتراق الوظيفي.

2.5. الأهمية العملية

- دعم اتخاذ القرار: تقدم معلومات علمية دقيقة لمساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات مدروسة حول إدارة الموارد البشرية.
- تحسين بيئة العمل: تساعد في تحديد المشاكل الحقيقية في بيئة العمل ووضع حلول عملية لها.
- زيادة الكفاءة: تساهم في تطوير استراتيجيات لتحسين أداء الموظفين وزيادة الإنتاجية.
- تطوير السياسات: تساعد في وضع سياسات إدارية أكثر فعالية للتعامل مع ضغوط العمل.
- تحسين الرفاهية المهنية: تقدم توجيهات لتحسين الصحة النفسية والمهنية للعاملين.

3.5. الأهمية المجتمعية

- تحسين جودة الحياة المهنية: تساهم في تحسين ظروف العمل ورفاهية العاملين.
- التنمية الاقتصادية: تدعم النمو الاقتصادي من خلال تحسين الأداء المؤسسي.
- نموذج للمؤسسات الأخرى: تقدم نموذجاً يمكن تطبيقه في مؤسسات صناعية أخرى.
- الاستدامة المؤسسية: تساهم في بناء مؤسسات أكثر استدامة من الناحية البشرية.

6. حدود الدراسة

1.6. الحدود المكانية

تقتصر هذه الدراسة على شركة SAMHA Home Appliance الواقعة في ولاية سطيف، الجزائر. اختيار هذه الشركة تم لكونها:

- شركة صناعية رائدة في مجال الأجهزة المنزلية.
- تضم عدداً مناسباً من الموظفين لإجراء الدراسة.
- تمثل نموذجاً للشركات الصناعية في الجزائر.
- إمكانية الوصول إليها وتعاون إدارتها مع البحث العلمي.
- توفر التنوع في الوظائف والأقسام مما يثري البيانات.

2.6. الحدود الزمنية

تم تنفيذ هذه الدراسة خلال 2025، وشملت الفترات التالية:

- مرحلة التحضير والتخطيط: من جانفي إلى فيفري 2025.
- مراجعة الأدبيات وإعداد الأدوات: من فيفري إلى مارس 2025.
- جمع البيانات الميدانية: من مارس إلى أفريل 2025.
- تحليل البيانات: من أفريل إلى ماي 2025.
- كتابة التقرير النهائي: من ماي إلى جوان 2025.

3.6. الحدود الموضوعية

تقتصر هذه الدراسة على:

- دراسة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة المحددة في أدبيات الموضوع.
- قياس الأداء من خلال الأبعاد الثلاثة المحددة.
- التركيز على العلاقة المباشرة بين المتغيرين.
- استخدام المنهج الكمي في التحليل.

4.6. الحدود البشرية

تشمل الدراسة جميع الموظفين العاملين في شركة SAMHA من مختلف المستويات الإدارية والوظيفية، باستثناء:

- الموظفين المتدربين والمؤقتين.
- الموظفين في إجازة طويلة.
- الإدارة العليا (لأسباب تتعلق بحساسية الموضوع)

7. صعوبات الدراسة

واجه الباحث عدة صعوبات أثناء تنفيذ هذه الدراسة، منها:

1.7. الصعوبات المنهجية

- حساسية الموضوع: تردد بعض الموظفين في الإجابة بصراحة على أسئلة تتعلق بمشاعرهم وضغوط العمل خوفاً من تأثير ذلك على وضعيتهم المهنية.
- التحيز في الاستجابة: ميل بعض المشاركين لإعطاء إجابات مرغوبة اجتماعياً بدلاً من الإجابات الحقيقية.
- صعوبة التعميم: النتائج مقتصرة على شركة واحدة مما يجعل التعميم على الشركات الأخرى محدوداً.

2.7. الصعوبات الإجرائية

- تنسيق المواعيد: صعوبة في تنسيق أوقات مناسبة لجمع البيانات مع جداول العمل المكثفة للموظفين.
- الوصول لجميع الأقسام: تحديات في الوصول إلى بعض الأقسام نظراً لطبيعة العمل الصناعي ومتطلبات السلامة.
- ضمان السرية: الحاجة إلى طمأنة المشاركين حول سرية المعلومات وعدم استخدامها ضدهم.
- تحديات اللغة: بعض العمال يفضلون التعبير بالعامية مما يتطلب ترجمة وتوضيح بعض المفاهيم.

3.7. الصعوبات التقنية

- محدودية المراجع: نقص في الدراسات العربية المتخصصة في موضوع الاحتراق الوظيفي في البيئة الصناعية الجزائرية.
- تطبيق الأدوات: تحدي تكييف المقاييس العالمية مع البيئة المحلية والثقافة التنظيمية للشركة.
- معالجة البيانات: الحاجة إلى استخدام برامج إحصائية متقدمة وتطوير المهارات اللازمة لذلك.

4.7. الصعوبات المالية والزمنية

- التكاليف: تكاليف الانتقال والطباعة وبرامج التحليل الإحصائي.
- ضيق الوقت: ضغط الوقت لإنجاز الدراسة ضمن الفترة المحددة أكاديمياً.

8. نموذج الدراسة

يوضح النموذج التالي العلاقة المفترضة بين متغيرات الدراسة:

المتغيرات الديموغرافية

•	الجنس
•	العمر
•	المستوى التعليمي
•	سنوات الخبرة
•	نوع الوظيفة
•	القسم

↓ (متغيرات ضابطة)

الاحتراق الوظيفي ← ————— → أداء الموظفين
(المتغير المستقل) (المتغير التابع)

أبعاد الأداء الوظيفي	أبعاد أداء الموظفين
الإرهاك العاطفي	الفعالية
تبلد المشاعر	الكفاءة والقدرات الفردية
تدني الإنجاز الشخصي	الإنتاجية

1.8. تفسير النموذج

- المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، تدني الإنجاز الشخصي).
- المتغير التابع: أداء الموظفين بأبعاده الثلاثة (الفعالية، الكفاءة والقدرات الفردية، الإنتاجية).
- المتغيرات المراقبة: المتغيرات الديموغرافية والوظيفية.
- العلاقة المفترضة: علاقة سلبية بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين.

2.8. افتراضات النموذج

1. السببية: الاحتراق الوظيفي يؤثر على الأداء وليس العكس.
2. الخطية: العلاقة بين المتغيرين خطية.
3. الاستقلالية: عدم وجود ارتباط بين الأخطاء.
4. التوزيع الطبيعي: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

9. التعريفات الإجرائية

1.9. الاحتراق الوظيفي

التعريف النظري: حالة من الإنهاك الجسدي والعقلي والعاطفي ناتجة عن التعرض لمواقف عمل مجهدة عاطفياً لفترات طويلة، تتميز بثلاثة أبعاد رئيسية هي الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي.

التعريف الإجرائي: الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الاحتراق الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة، والذي يتكون من 22 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد:

1.1.9. الإنهاك العاطفي

شعور الموظف بالاستنزاف العاطفي والإجهاد النفسي نتيجة متطلبات العمل الزائدة، ويقاس من خلال 9 فقرات تركز على:

- الشعور بالتعب والإرهاق
- فقدان الدافعية للعمل

- مشاكل النوم المرتبطة بالعمل
- الشعور بالإحباط والتوتر

2.1.9. تبليد المشاعر

اتجاهات سلبية وغير إنسانية نحو زملاء العمل والمستفيدين من الخدمة، ويقاس من خلال 7 فقرات تركز على:

- التعامل بجمود مع الآخرين
- تجنب العلاقات الاجتماعية في العمل
- اللامبالاة تجاه الآخرين
- ضعف العلاقات مع الزملاء

3.1.9. تدني الإنجاز الشخصي

شعور الموظف بعدم الكفاءة وقلة الإنجاز في العمل، ويقاس من خلال 6 فقرات تركز على:

- الرضا عن الإنجازات
- الثقة في القدرات المهنية
- الشعور بالفخر بالنتائج المحققة
- القدرة على التأثير الإيجابي

2.9. أداء الموظفين

التعريف النظري: مدى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المطلوبة منه بكفاءة وفعالية ضمن الإطار الزمني المحدد، مع مراعاة معايير الجودة والكمية المطلوبة.

التعريف الإجرائي: الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس أداء الموظفين المستخدم في هذه الدراسة، والذي يتكون من 15 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد:

1.2.9. الفعالية

قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المطلوبة والالتزام بمعايير الجودة، وتقاس من خلال 5 فقرات تركز على:

- إنجاز المهام في المواعيد المحددة.
- الالتزام بمواعيد العمل.
- التعامل مع الظروف الصعبة.
- مساعدة الزملاء.
- تحمل المسؤوليات الإضافية.

2.2.9. الكفاءة والقدرات الفردية

امتلاك المهارات والقدرات اللازمة لأداء المهام المطلوبة بجودة عالية، وتقاس من خلال 5 فقرات تركز على:

- إتمام المهام بكفاءة ودقة.
- اتخاذ القرارات المهنية المناسبة.
- امتلاك المهارات الفنية المطلوبة.
- مواجهة المشاكل بفعالية.
- استغلال الموارد بطريقة فعالة.

3.2.9. الإنتاجية

قدرة الموظف على إنجاز حجم مناسب من العمل في الوقت المحدد مع المحافظة على الجودة، وتقاس من

خلال 5 فقرات تركز على:

- إنجاز حجم كبير من العمل في وقت قصير.
- الالتزام بالخططة الزمنية.
- عدم تأجيل المهام.
- المساهمة في رفع إنتاجية الفريق.
- الاستغلال الفعال لوقت العمل.

ثانياً:

أدبيات الدراسة



تمهيد

في السنوات الأخيرة، برز العنصر البشري كمحور أساسي داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث لم يعد ينظر إليه فقط كمنفذ للمهام، بل كمورد استراتيجي يمثل العمود الفقري لكل عمليات التخطيط والتنفيذ والإدارة والرقابة. وقد تعزز هذا الدور الحيوي نتيجة إدراك المؤسسات بأن الموظف يعد مصدرا رئيسيا لتحقيق الميزة التنافسية في بيئة تتسم بالتغير المستمر. وهو ما دفع العديد من الباحثين والمفكرين إلى الاهتمام المتزايد بكل ما يتعلق بالعامل، سعيا للحفاظ عليه من الظواهر السلبية التي قد تعيق أداءه أو تعرقل تحقيق أهداف المؤسسة.

وفي ظل التحولات العميقة التي يعرفها العالم على مختلف الأصعدة لاسيما التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة، انعكست هذه التغيرات بشكل مباشر على حياة العاملين، خاصة من حيث تزايد الضغوط النفسية. وقد أفرز هذا الواقع ظاهرة متفاقمة تعرف بالاحتراق الوظيفي، والتي استأثرت باهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة نظرا لما تخلفه من آثار جسدية ونفسية خطيرة، فضلا عن تأثيرها المباشر على مردودية الموظفين واستقرارهم المهني.

يعد الاحتراق الوظيفي أحد أبرز التحديات التي تواجه الموارد البشرية اليوم، كونه يمثل حالة من الإرهاق الشديد. سواء الجسدي أو النفسي أو العاطفي. الناتج عن التعرض المزمن لضغوط العمل. وتؤكد الأدبيات الحديثة على أن هذه الظاهرة تؤثر سلبا على الرضا المهني، وتقلص من مستوى الالتزام، وتضعف أداء الأفراد داخل المؤسسات.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي بوصفها عاملا مؤثرا في أداء الموظفين. ومن هنا، تبرز الإشكالية الرئيسية التي تحاول الدراسة الإجابة عنها: ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين داخل المؤسسة؟

ولمعالجة هذه الإشكالية، يقدم هذا الإطار النظري قراءة تحليلية شاملة لمفاهيم الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين، مع استعراض لأهم النظريات والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بينهما، في أفق تحديد الفجوة العلمية التي تستند إليها الدراسة الميدانية.

1. الإطار العام للاحتراق الوظيفي

في الوقت الراهن، تولي المؤسسات اهتماما متزايدا بعاملها، من خلال متابعة ظروف عملهم والسعي لتحسين بيئتهم المهنية، إدراكا منها بأنهم يشكلون أحد أهم الموارد الفاعلة في تحقيق أهدافها. غير أن بيئة العمل كثيرا ما تكون محاطة بجملة من الضغوط والعوامل المؤثرة التي قد تنعكس سلبا على الحالة النفسية والسلوكية للعامل. وإذا استمرت هذه الضغوط دون تدخل أو معالجة، فقد تؤدي به إلى حالة من الإنهاك النفسي تعرف بالاحتراق الوظيفي (Job Burnout)، وهي حالة مزمنة من التعب تؤثر بعمق على دافعيته وأدائه داخل المؤسسة.

1.1 مفهوم الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة التي برزت بقوة في ميدان السلوك التنظيمي، حيث أصبح يحظى باهتمام واسع من قبل الباحثين والمختصين في علم النفس المهني والاجتماعي، نظرا لانتشاره المتزايد في بيئات العمل المختلفة، وما يترتب عليه من آثار نفسية وسلوكية وتنظيمية سلبية. يرجع أصل هذا المفهوم إلى الطبيب النفسي الأمريكي (Herbert Freudenberger)، الذي يعد أول من صاغ مصطلح "الاحتراق الوظيفي" في سبعينيات القرن الماضي. وقد استخدمه لوصف الحالة النفسية التي تصيب العاملين نتيجة تعرضهم لضغوط مزمنة في العمل، تتمثل في الإنهاك العاطفي، فقدان الحماس، وتبلد المشاعر تجاه الآخرين، إضافة إلى ضعف الإنجاز وانخفاض الكفاءة الذاتية. وقد لاحظ فرويدنبرجر هذه الأعراض بشكل خاص لدى فئات مهنية تعمل في مجالات تقديم المساعدة، مثل الأطباء والمعالجين النفسيين والمرضى. (العتبي آدم غازي، 2003، صفحة 351)

لاحقا، طورت الباحثة (Christina Maslach)، وهي أستاذة في علم النفس الاجتماعي، هذا المفهوم من خلال سلسلة من الدراسات العلمية، وعرفته بأنه:

"مجموعة من الأعراض النفسية المرتبطة بالإجهاد الذهني والانفعالي، تشمل الإنهاك العاطفي، والتبلد أو التجرد من المشاعر، بالإضافة إلى الشعور بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء

المهني." (Halbesleben Jonathan R.B. M Ronald Buckle, 2004, p. 359)

وفي هذا السياق، عرف Maslach & Jackson الاحتراق الوظيفي على أنه:

"استجابة نفسية مزمنة لضغوط العمل الانفعالية المستمرة، تتجلى في ثلاث أبعاد مترابطة: الإنهاك العاطفي (Emotional Exhaustion)، التجرد من المشاعر أو التبلد (Depersonalization)، وتراجع

الشعور بالإنجاز الشخصي (Reduced Personal Accomplishment) (مسلم عياد أبو مسعود سماهر، 2010، صفحة 15).

وتعددت التعريفات الأخرى التي قدمها باحثون عرب حول نفس الظاهرة، نذكر من بينها تعريفا مفاده أن الاحتراق الوظيفي هو:

"حالة يشعر فيها الفرد بانخفاض كبير في الكفاءة المهنية، وفقدان الالتزام الشخصي بعلاقات العمل، إلى جانب غياب الإنسانية في التعامل مع محيطه داخل المنظمة وخارجها، نتيجة تراكم الضغوطات والعلاقات التنظيمية المتوترة."

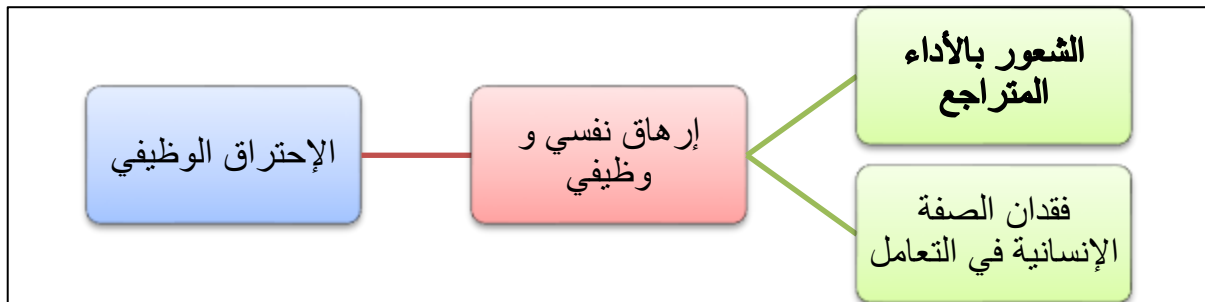
أما الباحث عمر صالح، فقد أشار إلى أن الاحتراق الوظيفي يمثل:

"حالة من الضغط النفسي الحاد، ناجمة عن تراكم الأعباء النفسية والمهنية على مدار سنوات، وتصاحب بشعور عميق بعدم الفاعلية وضعف الإنجاز، ما يؤدي إلى استنزاف مشاعر الفرد داخليا، ليصل في النهاية إلى لحظة يشعر فيها بعدم القدرة على الاستمرار في العمل." (عمر صالح، 2020)

في حين يرى الحارثي خالد أن الاحتراق الوظيفي هو ببساطة:

"إحساس شديد بالإرهاق والتعب العام، يظهر نتيجة ضغوط متواصلة يعاني منها الفرد في بيئة عمله." (الحارثي خالد، 2012، صفحة 783)

الشكل رقم (1): وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي



(Mustafa Sabah Hileli, Ali Abdul Amir, 2018, p. 196)

وانطلاقاً من التعريفات السابقة، يمكن القول إن الاحتراق الوظيفي هو:

حالة نفسية وانفعالية مزمنة تصيب العامل نتيجة ضغوط العمل المتكررة والمتصاعدة، وتتميز بثلاث مظاهر رئيسية: الإنهاك العاطفي، فقدان الشعور بالتعاطف تجاه الآخرين، والإحساس بتدني الفاعلية الشخصية في أداء المهام.

2.1 خصائص وأسباب الاحتراق الوظيفي

أولا: خصائص الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي تتصف بأنه شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات والدوافع والتوقعات، والذي من خلاله يصاب الفرد بالمعاناة ويشعر بالألم والتعب حيث يتصف بعدة خصائص وهي:

- أعراض الاحتراق الوظيفي ترتبط بمجال العمل.
- انخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل.
- التركيز على الأعراض السلوكية والوظيفية أكثر من الأعراض الجسدية.
- تظهر أعراض الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد الذين يصابون بمشاكل نفسية أو يعانون من أمراض نفسية.
- طبيعة ظاهرة الاحتراق الوظيفي مزمنة وليست عارضة. (الكحلوت عزو عبد الفتاح، وسيم إسماعيل الهابيل، 2017)

ثانيا: أسباب الاحتراق الوظيفي

أشار كلا من (Maslach and Leiter) إلى مجموعة من العوامل التنظيمية التي تساهم في نشوء ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل بيئات العمل، والتي يمكن تلخيصها وتفصيلها كما يلي:

1 – ضغط العمل المفرط: يعد ضغط العمل من أبرز أسباب الاحتراق الوظيفي. فعندما يطلب من الموظف إنجاز مهام كثيرة ضمن وقت محدود وبإمكانيات شحيحة، يشعر بالعجز والإرهاق. وقد زادت حدة هذه الظاهرة في العقود الأخيرة، مع اتجاه العديد من المؤسسات نحو تقليص أعداد الموظفين بغرض خفض التكاليف، مما حمل العاملين الباقين أعباء إضافية، مع مطالبتهم في الوقت ذاته بتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، دون توفير موارد إضافية داعمة.

2 – محدودية صلاحيات العمل واتخاذ القرار: إن غياب القدرة على اتخاذ قرارات فورية لمعالجة مشكلات العمل اليومية يؤدي إلى حالة من الإحباط المتراكم. فالموظف الذي يخضع لأنظمة إدارية صارمة تحد من حريته، يشعر بفقدان السيطرة على عمله، مما يزيد من احتمالية تعرضه للاحتراق النفسي نتيجة شعوره بالعجز والجمود الوظيفي.

3 – ضعف وقلة التعزيز الإيجابي: يسهم غياب التقدير المعنوي والمادي للجهود المبذولة في إضعاف الدافعية المهنية. عندما يعمل الموظف لساعات إضافية، أو يقدم أفكارا مبتكرة دون أن يقابل ذلك اعتراف أو تحفيز، يبدأ تدريجيا بفقدان الحماس والشغف بالعمل، مما يمهد الطريق لظهور أعراض الاحتراق العاطفي.

4 – العزلة الاجتماعية: يحتاج الأفراد بطبيعتهم إلى التفاعل الاجتماعي للتنفيس عن الضغوط وتبادل المشاعر. غير أن بعض بيئات العمل تتسم بالانعزال الجسدي والاجتماعي، خصوصا تلك التي تعتمد على الأعمال المكتبية المغلقة أو التعامل مع الأجهزة فقط، مما يؤدي إلى تفاقم مشاعر الوحدة والاغتراب، وبالتالي زيادة قابلية التعرض للاحتراق.

5 – غياب العدالة والإنصاف: يعتبر شعور الموظف بالظلم الوظيفي أحد المحركات القوية للاحتراق النفسي. فقد يحاسب على أخطاء خارجة عن إرادته، كتعطل أدوات العمل أو سوء الإدارة، دون الأخذ بعين الاعتبار العوامل الموضوعية. غياب العدالة يضعف شعور الفرد بالانتماء والثقة بالمؤسسة، ويدفعه تدريجيا نحو الانسحاب النفسي.

6 – صراع القيم والمبادئ: أحيانا يجد الموظف نفسه مضطرا لممارسة أدوار أو أداء مهام تتناقض مع قيمه الأخلاقية أو معتقداته الشخصية. مثلا، قد يطلب من موظف المبيعات تقديم معلومات مضللة لإقناع العميل، مما يضعه في مواجهة مع ضميره المهني. هذا التوتر القيمي يؤدي إلى حالة داخلية من الاغتراب والاحتراق الأخلاقي، يصعب تجاهلها مع مرور الوقت. (مسلم عياد أبو مسعود سماهر،

2010، صفحة 15).

الجدول رقم (1): تلخيص للعوامل التنظيمية المؤدية للاحتراق الوظيفي.

الرقم	العامل	شرح مختصر
1	ضغط العمل المفرط	أعباء زائدة مع وقت و موارد محدودة
2	محدودية صلاحيات القرار	سياسات صارمة تمنع التصرف الحر في معالجة المشكلات
3	ضعف التعزيز الإيجابي	غياب الاعتراف بالجهود المتميزة ماديا أو معنويا
4	العزلة الاجتماعية	بيئة عمل منفصلة تفتقر للتواصل البشري
5	غياب العدالة والإنصاف	محاسبة الموظفين على نتائج لا يتحملون مسؤوليتها الكاملة
6	صراع القيم والمبادئ	التورط في مهام تتناقض مع المعتقدات والقيم الشخصية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما تم تناوله سابقا.

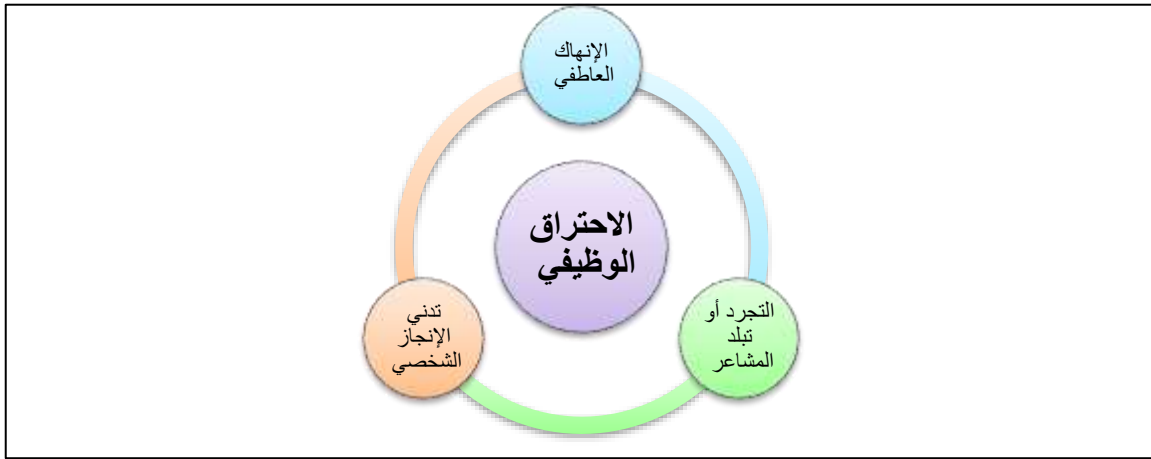
3.1 أبعاد، مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي

أولا: أبعاد الاحتراق الوظيفي

أجمع العديد من الباحثين، ومن بينهم (Schaufeli)، على أن الاحتراق الوظيفي يتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسية تمثل المحاور الأساسية لهذه الظاهرة النفسية. وتتمثل هذه الأبعاد في:

1. الإنهاك العاطفي (Emotional Exhaustion)
2. التجرد أو تبدل المشاعر (Depersonalization)
3. تدني الإنجاز الشخصي (Lack of Personal Accomplishment)

الشكل رقم (2): أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما تم تناوله سابقا

ورغم وجود اختلافات طفيفة في تفسير آلية تطور هذه الأبعاد، إلا أن نموذج (Maslach) يعد الأكثر قبولاً وانتشاراً، حيث يرى أن الاحتراق يبدأ عادة بالإنهاك العاطفي، والذي يؤدي تدريجياً إلى تبدل المشاعر الإنسانية، ثم ينتهي بانخفاض الإحساس بالإنجاز الشخصي.

1 – الإنهاك العاطفي (Emotional Exhaustion)

يعد الإجهاد الانفعالي من أبرز أبعاد الاحتراق الوظيفي، ويشير إلى الحالة التي يشعر فيها الموظف بانخفاض كبير في طاقته العاطفية والنفسية، إلى درجة يفقد معها الثقة بنفسه ويضعف حماسه تجاه العمل. في هذه المرحلة، تتراجع الروح المعنوية، ويبدأ الموظف في التعامل مع مهامه ومحيطه المهني بلا دافع أو اهتمام، كما يشعر تدريجياً بأنه غير قادر على الاستمرار بنفس وتيرة الأداء السابقة.

تظهر على الموظف مجموعة من الأعراض المميزة لهذه الحالة، من بينها:

- الشعور الدائم بالإرهاق،
- الإحساس بالإحباط،
- وتزايد التوتر النفسي.

وقد يصل الأمر إلى أن يشعر الموظف بالقلق أو النفور عند التفكير في الذهاب إلى العمل صباحاً، نتيجة استنزاف طاقته الداخلية.

غالباً ما تنشأ هذه الحالة لدى العاملين الذين يتطلب عملهم تفاعلاً مباشراً ومكثفاً مع الجمهور، حيث تمارس عليهم ضغوط نفسية وعاطفية متواصلة. ولهذا السبب، يرى المتخصصون أن هذا البعد يمثل حجر الزاوية في فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

- ويفرق الباحثون بين الإجهاد الانفعالي وبين الشعور بالملل أو الرتابة؛ إذ أن الموظف المتهك يكون في حالة استنفار دائم وتفاعل عاطفي مفرط، على عكس من يعاني من الملل الذي ينتج عن نمط عمل رتيب لا يتطلب جهداً نفسياً عميقاً. (الكحلوت عزو عبد الفتاح، وسيم إسماعيل الهابيل، 2017)

2 - تبلد المشاعر أو التجرد (Depersonalization)

يشير هذا البعد إلى حالة نفسية يصبح فيها الموظف منفصلاً عاطفياً عن محيطه المهني، حيث يتعامل مع زملائه أو المستفيدين من خدماته بطريقة غير شخصية أو جافة، غالباً دون تعاطف أو اهتمام. تتجلى هذه الحالة في فقدان الالتزام العاطفي والسلوكي بالعلاقات المهنية، والشعور بأن هذه العلاقات لم تعد ذات معنى أو قيمة.

من أبرز علامات تبلد المشاعر أن الموظف يبدأ في تبني نظرة سلبية تجاه ذاته ومحيطه، وقيم أدائه بشكل سلبي، ويشعر بالفشل وعدم الكفاءة، كما قد ينتابه شعور بالإحباط المتكرر نتيجة عدم قدرته على تحقيق النتائج المرجوة.

وفي بعض الحالات، يعبر الأفراد عن هذه الحالة باستعارات نفسية قوية، كأن يشعر الشخص وكأنه "في سفينة تغرق وسط بحر متلاطم الأمواج" دون اتجاه واضح أو أمل بالنجاة. ويترافق هذا الإحساس أحياناً بخوف مستمر من التعرض للوم أو العقوبة من طرف المسؤولين، مما يزيد من توتره النفسي ويقلل من دافعيته للعمل.

ورغم أن هذا البعد لم يحظ باهتمام كبير في البحوث الأولى من طرف (Maslach and Jackson)، إلا أن الدراسات الحديثة تؤكد أن غياب الشعور بالجدوى أو الدافع الذاتي نتيجة الإخفاق المتكرر في إنجاز المهام قد يفضي إلى حالات من التوتر، اللامبالاة، وحتى الاكتئاب. وعندما يفقد الأفراد

إيمانهم بأن جهدهم سيحدث فرقا، فإنهم يميلون إلى التوقف عن المحاولة، ويكتفون بالأداء الأدنى أو الانسحاب النفسي من العمل (مسلم عياد أبو مسعود سماهر، 2010، صفحة 15).

3 - تدني الإنجاز الشخصي (Lack of Personal Accomplishment)

يتجلى هذا البعد عندما يبدأ الموظف في تقييم أدائه بشكل سلبي ومحبط، فيشعر تدريجيا بأنه غير قادر على تحقيق الإنجازات المطلوبة، وتضعف ثقته بنفسه وبقدراته المهنية. يصبح الحماس للعمل شبه غائب، ويرافقه إحساس بالعجز عن مواجهة التحديات أو التفاعل بفعالية مع مشكلات العمل اليومية.

غالبا ما يقارن الموظف نفسه بزملائه، فيخيل إليه أنه أقل كفاءة أو إنتاجية منهم، ما يعمق شعوره بالإحباط ويؤثر على دافعيته. كما يفقد تدريجيا الشعور بالرضا عن إنجازاته، سواء في الإطار المهني أو الشخصي، وقد يترجم ذلك إلى صعوبة في الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الخاصة. وتشمل المؤشرات النفسية لهذا البعد:

- الشعور المستمر بالفشل،
- ضعف القدرة على اتخاذ قرارات فعالة،
- وانعدام الإحساس بالانسجام أو السعادة في محيط العمل.

ويعد هذا البعد من أكثر مظاهر الاحتراق الوظيفي تأثيرا على الأداء، لأنه يتسلل بهدوء إلى نظرة الفرد لنفسه، ما يؤدي في النهاية إلى فقدان الحافز وغياب الرغبة في التطوير أو المساهمة الإيجابية داخل المؤسسة. (مروان سليم الأغا، رقت محمد سعد الله، 2013، صفحة 20)

تجدر الإشارة إلى أن بعض الباحثين يرون أن هذا البعد قد يكون أقرب إلى السمة الشخصية المرتبطة بسمات مثل الكمالية أو الحساسية المفرطة تجاه الفشل، ولا يعتبرونه دائما نتيجة مباشرة للاحتراق الوظيفي، مما جعله موضوع نقاش في الأوساط العلمية.

الجدول رقم (2): تلخيص أبعاد الاحتراق الوظيفي.

البعد	التعريف	الآثار المترتبة
الإنهاك العاطفي	فقدان الطاقة و الروح المعنوية والثقة بالنفس	الإنهاك العاطفي، تعب مستمر
تبلد المشاعر	التعامل بجفاء و برودة في التعامل مع الآخرين	علاقات سطحية، مواقف ساخرة، اغتراب اجتماعي

تدني الإنجاز الشخصي	الإحساس بالعجز رغم الجهود المبذولة	فقدان الشقة بالنفس، الإحباط، الانسحاب المهني
------------------------	------------------------------------	---

المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما تم تناوله سابقا

إذن يتضح مما سبق أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة معقدة متعددة الأبعاد، تبدأ بالإنهاك العاطفي، مروراً بتبلد المشاعر، وصولاً إلى الإحساس بتدني الإنجاز الشخصي. وتمثل هذه الأبعاد سلسلة مترابطة تؤثر سلباً على الصحة النفسية للفرد وكفاءته المهنية داخل المؤسسة. ومن هنا تبرز أهمية التعرف المبكر على مظاهر الاحتراق الوظيفي، وفهم آلية تفاعل هذه الأبعاد فيما بينها، بما يسمح بوضع استراتيجيات وقائية وعلاجية تساهم في تحسين بيئة العمل، وتعزيز رفاهية العاملين وضمان استمرارية الأداء الفعال للمؤسسات.

ثانيا: مستويات الاحتراق الوظيفي

يرى الباحث (Spaniel) أن الاحتراق الوظيفي لا يحدث فجأة، بل يتطور تدريجياً عبر مراحل متتابعة، يمكن تصنيفها إلى ثلاث مستويات رئيسية تختلف من حيث الشدة والآثار الناتجة عنها، كما يلي:

1. المستوى الأول: الاحتراق البسيط (Mild)

في هذه المرحلة، يبدأ الموظف بالشعور بحالة من الإجهاد والقلق والتوتر العابر، وقد تترافق أحياناً مع نوع من الإحباط. ورغم أن هذه الأعراض لا تدوم طويلاً، إلا أنها تعد مؤشراً أولياً على بداية اضطراب نفسي مرتبط بالعمل (مختار بوفرة، 2018).

2. المستوى الثاني: الاحتراق المتوسط (Moderate)

في هذا المستوى، تتكرر نفس الأعراض السابقة لكنها تمتد لفترة أطول، قد تصل إلى أسبوعين أو أكثر، وتكون مصحوبة بعدم القدرة على التعامل مع الضغوط بفعالية. وهنا تبدأ الآثار النفسية بالتأثير بشكل ملموس على أداء الفرد وسلوكه داخل بيئة العمل (أنور أبو موسى، بيجي كلاب، 2011، 2012).

3. المستوى الثالث: الاحتراق الشديد (Severe)

وهو أخطر المستويات، حيث تتحول الضغوط النفسية إلى أعراض جسدية مزمنة مثل آلام الظهر، نوبات صداع حادة، واضطرابات في الجهاز الهضمي كقرحة المعدة. وفي هذه الحالة، يصبح

الاحتراق الوظيفي حالة مرضية متكاملة قد تؤدي إلى اختلال نفسي وجسدي مزمن، يتطلب تدخلا علاجيا جاد (الحايك هيام، 2000، ص20).

ثالثاً: مراحل الاحتراق الوظيفي

يجمع العديد من الباحثين على أن الاحتراق الوظيفي لا يظهر فجأة، بل يتطور تدريجياً عبر مراحل متعاقبة، تختلف من حيث شدتها وآثارها النفسية والسلوكية. وقد قدّم الباحثان (Edelwich) و(Brodsky) تصوراً من أربع مراحل رئيسية لهذا التدرج، كما يلي:

1. مرحلة الحماس أو الاستغراق

يبدأ الفرد هذه المرحلة بمستوى عال من الرضا والطموح المهني، حيث يسعى لتحقيق ذاته من خلال العمل. إلا أن الفجوة بين التوقعات الشخصية والواقع العملي قد تؤدي إلى خيبة أمل، ما ينعكس تدريجياً على مستوى الرضا والأداء (مصباحي حكيمة، 2017، 2018).

2. مرحلة التبلد والانفصال العاطفي

في هذه المرحلة، يلاحظ تراجع في الكفاءة والاهتمام بالمهام، مع ظهور مؤشرات صحية ونفسية مزعجة. يبدأ الفرد بالانسحاب الذهني والتركيز على جوانب خارج نطاق العمل كالهوايات أو الاهتمامات الشخصية.

3. مرحلة الانفصال النفسي والاجتماعي

يدرك الفرد عمق التغير الذي طرأ على حالته، فيتراجع تفاعله الاجتماعي، ويزداد شعوره بالإجهاد والإنهاك المزمن. غالباً ما ترافق هذه المرحلة أعراض نفسية وجسدية واضحة مثل الإرهاق، القلق، وأعراض جسدية كالآلام المزمنة.

4. المرحلة الحرجة

وهي الأكثر خطورة، حيث تظهر أعراض سلوكية ونفسية شديدة كالتشاؤم، انخفاض المعنويات، التغيب المتكرر عن العمل، ومحاولة تقليل الجهد إلى أدنى حد. وقد يصل الأمر إلى التفكير الجدي في ترك الوظيفة نتيجة الإحباط الشديد (محمود السيد امام، 2018، ص323).

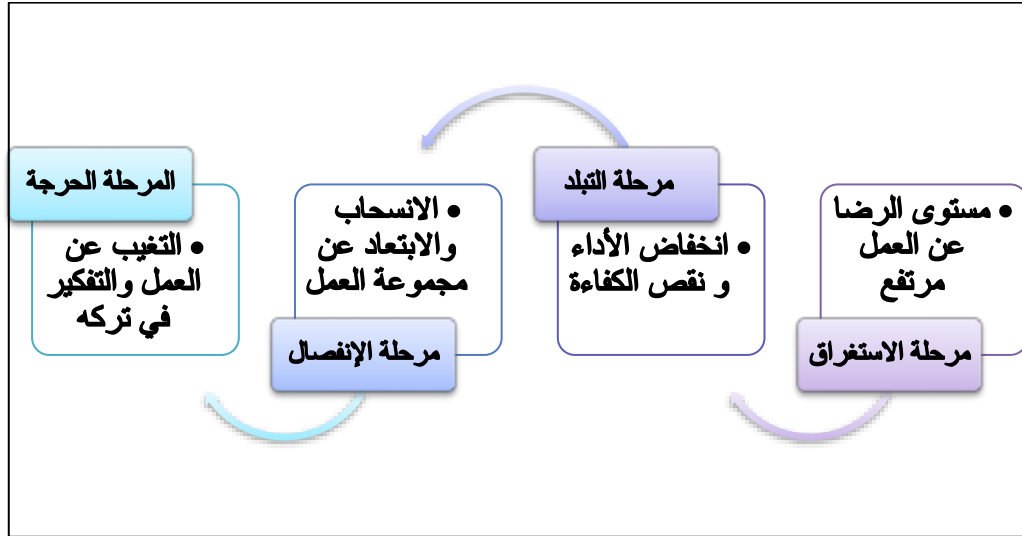
وفي مقابل هذا النموذج، يرى بعض الباحثين الآخرين أن الاحتراق يمر بثلاث مراحل:

- يبدأ الفرد بحماس وحيوية عالية،
- ثم يدخل في مرحلة جمود وملل ناتجة عن روتين العمل،

- ليصل في النهاية إلى الانسحاب وفقدان الثقة بالنفس. (مختار بوفرة، 2018)

ورغم اختلاف التصنيفات، فإن جميع النماذج تتفق في النهاية على أن الاحتراق الوظيفي هو نتاج تراكمات نفسية ومهنية طويلة الأمد، تؤدي إلى تدهور الصحة النفسية والسلوكية للفرد داخل بيئة العمل.

الشكل رقم (3): مراحل الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما تم تناوله سابقا.

4.1 الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي

رغم أن الاحتراق الوظيفي يعدّ من الظواهر النفسية الخطيرة التي تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين وصحتهم النفسية، إلا أن مواجهته والتقليل من حدّته أمر ممكن، سواء على مستوى المؤسسة أو على مستوى الفرد. وقد قدم الباحثون مجموعة من الاستراتيجيات التي تمكّن الأفراد من الحد من آثار هذا الاحتراق، وتحقيق نوع من التوازن النفسي والمهني.

أولا: استراتيجيات داخل بيئة العمل

1. تقييم بيئة العمل وضبط الضغوط

من الضروري أن تقوم المؤسسات بإجراء تدقيق منتظم لظروف العمل، مع تحديد النقاط التي تفرض عبئا مفرطا على الموظف (كزيادة المهام، ضعف الموارد، ساعات العمل الطويلة...). إن مجرد الاعتراف بوجود هذه الضغوط من طرف الإدارة، والسعي إلى تخفيفها، ينعكس إيجابيا على الصحة النفسية للعاملين.

2. وضوح الأدوار والحقوق

- يساهم تحديد الحقوق والواجبات بدقة في تقليل الغموض التنظيمي، والذي يعدّ أحد أبرز مصادر التوتر المهني.
- فهم الموظف لمهامه وحدود مسؤوليته يساعده على التعامل الواقعي مع الضغوط، ويعزز ثقته بقدرته على السيطرة.

3. بيئة اجتماعية إيجابية في العمل

اختيار الزملاء وبناء علاقات مهنية إيجابية يلعب دورا كبيرا في الدعم النفسي وتخفيف الضغوط. كما أن تعزيز الروح الجماعية، والعمل التعاوني، يقلص الشعور بالوحدة والانعزال (حمدي أدعيس وآء، 2012، ص56).

4. إعادة التوجيه المهني عند الحاجة

في بعض الحالات، قد يكون الحل الجذري هو تغيير الوظيفة أو القسم أو حتى المؤسسة، لا سيما عندما تكون الظروف التنظيمية سامة بشكل يصعب تغييره. التنقل المهني قد يكون خطوة ضرورية لاستعادة التوازن النفسي.

5. إدارة العلاقة مع الناس

الموظفون الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء أو الحالات الصعبة (كالعاملين في الصحة، التعليم، أو الاستقبال) هم أكثر عرضة للاحتراق. يمكنهم الاستفادة من تقنيات إدارة الضغط، أو تغيير وظائفهم نحو مهام أقل استنزافا عاطفيا.

ثانيا: استراتيجيات خارج بيئة العمل

1. تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية

ينبغي للعامل أن يفصل بوضوح بين وقت العمل ووقت الراحة. عدم اصطحاب هموم العمل إلى البيت، والتفرغ للأسرة والنشاطات الشخصية والاجتماعية، يساعد في تجديد الطاقة النفسية والذهنية.

2. عدم الاستسلام ومواجهة الذات

أخطر ما في الاحتراق الوظيفي هو أن يشعر الموظف بالعجز والاستسلام، فيبقى في دائرة المعاناة حتى التقاعد دون محاولة التغيير. في المقابل، يعتبر البعض أن هذا الشعور يمكن أن يكون فرصة لإعادة اكتشاف الذات، وفهم نقاط القوة والضعف، وتحديد الأولويات من جديد.

3. التقدم للأمام

الخطوة الأهم لمواجهة الاحتراق هي الاعتراف بوجوده. الموظف الناجح هو من يعترف بالمشكلة ويتعامل معها بوعي، ويبدأ بوضع خطة شخصية لاستعادة شغفه وثقته بنفسه، سواء من خلال تطوير الذات أو طلب الدعم أو إعادة ترتيب حياته المهنية (د. رشيدة رمضان، 2011).

الجدول رقم (3): الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي

الفئة	الآلية المقترحة	الهدف
بيئة العمل	مراجعة الأعباء و تنظيم المهام	تقليل مصادر الضغط المباشر
بيئة العمل	وضوح الدور الوظيفي و الحقوق	تقليل الغموض و زيادة الشعور بالتحكم
بيئة العمل	بناء علاقات عمل صحية	دعم نفسي و تقوية الانتماء
بيئة العمل	إعادة التوجيه المهني أو تغيير الوظيفة	الهروب من بيئة مرهقة و استعادة الحافز
بيئة العمل	التقليل من الاحتكاك المباشر مع الناس	تقليل التوتر العاطفي اليومي
الحياة الشخصية	تنظيم الوقت بين العمل و الأسرة	تعزيز التوازن الذهني و العاطفي
الحياة الشخصية	الوعي بالمشكلة وعدم الاستسلام	تعزيز الإرادة و الدافعية
الحياة الشخصية	إعادة ترتيب الأولويات و التطور الذاتي	نقطة انطلاق للنمو الشخصي و المهني

المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما تم تناوله سابقا

ختاما، فإن مواجهة الاحتراق الوظيفي تتطلب تكامل الجهود بين العامل والمؤسسة. فبينما يقع على المؤسسة مسؤولية تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم، يجب على الفرد أن يمتلك الوعي الذاتي والمرونة النفسية للتعامل مع الضغوط. إن فهمنا لهذه الاستراتيجيات لا يقتصر على الوقاية، بل يشكل مدخلا فعالا لبناء ثقافة عمل صحية ومستدامة.

2. الإطار العام لأداء الموظفين في المؤسسة

في ظل التحولات السريعة التي يعرفها عالم الأعمال اليوم، وما يشهده من تطورات تكنولوجية وتنظيمية متلاحقة، لم يعد كافيا أن تسعى المؤسسة إلى مجرد البقاء أو الاستمرارية، بل بات من الضروري أن تطمح لتحقيق أعلى مستويات الفعالية والكفاءة، سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى الأداء العام.

2-1 مفهوم الأداء وأهميته

يشير (Peter Drucker)، أحد أبرز منظري الإدارة، إلى أن التحدي الحقيقي الذي تواجهه المؤسسات الحديثة هو رفع روح الأداء لدى العاملين، وهو ما يتطلب خلق بيئة محفزة تسمح بتفوق الأفراد بناء على ما يمكنهم إنجازه فعلا، لا على ما يعجزون عنه (Drucker Peter, 2007). ونظرا لأن الأداء في حد ذاته مفهوم متعدد الأبعاد، فإن تصوره يختلف باختلاف الجهات التي تدرسه:

- بالنسبة للمدربين، الأداء يرتبط بالمردودية والنتائج الفعلية.
 - بالنسبة للإداريين، يرتبط بالمناخ التنظيمي والسلوك الوظيفي.
 - بالنسبة للباحثين، فهو انعكاس للقادرة على تحقيق الأهداف ضمن موارد وإمكانيات محددة.
- ويعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة وسلوك الأفراد داخل المنظمات، وقد حظي باهتمام كبير نظرا لارتباطه المباشر بمستوى تحقيق الأهداف المؤسسية. ويعرف الأداء بأنه الجهد الذي يبذله الفرد لإنجاز مهمة معينة بما يتوافق مع قدراته وإمكاناته، وهو يمثل في جوهره العلاقة بين المدخلات (مثل الموارد، الوقت، والمهارات) والمخرجات التي تأخذ شكل سلع أو خدمات تقدمها المؤسسة (الحراشة حسين محمد، 2011).
- من جهة أخرى، يمكن فهم الأداء باعتباره المحصلة النهائية لنشاطات الفرد أو مجموعة من الأفراد داخل المؤسسة، ومدى نجاحهم في تنفيذ المهام المطلوبة منهم بكفاءة. كما يعد الأداء انعكاسا لحالة التفاعل بين الجهد المبذول والنتائج المحققة، ومدى فاعلية الوسائل والموارد التي تم تسخيرها لهذا الغرض (نبيلة عدان، 2020، ص50).

ويشير البعض إلى أن الأداء يتجلى في درجة إتقان الفرد للمهام الموكلة إليه، ومدى التزامه بالمتطلبات المرتبطة بوظيفته، حيث يعكس ذلك قدرته على تلبية المعايير المهنية والسلوكية المتوقعة. كذلك، ينظر إلى الأداء على أنه تجسيد لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال حسن استغلال مواردها البشرية والمادية بطريقة تضمن الفاعلية والنجاح في العمل (عمار بوشناف، 2011، ص34).

وفي إطار آخر، يعتبر الأداء نظاما تنظيميا رسميا تشرف عليه إدارة الموارد البشرية، يهدف إلى تقييم كفاية الموظفين وسلوكهم المهني من خلال الملاحظة المنتظمة، وذلك بغرض دعم اتخاذ قرارات دقيقة وفعالة تخص الترقية، التحفيز، أو التطوير المهني (بن عيشي عمار، 2006، ص6).

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الأداء الوظيفي يمثل الأثر الفعلي الذي يحدثه الموظف داخل المؤسسة، من خلال جهوده التي تبدأ بفهم الدور الوظيفي وتوظيف القدرات الذاتية، وصولاً إلى تنفيذ المهام وتحقيق النتائج المتوقعة.

2-2 العوامل المؤثرة في أداء الموظفين

يتأثر الأداء الوظيفي بعدد كبير من العوامل المتداخلة، بعضها يمكن للمؤسسة أو الفرد التحكم فيه وتطويره، والبعض الآخر يقع خارج السيطرة المباشرة. وتكمن أهمية التعرف على هذه العوامل في أنها تساعد الإدارة على تحسين الأداء الفردي والجماعي من خلال استثمار الجوانب الإيجابية وتقليل أثر القيود أو التحديات.

بشكل عام، يمكن تقسيم هذه العوامل إلى فئتين رئيسيتين: عوامل خارجية خارجة عن سيطرة المؤسسة، وعوامل داخلية نابعة من داخل البيئة التنظيمية نفسها.

أولاً: العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء

تشمل العوامل الخارجية مختلف المتغيرات التي تقع خارج نطاق التحكم المباشر للمؤسسة، لكنها تفرض تأثيراً حقيقياً على مستوى الأداء العام. وقد يكون هذا التأثير إيجابياً يمكن استغلاله، أو سلبياً يتطلب إجراءات للتكيف والتقليل من أثره.

-أبرز هذه العوامل

- البيئة الاقتصادية: معدلات التضخم، سعر الصرف، الدخل القومي، القدرة الشرائية للمستهلك.
- البيئة الاجتماعية والثقافية: ثقافة العمل، القيم المجتمعية، نظرة المجتمع للمهن المختلفة.
- البيئة التكنولوجية: تطور وسائل الإنتاج، سرعة التغيرات التقنية.
- البيئة السياسية والقانونية: الاستقرار السياسي، قوانين العمل، الضرائب، التنظيمات الحكومية.

كلما زاد عدم استقرار هذه العوامل أو تعقدها، زادت صعوبة التنبؤ بتأثيرها على المؤسسة.

ثانياً: العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء

تنبثق هذه العوامل من داخل المؤسسة، وهي قابلة بدرجة أكبر للتحكم والتعديل من طرف الإدارة. وتنقسم عادة إلى عوامل تقنية وعوامل بشرية.

- العوامل التقنية

- نوع التكنولوجيا المستخدمة في الإنتاج.
- درجة الاعتماد على الآلات مقابل اليد العاملة.
- الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمها الداخلي (تنظيم الورشات، المخازن...).
- نوعية المنتج ومدى توافقه مع حاجات المستهلك.
- جودة المواد الخام ومدى توفرها.

- العوامل البشرية

- التركيبة السكانية للعاملين (السن، الجنس، الخبرة...).
- مستوى تأهيل الموظفين وتناسب مؤهلاتهم مع مناصبهم.
- نظام التحفيز والمكافآت.
- نوعية العلاقة بين الإدارة والعمال.
- توفر المعلومات والتواصل التنظيمي.

الجدول رقم (4): تلخيص العوامل المؤثرة وتصنيفها.

نوع العامل	أمثلة	درجة التحكم	تأثير متوقع
خارجية	قوانين العمل، الوضع الاقتصادي، الثقافة العامة	منخفض	غير مباشر / قوي
داخلية - تقنية	نوع التكنولوجيا، تصميم العمليات، موقع المؤسسة	متوسط إلى عالي	مباشر / ملموس
داخلية- بشرية	المهارات، التحفيز، العلاقات المهنية	عالي	مباشر / مستمر

المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما تم تناوله سابقا

ورغم أن العوامل الخارجية تفرض أحيانا قيودا حقيقية على الأداء، إلا أن معظم الدراسات تجمع على أن العوامل الداخلية هي المفتاح الحقيقي للأداء المرتفع. فحين تنجح المؤسسة في تهيئة بيئة داخلية مناسبة - تجمع بين التقنيات الفعالة والموارد البشرية المؤهلة والتحفيز المناسب - تصبح أكثر قدرة على مواجهة التحديات الخارجية والتكيف معها بمرونة.

2-3 طرق تقييم الأداء الوظيفي

أ. الفعالية

تعرف الفعالية على أنها مدى اقتراب النتائج التي تم تحقيقها فعليا من الأهداف التي وضعتها المؤسسة سلفا. فكلما كانت النتائج المحققة قريبة من الأهداف المرجوة، دلّ ذلك على ارتفاع مستوى فعالية المنظمة. وبصيغة أخرى، تعكس الفعالية قدرة المؤسسة على تحقيق ما خطط له بدقة، وهو ما يعدّ مؤشرا حاسما في تقييم أدائها العام. ويعبر عن الفعالية بالصيغة التالية:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{النتيجة المحققة}}{\text{الاهداف المسطرة}}$$

ب. الكفاءة

تعبّر الفعالية عن مدى التوازن بين الجهود المبذولة والموارد المستخدمة من جهة، وبين القيمة أو المنفعة المتحققة في المقابل من جهة أخرى. فهي تترجم العلاقة التي تربط بين الوسائل المستعملة لتحقيق هدف معين، والنتائج التي تم الوصول إليها فعليا، أي أنها تقاس بنسبة المخرجات إلى المدخلات.

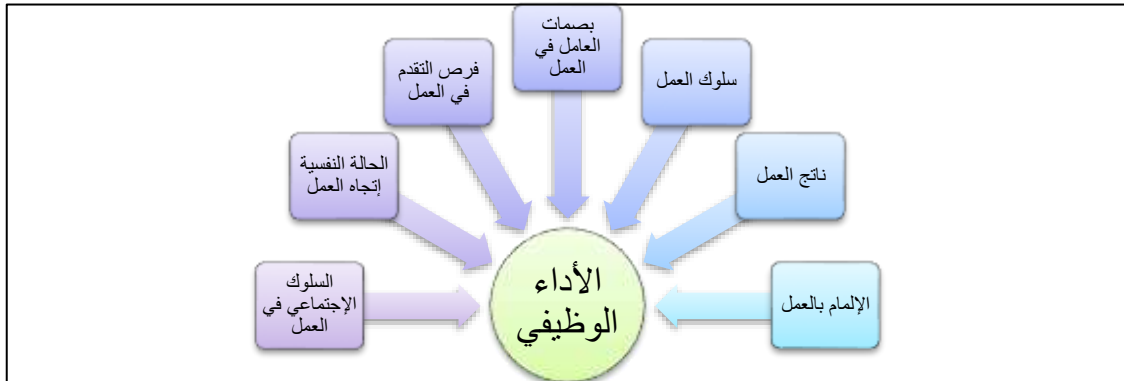
ج. الإنتاجية

تشير الإنتاجية إلى القدرة على تحقيق أفضل النتائج الممكنة من خلال توظيف عوامل الإنتاج المتاحة خلال فترة زمنية محددة. وهي تمثل علاقة نسبية تعكس مدى كفاءة استخدام الموارد المختلفة لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات. ويعبر عنها بالمعادلة التالية:

$$\text{الإنتاجية} = \frac{\text{الإنتاج متحصل عليه}}{\text{الوقت اللازم للإنجاز}}$$

من خلال ما سبق، يتبيّن أن الأداء ليس مفهوما أحادي البعد، بل يتكوّن من مجموعة جوانب مترابطة تتكامل فيما بينها لتشكّل الصورة الكاملة له. ويمكن توضيح هذه الأبعاد المختلفة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (4): الجوانب المتداخلة التي تشكل جميعها مفهوم الأداء



المصدر: (عشيط حنان، 2012)

2-4 مشاكل تقييم الأداء الوظيفي

رغم أن عملية تقييم الأداء تعد من أهم الأدوات الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات لتطوير الموارد البشرية وتحسين الإنتاجية، إلا أنها غالباً ما تواجه مجموعة من التحديات والعوائق التي قد تؤثر على نزاهتها وفعاليتها، وتحدّ من قدرتها على تحقيق أهدافها الحقيقية. وفيما يلي عرض لأبرز هذه المشكلات:

1. التحيز الشخصي أو العاطفي

من أبرز وأخطر المشاكل التي تعترض عملية التقييم، حيث قد يميل المقوم إلى إعطاء تقييم مرتفع أو منخفض بناء على علاقته الشخصية بالموظف، وليس على أدائه الفعلي. وقد يحدث ذلك نتيجة التعاطف، أو بسبب خلافات سابقة، ما ينعكس سلباً على عدالة التقييم ويؤدي إلى شعور الموظف بالظلم والإحباط.

2. عدم وضوح المعايير أو غيابها

يفترض أن تستند عملية التقييم إلى معايير محددة، قابلة للقياس، ومعلنة مسبقاً. غير أن بعض المؤسسات لا تحدد هذه المعايير بدقة، أو تتغير من مقيم إلى آخر، مما يفقد التقييم طابعه الموضوعي، ويجعل نتائجه غير موثوقة.

3. التعميم والتقييم بناء على سمة واحدة

في بعض الحالات، يميل المقوم إلى تقييم الموظف بناء على حدث واحد أو صفة مهيمنة (إيجابية أو سلبية)، ويتجاهل باقي عناصر الأداء. يعرف هذا الخطأ بـ "تأثير الهالة"، وهو يؤدي إلى إغفال نقاط القوة أو الضعف الحقيقية لدى الموظف.

4. قلة تدريب المقومين وضعف تأهيلهم

غالباً ما يكلف الرؤساء أو المشرفون بتقييم الموظفين دون حصولهم على تدريب كاف حول كيفية التقييم، وتقنيات الملاحظة، وطرق إعطاء التغذية الراجعة. وهو ما يجعل التقييم مبنيًا على الانطباعات الشخصية، لا على أسس علمية.

5. الخوف من تأثير النتائج

أحياناً، يتجنب المقومون إعطاء تقييمات حقيقية خوفاً من رد فعل الموظف أو تجنباً للصراعات، مما يدفعهم إلى إعطاء نتائج متوسطة أو مريحة للجميع، وهو ما يفقد التقييم وظيفته الأساسية في تحسين الأداء.

6. غياب أو ضعف التغذية الراجعة Feedback

الغاية من التقييم لا تقتصر على إصدار حكم، بل يجب أن تكون وسيلة لتوجيه الموظف وتطويره. لكن عندما لا يتبع التقييم بتغذية راجعة بناءة، يفقد الموظف فرصة التعلم والتصحيح، ويظل أداءه على حاله.

7. التوقيت غير المناسب أو التكرار العشوائي

قد يجري التقييم في توقيت لا يعكس الأداء الحقيقي للموظف، كفترة ضغط استثنائي، أو عقب خلاف معين، مما يشوه النتائج. كما أن التقييم إذا تم بشكل غير منتظم أو على فترات طويلة جداً، يفقد أهميته كأداة متابعة وتحسين مستمر.

فإن نجاح نظام تقييم الأداء لا يتوقف فقط على الأدوات أو النماذج المعتمدة، بل يرتبط بمدى مصداقية التطبيق، عدالة المعايير، وكفاءة القائمين عليه. فحينما يشعر الموظف أن تقييمه تم بموضوعية، ورافقه توجيه بناء، فإنه يصبح أكثر استعداداً للتطوير والمبادرة. أما إذا كان التقييم مشوباً بالأخطاء والذاتية، فإنه قد يتحول إلى عامل إحباط يعيق النمو بدلاً من أن يدفع إليه.

3. الدراسات السابقة (العربية + الأجنبية) حول أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة

سنتطرق في هذا الجزء إلى مراجعة بعض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين.

1.3 الدراسات باللغة العربية

- لانا عماد سمعان أبو عيطة، (2024) "الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المربيات في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى المربيات العاملات في مراكز التربية الخاصة بمحافظة بيت لحم فلسطين. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تطبيق استبيانين على عينة من 45 مربية، يقيس الأول أبعاد الاحتراق النفسي (الإنهاك، التبدل، انخفاض الإنجاز)، وقيس الثاني الأداء الوظيفي من حيث الالتزام، جودة العمل، والفعالية التربوية.

أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المربيات كان منخفضاً بشكل عام، في حين جاء الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع جداً كما أظهرت الدراسة علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق والأداء، حيث تبين أن كلما ارتفع الاحتراق النفسي، انخفض مستوى الأداء، خاصة في الجوانب المتعلقة بالتفاعل مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، أوصت الدراسة بضرورة تقديم دعم نفسي مستمر للمربيات، وعقد دورات تدريبية متخصصة للحد من التوتر والاحتراق، خاصة في بيئات العمل الحساسة ذات العبء العاطفي المرتفع.

- نورة شريفي وتوفيق بوجنان، (2023) "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة حالة على مؤسسة سيرتاف للخزف المنزلي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الاحتراق الوظيفي بمختلف أبعاده على أداء العاملين في مؤسسة صناعية جزائرية، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان موجه لمجموعة من الموظفين داخل المؤسسة. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية واضحة بين الاحتراق الوظيفي والأداء، خاصة في أقسام الإنتاج التي تتطلب تكراراً آلياً مرتفعاً ومناوبة طويلة. كما أشارت الدراسة إلى أن غياب الحوافز وتراكم المهام ساهم بشكل كبير في شعور العاملين بالإجهاد العاطفي وتبدل المشاعر، مما انعكس على انخفاض جودة الأداء اليومي. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل الإداري للحد من مظاهر الاحتراق داخل المؤسسة؛

- فرج نصر، الطيب القبي، (2023) " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية "
- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومؤشرات الأداء لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد، أظهرت النتائج أن العاملين الذين يعانون من مستويات مرتفعة من الإنهاك العاطفي وتبدل المشاعر أظهروا تراجعاً في الإنجاز الفردي والرضا عن الأداء، مع توصية بضرورة تقديم دعم نفسي وتنظيمي مستمر للحد من الظاهرة؛
- أسماء الشهري وآخرون، (2023) " أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير "
- أجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين بالقطاع الصحي في منطقة عسير السعودية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي عبر استبيان يقيس الاحتراق ومستوى الاستقرار وسلطت الضوء على علاقة الاحتراق بالانسحاب المهني، خاصة في القطاع الصحي الذي يتطلب تفاعلاً مستمراً مع مرضى في أوضاع حرجية. وأظهرت النتائج أن التبدل العاطفي والإنهاك المزمن من أكثر العوامل التي تدفع الموظف للتفكير في ترك العمل؛
- منى عسيري، (2023)، "الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه : دراسة ميدانية على معلمي الثانويات بمدينة تبوك"
- هدفت الدراسة إلى قياس أثر أبعاد الاحتراق على الإنتاجية والرضا لدى معلمي الثانويات في تبوك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستندت إلى استبيان موزع على عينة مكونة من 120 معلماً، وتوصلت إلى وجود علاقة سلبية بين الاحتراق بأبعاده الثلاثة والإنتاجية الوظيفية، حيث أظهر المعلمون ذو الاحتراق العالي تدنياً في الالتزام المهني والرضا عن العمل. كما أكدت الدراسة على دور بيئة العمل الداعمة في التقليل من الآثار النفسية السلبية وأوصت بتكثيف برامج الدعم النفسي والتقدير المعنوي للعاملين في التعليم؛
- منار محمد الصبحي، (2022) "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية: دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة"
- هدفت هذه الدراسة إلى فحص مستويات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة الشؤون البلدية والقروية وقياس أثره على أدائهم المهني، تم اعتماد المنهج الوصفي

التحليلي باستخدام استبيان موجه لعينة مكونة من 149 موظفًا، أظهرت النتائج أن العاملين يعانون بدرجات متفاوتة من الإجهاد الانفعالي خاصة في الأقسام المرتبطة بخدمة المواطنين، كما سُجّلت مستويات مرتفعة من تدني الشعور بالإنجاز في الفروع التي تفتقر إلى حوافز مالية أو ترقية مهنية واضحة وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة بين الاحتراق بمختلف أبعاده ومستوى الأداء، مع تأكيد الباحثة على أهمية تعزيز الدعم المؤسسي والتقدير الوظيفي كآلية لتقليل الاحتراق؛

- محمد اللوقان، (2022) "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى المشرفين التربويين بمنطقة حائل"

استهدفت هذه الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستويات الاحتراق الوظيفي وفاعلية الأداء الإداري لدى المشرفين التربويين في منطقة حائل التعليمية بالسعودية وقد تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي، معتمداً على استبيان تم توزيعه على عينة مختارة من المشرفين في مختلف التخصصات التربوية، كشفت النتائج عن وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق خاصة الإنهاك العاطفي، مستوى الفاعلية في أداء المهام الإشرافية مثل التخطيط، المتابعة والتوجيه التربوي كما أظهرت الدراسة أن ارتفاع ضغوط العمل وتعدد المسؤوليات الإدارية ساهم في تراجع الأداء الكلي للمشرفين، لا سيما في غياب بيئة عمل داعمة، وأوصى الباحث بضرورة تطوير آليات الدعم الإداري والنفسي، وتخفيف الأعباء الوظيفية للحد من الاحتراق وتعزيز فاعلية الإشراف التربوي؛

- نجلاء مرزوق ناصح البقمي، (2021) "الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة"

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء المهني لدى أساتذة التعليم العالي من خلال تطبيق المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من 107 أستاذًا جامعيًا، اعتمدت الباحثة على مقياسين علميين لقياس مستوى الاحتراق والأداء، كشفت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي كان منخفضًا بشكل عام رغم وجود حالات فردية ذات مستويات مرتفعة مرتبطة بضغط التدريس وعدد الساعات الأسبوعية في المقابل، كان مستوى الأداء المهني مرتفعًا نسبيًا خاصة في الجوانب المتعلقة بالتحضير والالتزام الإداري. وأظهرت النتائج

علاقة ارتباط عكسية دالة إحصائياً بين المتغيرين وأوصت الباحثة بضرورة مراقبة مؤشرات الاحتراق النفسي بشكل دوري؛

- فيصل البواردي، (2021) "إدارة الأداء في الجهات الحكومية السعودية" أجريت الدراسة على موظفي القطاع العام السعودي، وهدفت إلى تقييم مدى فاعلية نظم تقييم الأداء الحكومية. استخدم الباحث المنهج الكيفي من خلال مقابلات واستبيانات وتوصل الى أن أغلب الجهات الحكومية السعودية تقيم الأداء بطريقة تقليدية، دون أن تأخذ في الاعتبار العناصر النوعية كالفاعل، المسؤولية الاجتماعية والمساهمة في ثقافة المؤسسة وأوصت بضرورة تبني نماذج تقييم حديثة تأخذ في الحسبان الأبعاد النفسية؛
- سليم بن زهرة وتوفيق بخلوه، (2020) "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة ميدانية على مؤسسة الإسمنت عين التوتة – تقرت" تناولت هذه الدراسة العلاقة بين مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الإسمنت عين التوتة بمدينة تقرت وبين أدائهم المهني ضمن بيئة صناعية جزائية تتسم بظروف تشغيلية مرهقة، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع استبيان على عينة من العمال والموظفين بمختلف الرتب وقد توصلت النتائج إلى وجود علاقة عكسية قوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة لاسيما التبلد، الإنهاك العاطفي وبين فاعلية الأداء اليومي خاصة في الأقسام التشغيلية والورشات التقنية. كما أظهرت الدراسة أن غياب الحوافز، طول فترات العمل والضغط النفسي المرتبط بظروف العمل الصناعية من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في رفع مستويات الاحتراق. وقد أوصى الباحثان بضرورة إعادة هيكلة عبء العمل وتحسين ظروف الراحة والدعم الاجتماعي داخل المؤسسة لتعزيز الأداء وتقليل معدلات التآكل المهني.

2.3 الدراسات باللغة الأجنبية

- Corbeanu et al. (2023) – Burnout and Job Performance: A Meta-Analytic Investigation

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني من خلال تحليل شامل ضم أكثر من 100 دراسة سابقة في مجالات مختلفة، بما في ذلك التعليم، الصحة، الإدارة والخدمات استخدم الباحثون منهجية تحليل إحصائي لاستكشاف العلاقة بين الاحتراق وأداء الموظفين، أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية متوسطة إلى قوية بين

الاحتراق الوظيفي وخصوصاً الإنهاك العاطفي ومؤشرات الأداء الفني والسلوكي، حيث أن الموظفين الذين يعانون من مستويات مرتفعة من الاحتراق أظهروا تراجعاً في الإنتاجية، الالتزام، والمبادرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تدخل المؤسسات على مستوى التنظيم والدعم النفسي لتقليل مستويات الاحتراق وتحسين بيئة العمل، معتبرة أن مواجهة الاحتراق مسؤولية تنظيمية بقدر ما هي فردية.

- **Frontiers in Psychology (2022) – Job satisfaction as a mediator between burnout and performance in service occupations**

استهدفت هذه الدراسة فحص الدور الوسيط الذي يلعبه الرضا الوظيفي في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء وذلك في سياق المهن الخدمية مثل التعليم والرعاية الصحية وخدمة العملاء. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قاموا بتحليل بيانات تم جمعها من استبيانات موزعة على مئات العاملين في هذه القطاعات وأظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي يرتبط سلباً بالأداء، لكن هذه العلاقة تتأثر بدرجة رضا الموظف عن عمله فقد تبين أن الأفراد الذين يتمتعون برضا وظيفي عالٍ كانوا أقل تأثراً سلبياً بالاحتراق، واحتفظوا بمستوى أداء مقبول حتى في ظل الضغوط. خلصت الدراسة إلى أن تحسين الرضا الوظيفي يمثل استراتيجية فعالة لتقليل من الآثار الضارة للاحتراق، وأوصت المؤسسات الخدمية بتعزيز المشاركة، التقدير، والتوازن المهني للرفع من مستوى الرضا وبالتالي الحفاظ على الأداء؛

- **Maslach & Leiter (2016) – Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry**

تناولت هذه الدراسة واحدة من أكثر المراجعات تأثيراً حول مفهوم الاحتراق الوظيفي حيث قام الباحثان بتحليل الأبحاث الحديثة التي تناولت الظاهرة من منظور نفسي وتنظيمي. أكدت الدراسة أن الاحتراق ليس مجرد إجهاد مؤقت بل هو تفاعل مزمن بين الفرد وبيئة العمل، يتمثل بثلاثة أبعاد رئيسية: الإنهاك العاطفي، التبلد المهني، وتراجع الإحساس بالإنجاز اعتمدت الدراسة على تحليل نقدي للبحوث النفسية والسريرية المنشورة، وخلصت إلى أن السياقات التنظيمية السامة مثل غموض الدور، ضعف القيادة، وانعدام العدالة هي من أبرز المسببات. كما أبرزت أهمية فهم الاحتراق كعامل مخاطرة نفسي في بيئات العمل،

داعية إلى تبني تدخلات شاملة تشمل إعادة تصميم العمل، تحسين ثقافة المؤسسة، وتعزيز التوازن المهني-الحياتي؛

- **Koopmans et al.(2011)Measuring Individual Work Performance"**

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج متكامل لقياس الأداء الفردي في بيئة العمل من خلال مراجعة منهجية لأكثر من 30 مقياساً مستخدماً في الأبحاث السابقة بحيث اقترح الباحثون أن الأداء الفردي يتكوّن من أربعة أبعاد رئيسية: الأداء الفني، الأداء السياقي، الأداء التكيفي والسلوكيات المضادة للإنتاجية، وأظهرت الدراسة أن النماذج السابقة كانت تركز غالباً على الإنجاز الكمي، متجاهلة الجوانب السلوكية والنفسية التي تلعب دوراً كبيراً في فعالية الأداء الفعلي داخل المنظمات. وأوصى الباحثون بضرورة اعتماد أدوات قياس جديدة تُراعي التفاعل مع الزملاء، القدرة على التكيف مع التغيير، والابتعاد عن السلوكيات السلبية داخل العمل، باعتبارها مكونات أساسية في تقييم الموظفين بشكل أكثر عدالة وفعالية؛

- **Shirom (2003) " Burnout and Health Outcomes"**

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والصحة النفسية والبدنية للعاملين من خلال مراجعة وتحليل نتائج دراسات سابقة أجريت في بيئات مهنية مختلفة لا سيما في قطاعات التعليم والرعاية الصحية، اعتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي لتجميع المؤشرات التجريبية حول الآثار الجسدية والنفسية الناتجة عن الاحتراق الوظيفي المزمن، أظهرت نتائج الدراسة أن الاحتراق وخاصة بعديه المرتبطين بالإرهاك العاطفي والتعب النفسي المستمر، يُعد مؤشراً تنبؤياً قوياً لمجموعة من الحالات الصحية السلبية مثل اضطرابات النوم، أمراض القلب، الاكتئاب وتراجع المناعة. كما أشارت الدراسة إلى أن الأفراد الذين لا يتلقون دعماً اجتماعياً ومهنياً كافياً في بيئة العمل، هم الأكثر عرضة لتدهور صحتهم العامة. وأوصى Shirom في نهاية الدراسة بدمج مؤشرات الصحة النفسية ضمن تقييم بيئات العمل، والاعتراف بالاحتراق كم مشكلة تنظيمية حقيقية تتطلب تدخلاً وقائياً وعلاجياً متعدد الأبعاد؛

- **Motowidlo et al (1997) " A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance"**

قدمت هذه الدراسة نموذجاً نظرياً يميز بين نوعين من الأداء الوظيفي: الأداء الفني المرتبط بتنفيذ المهام الأساسية والأداء السياقي الذي يشمل سلوكيات مثل التعاون، الانضباط والمبادرة داخل بيئة العمل. وقد اعتمد الباحثون على مراجعة تحليلية لأبحاث

سابقة في قطاعات متعددة، وأكدوا أن السمات الشخصية (مثل الضمير المهني والتحفيز الداخلي) تؤثر بشكل مباشر على الأداء السياقي، وخلصت الدراسة إلى ضرورة أن تعتمد المؤسسات على نماذج تقييم شاملة تجمع بين كلا النوعين لضمان تطوير بيئة عمل فعالة ومستقرة؛

• Campbell et al. (1993) – A Model of Job Performance

اقترحت هذه الدراسة نموذجاً نظرياً شاملاً لتفسير الأداء الوظيفي من خلال ثلاثة عناصر رئيسية: القدرة (المهارات والمعرفة)، الدافعية والفرص البيئية المتاحة داخل بيئة العمل. اعتمد الباحثون على تحليل بيانات مستخلصة من بيانات مهنية متعددة شملت مجالات إدارية وإنتاجية، بيّنت النتائج أن انخفاض الأداء لا يكون دائماً ناتجاً عن نقص الكفاءة، بل قد يرتبط بغياب التحفيز أو بظروف عمل غير داعمة وقد شددت الدراسة على أن تحقيق الأداء الأمثل يتطلب توازناً بين هذه العوامل الثلاثة، وأوصت المنظمات بتبني سياسات تدريب وتحفيز بيئية تعزز التكامل بين الكفاءة الفردية والموارد التنظيمية؛

• Freudenberger (1974) " Burnout: The High Cost of Achievement"

تُعد هذه الدراسة من أولى الدراسات التي صاغت مفهوم "الاحتراق الوظيفي" في الأدبيات النفسية والتنظيمية. اعتمد Freudenberger على ملاحظاته الإكلينيكية في عيادة نفسية تطوعية بنيويورك، حيث لاحظ تدهوراً تدريجياً في الحماس والدافعية لدى المهنيين العاملين في بيئة مساعدة للآخرين، كالتواقم الطبية والنفسية. وصف الباحث الاحتراق بأنه حالة من الاستنزاف الجسدي والعقلي والعاطفي تحدث نتيجة الالتزام المفرط في العمل، دون أخذ قسط كافٍ من الراحة أو الاعتراف بالمجهود. أبرزت الدراسة كيف يبدأ الاحتراق غالباً بالحماس العالي، ثم يتطور إلى الإحباط والتبليد والانفصال عن الزملاء والعمل. وقد فتحت هذه الورقة الباب أمام عدد كبير من الدراسات النفسية التي طورت لاحقاً مقاييس وأطرًا مفاهيمية أكثر دقة. وتُعد مساهمته حجر الأساس في دراسة الاحتراق كظاهرة مهنية مزمنة تتطلب تدخلاً تنظيمياً ونفسياً؛

4- الفجوة البحثية

رغم وفرة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي من زوايا متعددة، سواء في السياقات التعليمية، الصحية، أو الصناعية، إلا أن هناك ثلاث فجوات أساسية تبرر أهمية إنجاز هذه الدراسة:

1. الفجوة القطاعية:

معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات التعليم (مقي عسيري 2023، محمد اللوقان 2022)، أو الصحة (أسماء الشهري 2023)، بينما لم يتم حتى الآن تناول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وأثرها على الأداء في قطاع الصناعات الكهرو منزلية الخاصة، رغم خصوصيته من حيث ضغط الإنتاج وسرعة التغير في سوق العمل.

2. الفجوة المكانية (الجغرافية):

رغم وجود بعض الدراسات الميدانية الجزائرية (مثل سليم بن زهرة وتوفيق بوخلوه، 2020 في مؤسسة الإسمنت) إلا أن منطقة سطيف لم تكن موضوع دراسة مستقلة حول هذا الموضوع، لا سيما في مؤسسات القطاع الخاص إن استهدف مؤسسة جزائرية مثل « SAMHA » يمنح الدراسة قيمة مضافة من حيث تمثيل بيئة عمل غير مدروسة بالقدر الكافي.

3. الفجوة الزمنية:

أغلب الدراسات المحلية والعربية أجريت خلال الأعوام ما قبل 2021 في سياقات لم تشهد الضغوط الحديثة الناجمة عن الأزمات الاقتصادية، تزايد أعباء العمل وتحديات ما بعد الجائحة، دراستي تنطلق من سياق حديث (2024-2025) يأخذ بعين الاعتبار التحولات الجديدة في سوق العمل الجزائري وضغط التحول الرقمي والتنافسي.

انطلاقاً من الملاحظات السابقة، تبرز الحاجة الملحة إلى دراسة جديدة تعالج العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي داخل بيئة العمل الجزائرية، باستخدام أدوات قياس حديثة، وفي قطاع إداري يعاني من تحديات تنظيمية وضغوط متزايدة.

ثالثاً:

الطريقة والإجراءات



1. تمهيد

يشهد عالم الأعمال والمؤسسات المعاصرة تطورات متسارعة وتحديات متزايدة تفرض على الموظفين ضغوطا مهنية ونفسية كبيرة، مما قد يؤدي إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تعد من أبرز المشكلات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين. فالاحتراق الوظيفي ليس مجرد شعور مؤقت بالتعب أو الإرهاق، بل هو حالة نفسية وجسدية مزمنة تنتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل والإجهاد النفسي والعاطفي.

تكتسب دراسة الاحتراق الوظيفي أهمية بالغة كونها تمس جوهر الأداء المؤسسي والإنتاجية، حيث أن تدهور الحالة النفسية والمعنوية للموظفين ينعكس سلبا على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، مما يؤثر في النهاية على تحقيق الأهداف التنظيمية والتنافسية للمؤسسة. فالموظف المحترق وظيفيا لا يفقد حماسه ودافعيته للعمل فحسب، بل قد يتطور الأمر إلى انخفاض في جودة العمل المنجز وزيادة في معدلات الغياب والدوران الوظيفي.

تواجه شركة SAMHA Home Appliance في سطيف، كغيرها من المؤسسات الصناعية، تحديات كبيرة في إدارة الموارد البشرية والحفاظ على مستويات أداء عالية في بيئة عمل تتسم بالديناميكية والتنافسية. هذه التحديات تتمثل في ضرورة تحقيق أهداف إنتاجية طموحة، والتكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، والاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة، إضافة إلى إدارة الضغوط المهنية التي قد تواجه العاملين في مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

في هذا الإطار، تصبح دراسة الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء الموظفين ضرورة حتمية لفهم التحديات النفسية والمهنية التي يواجهها العاملون، وتحديد العوامل المسببة لهذه الظاهرة، وقياس مدى تأثيرها على الأداء الفردي والجماعي. كما تساهم هذه الدراسة في وضع استراتيجيات وحلول عملية للوقاية من الاحتراق الوظيفي وتحسين بيئة العمل.

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في شركة SAMHA Home Appliance، وذلك من خلال منهجية علمية دقيقة تعتمد على تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان الميداني وتفسير النتائج بما يحقق أهداف الدراسة ويمكن من اختبار فرضياتها المحددة مسبقا.

تكمن أهمية هذا التحليل في كونه يقدم رؤية علمية متكاملة حول مستوى الاحتراق الوظيفي الحالي في الشركة، ويسلط الضوء على العوامل المسببة لهذه الظاهرة وتأثيراتها على مختلف جوانب الأداء. هذا التحليل سيمكن من استخلاص توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين بيئة العمل وزيادة فعالية الأداء المؤسسي.

يستند هذا التحليل إلى منهجية علمية شاملة تجمع بين التحليل الكمي والكيفي للبيانات المجمعة من الميدان. حيث تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والذي صمم خصيصا لقياس متغيرات الدراسة وفقا لمعايير علمية دقيقة تضمن صحة وموثوقية النتائج.

سيتم تحليل البيانات وفقا لمستويات متعددة تشمل التحليل الوصفي للمتغيرات، والتحليل الاستنتاجي لاختبار الفرضيات، والتحليل الارتباطي لفهم طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة. كما سيتم استخدام أساليب إحصائية متقدمة لضمان دقة التحليل وموضوعية النتائج.

يتناول هذا الجزء من الدراسة عدة محاور أساسية تتمثل في:

أولا: تحليل واقع الاحتراق الوظيفي في شركة SAMHA ، من حيث أبعاده الثلاثة: الإنهاك العاطفي، وتبدل المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي.

ثانيا: قياس مستوى أداء الموظفين في مختلف الجوانب كالفعالية، والكفاءة، والإنتاجية.

ثالثا: تحديد طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين، وقياس مدى تأثير الاحتراق على مستويات الأداء المختلفة.

رابعا: تحليل العوامل المؤثرة في مستوى الاحتراق الوظيفي، سواء كانت عوامل شخصية أو مهنية أو تنظيمية.

خامسا: استخلاص النتائج وتقديم التوصيات العملية للحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين أداء الموظفين.

1. تعريف المؤسسة والعلامة التجارية محل الدراسة

فاغوربروند (Fagor Brandt) هي عبارة عن مؤسسة متعددة الجنسيات، قامت بشراؤها مجموعة سيفيتال (Cevital) الصناعية التابعة لمؤسسات المستثمر ورجل الأعمال الجزائري يسعد ربراب، ومجموعة برونر (Groupe Brandt) تضم مجموعة شركات تتوفر على مصانع لصناعة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية. وللعلم مؤسسة فاغور برونر كانت توظف 1200 منصب شغل في فرنسا، و300 منصب في إسبانيا، و750 في بولندا. في حين فإنه يعمل في شبكة التوزيع الخاصة بالمؤسسة. في المملكة المتحدة وسويسرا والصين وسنغافورة أكثر من 2500 موظف. وبعد أن استحوذ مجمع سيفيتال على شركة فاغور برونر، قامت بتهيئة مصنع سامسونج

ثالثاً: الطريقة والاجراءات

سمحا الذي احترق إثر حادث في شهر جويلية سنة 2014. وهذا الأخير كائن في المنطقة الصناعية 1 في مدينة سطيف والذي يتربع على مساحة 95 ألف متر مربع. قام بتشغيل عمال على درجة عالية من التأهيل الفني. ويحتوي هذا المصنع 21 ورشة مدمجة للإدخال مع وسائل إنتاج جد حديثة. وبقدرة إنتاج تصل إلى 500 ألف وحدة في السنة. 90% منها موجهة للتصدير، مع نظام مراقبة الجودة خلال كافة مراحل عملية الإنتاج. تم شروع المجمع في إنتاج مصنع جديد للشركة في منطقة قجال بسطيف باستثمار قدر قيمته بـ 200 مليون دولار، وبطاقة إنتاج تقدر بـ 8 ملايين وحدة سنوياً. توجه أغلبها نحو التصدير. وإن المصنع الجديد لفاغور برونند الجزائر سيوظف 7500 عامل بحلول 2030 في مختلف التخصصات.

ثانياً: فرع SAMHA

إن شركة SAMHA هي شركة ذات طابع إنتاجي مالي يتركز نشاطها على إنتاج الأجهزة الكهرومنزلية. تمارس شركة SAMHA نشاطها بواسطة الوكالات والوكلاء المعتمدين المنتشرين عبر التراب الوطني ومقرها فرع سمحا الموجود في المنطقة الصناعية 1 الذي يعمل على إنتاج الأجهزة الكهرومنزلية بمختلف أنواعها.

ثالثاً: الهيكل التنظيمي لشركة SAMHA

الهيكل التنظيمي لمؤسسة SAMHA الخاص بمصنع قجال بمدينة سطيف، وتم تقسيم الهيكل حسب الوظائف، وكل مصلحة لديها رئيس خاص بها.

الشكل رقم (5): الهيكل التنظيمي لشركة SAMHA



المرجع: من طرف إدارة الموارد البشرية للشركة.

2-تعريف مصلحة الموارد البشرية في شركة (SAMHA Home Appliance)

تعتبر مصلحة الموارد البشرية في شركة SAMHA Home Appliance الأساس المسؤول في دعم استمرارية المؤسسة ونموها، إذ تشرف على تولي مسؤولية إدارة الكفاءات البشرية. وعليه فهذه المصلحة لا تقتصر على الجانب الإداري فقط، بل أصبحت تشكل محورا رئيسيا في تحقيق التوازن بين الإنتاجية وتعزيز جودة الحياة المهنية والاهداف السامية داخل بيئة العمل، من خلال تركيزها على الاحترافية كما تهدف مصلحة الموارد البشرية في SAMHA إلى ترسيخ مبدأ مؤسسي يقوم على الالتزام، والعمل الجماعي، وتقدير الطاقات، بما يخدم قيم الشركة وسعيها نحو التميز محليا وإقليميا.

2-1-أبرز تخصصات مصلحة الموارد البشرية في (SAMHA Home Appliance)

- تخطيط الموارد البشرية : تعمل المصلحة على تحليل الاحتياجات البشرية في مختلف وحدات الإنتاج والإدارة.
- الاستقطاب والتوظيف: تسعى الشركة إلى جذب أفضل الكفاءات في السوق من خلال طرق مدروسة في التوظيف، من حيث ملائمة المهارات الفنية والشخصية مع طبيعة العمل في قطاع الأجهزة المنزلية.
- التكوين والتطوير المهني: تولي SAMHA اهتماماً بالغاً بتكوين رأس المال البشري، عبر تنظيم دورات تدريبية داخلية وخارجية، تهدف أساسا لرفع الكفاءة وتعزيز التنافسية.
- تقييم الأداء : تركز المصلحة على أنظمة تقييم موضوعية تسمح بتحديد نقاط القوة وتطويرها، وتحديد النقاط التي تتطلب التحسين.
- إدارة الأجور والتعويضات: تسعى المصلحة على ضمان عدالة الأجور وتحفيز الأداء، من خلال سياسات مكافآت مدروسة تراعي الأداء الفردي والجماعي. (مصلحة الموارد البشرية في لشركة SAMHA Home Appliance ، وثيقة داخلية غير منشورة).

3. منهجية الدراسة

1.3. أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تكون من ثلاثة أقسام:

- القسم الأول:تضمن المعلومات الديموغرافية والوظيفية للمستجيبين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة، القسم).
- القسم الثاني: اشتمل على محور الاحتراق الوظيفي ويتكون من 22 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد:

- الإنهاك العاطفي (9 فقرات)

- تبلد المشاعر (7 فقرات)

- تدني الإنجاز الشخصي (6 فقرات)

القسم الثالث: تضمن محور أداء الموظفين ويشمل 15 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد:

- الفعالية (5 فقرات)

- الكفاءة والقدرات الفردية (5 فقرات)

- الإنتاجية (5 فقرات)

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وفق المستويات التالية:

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والاتجاهات الموافقة لها

الاتجاه	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
المتوسط الحسابي	[1.79-1]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5-4.20]

المصدر: من إعداد الطالب.

2.3. عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من موظفي شركة SAMHA Home Appliance، حيث تم توزيع 65 استبيان واسترجع منها 60 استبيان صالح للتحليل، بينما تم استبعاد 3 استبيانات غير مكتملة و2 لم يتم الإجابة عليهما، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة 92.3% مما يعكس مستوى جيد من التفاعل والمشاركة من طرف أفراد العينة.

3.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات، واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ واختبار التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة.
- اختبار شايبير-ويلك (Shapiro-Wilk) للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة وتحليل متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

4. اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة

1.4. اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

الجدول (6): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور / المتغير	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الاحتراق الوظيفي	22	0.87
-الإنهاك العاطفي	9	0.82
-تبلد المشاعر	7	0.79
-تدني الإنجاز الشخصي	6	0.76
أداء الموظفين	15	0.90
-الفعالية	5	0.84
-الكفاءة والقدرات الفردية	5	0.86
-الإنتاجية	5	0.83
الدرجة الكلية للاستبيان	37	0.89

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الثبات الداخلي لأداة الدراسة، وتتراوح قيمته بين (0-1)، وكلما اقتربت القيمة من الواحد دلّ ذلك على ثبات أعلى للمقياس.

من خلال الجدول (02)، نلاحظ أن معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة تراوحت بين (0.76-0.90)، حيث:

- بالنسبة لمحور الاحتراق الوظيفي: بلغ معامل الثبات الكلي (0.87)، وهو مستوى ممتاز من الثبات. كما تراوحت معاملات الثبات لأبعاده الفرعية بين (0.76-0.82)، وجميعها تقع ضمن المدى المقبول إحصائيا.

- بالنسبة لمحور أداء الموظفين: بلغ معامل الثبات الكلي (0.90)، وهو مستوى ممتاز جدا من الثبات. وتراوحت معاملات الثبات لأبعاده الفرعية بين (0.83-0.86)، وهي قيم عالية تدل على الاتساق الداخلي الممتاز.

- الدرجة الكلية للاستبيان: بلغ معامل الثبات (0.89)، وهو مستوى ممتاز من الثبات يؤكد صلاحية الأداة للتطبيق.

هذه النتائج تشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، مما يجعلها صالحة للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة بدقة وموثوقية عالية.

2.4. اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة التجزئة النصفية

الجدول (7): معاملات التجزئة النصفية لمحاور الدراسة

المتغير	معامل التجزئة النصفية
الاحتراق الوظيفي	0.84
أداء الموظفين	0.88

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تقسيم فقرات المقياس إلى نصفين متكافئين، ثم حساب معامل الارتباط بينهما وتصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان-براون.

من خلال الجدول (7)، نلاحظ أن معاملات التجزئة النصفية لمحاور الدراسة تراوحت بين (0.84-0.88)، وهي قيم ممتازة تؤكد ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي. هذه النتائج تتوافق مع نتائج اختبار ألفا كرونباخ وتدعم موثوقية الأداة المستخدمة.

3.4. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الجدول (8): نتائج اختبار شايفرو-ويلك للتوزيع الطبيعي

المحور / المتغير	إحصائية Shapiro-Wilk	القيمة الاحتمالية Sig	التوزيع طبيعي؟ ($\alpha = 0.05$)
الاحتراق الوظيفي	0.945	0.067	نعم
أداء الموظفين	0.951	0.085	نعم

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يعد اختبار التوزيع الطبيعي أحد الشروط الأساسية لاستخدام الأساليب الإحصائية المعلمية، ويتم ذلك من خلال اختبار شايفرو-ويلك (Shapiro-Wilk) الذي يعتبر من أكثر الاختبارات دقة في تحديد مدى اقتراب البيانات من التوزيع الطبيعي.

تتمثل قاعدة اتخاذ القرار في هذا الاختبار كما يلي:

- إذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ، فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- إذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ، فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

من خلال الجدول (8)، نلاحظ أن القيم الاحتمالية (Sig.) لجميع متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى أن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا يسمح لنا باستخدام الاختبارات المعلمية في التحليل الإحصائي.

5. تحليل البيانات الديموغرافية والوظيفية للعينة

1.5. توزيع العينة حسب الجنس

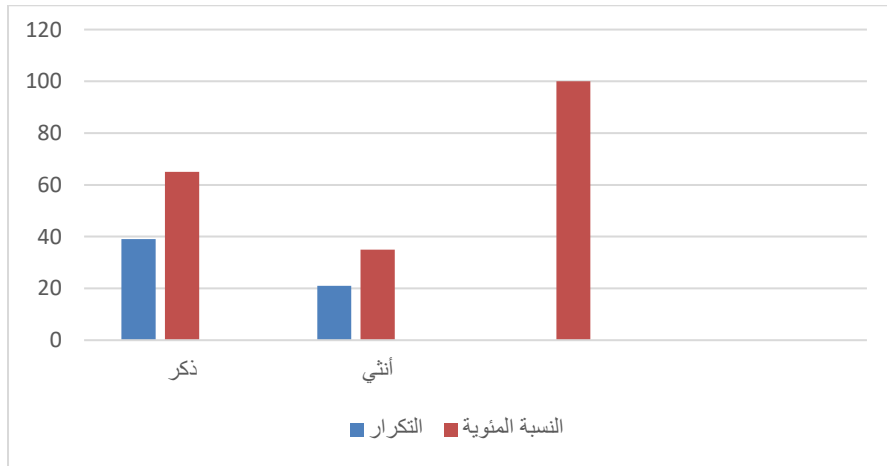
الجدول (9): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	39	65.0
أنثى	21	35.0
المجموع	60	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (9) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث يتبين أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة 65%، بينما تمثل الإناث 35% من إجمالي العينة. وهذا التوزيع يعكس طبيعة العمل في الشركة الصناعية التي تتطلب جهدا بدنيا في بعض المهام، خاصة في أقسام الإنتاج والتقنيات، مما يفسر ارتفاع نسبة الذكور. كما أن هذا التوزيع يتماشى مع واقع سوق العمل في القطاع الصناعي في الجزائر، حيث يغلب العنصر الذكوري على هذا النوع من الصناعات.

الشكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



2.5. توزيع العينة حسب الفئة العمرية

الجدول (10): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
0.0	0	أقل من 25 سنة
70.0	42	من 25 إلى 35 سنة
20.0	12	من 35 إلى 45 سنة
10.0	6	أكثر من 45 سنة
100.0	60	المجموع

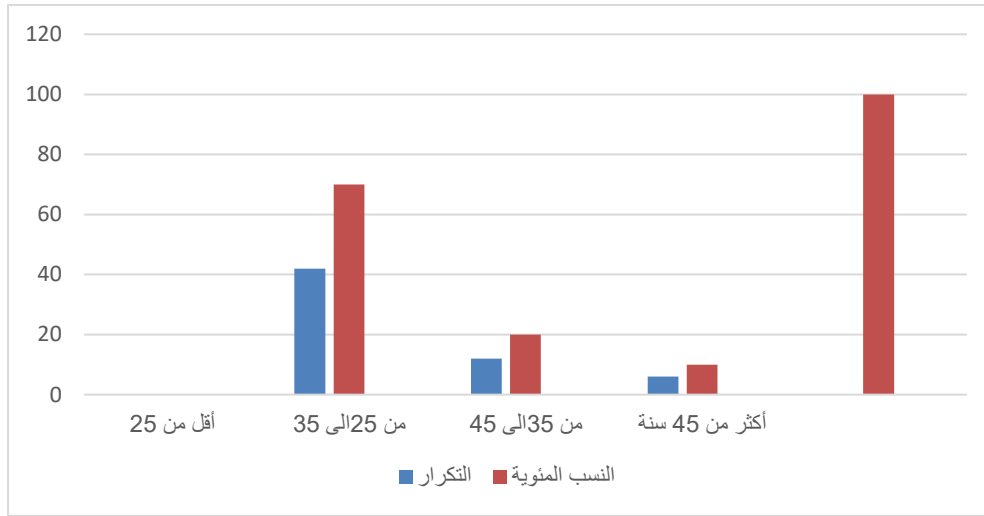
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول (10) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، حيث يظهر تركيز معظم أفراد العينة (70%) في الفئة العمرية (25-35) سنة، تليها الفئة العمرية (35-45) بنسبة 20%، ثم فئة أكثر من 45 سنة بنسبة 10%.

هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية العاملين في الشركة هم من فئة الشباب والكهول المبكرين، وهذا أمر إيجابي من ناحية الحيوية والنشاط والقدرة على التعلم والتكيف مع التطورات التكنولوجية. كما يعكس هذا التوزيع سياسة التوظيف في الشركة التي تركز على استقطاب الكوادر الشابة ذات الطموح والحماس.

عدم وجود موظفين تحت سن 25 عاما قد يشير إلى أن الشركة تفضل الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية أولية أو تأهيل علمي وتقني متقدم، مما يتطلب فترة من التكوين والتدريب قبل دخول سوق العمل.

الشكل رقم (7): توزيع العينة حسب الفئة العمرية.



3.5. توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0.0	0	ثانوي
25.0	15	تقني سامي
75.0	45	جامعي
0.0	0	آخر
100.0	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (11) أن غالبية أفراد العينة (75%) يحملون مؤهلات جامعية، بينما يحمل 25%

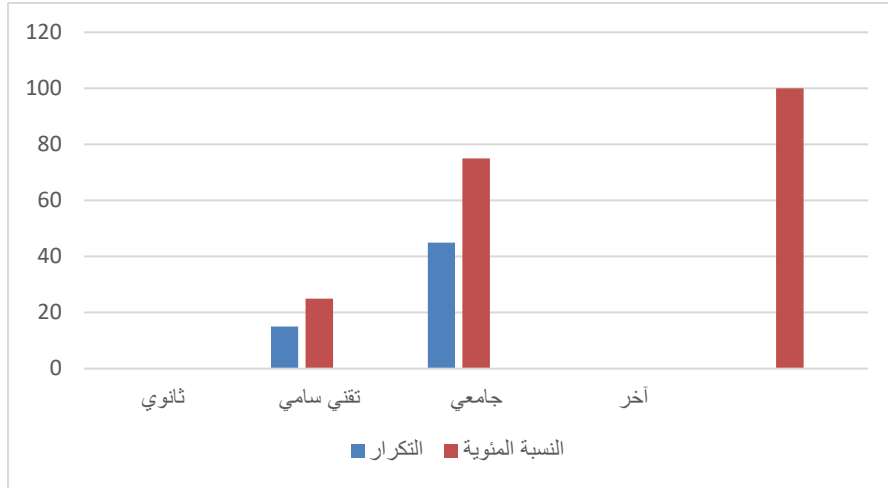
منهم مؤهلات تقنية عليا، ولا يوجد أي موظف يحمل مؤهلا ثانويا فقط.

هذا التوزيع يعكس طبيعة العمل في شركة SAMHA التي تعتمد على التكنولوجيا المتقدمة في الإنتاج والتطوير، مما يتطلب مستوى تعليمي عالي لفهم وتشغيل الأنظمة المعقدة. كما يشير إلى اهتمام الشركة بالكفاءات العلمية والتقنية، وهو ما ينعكس إيجابيا على جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

ثالثا: الطريقة والاجراءات

ارتفاع نسبة الجامعيين يعني أن الشركة تستثمر في رأس المال البشري المتعلم والمؤهل، مما يساهم في تعزيز القدرة على الابتكار والتطوير. كما أن وجود نسبة معتبرة من التقنيين السامين يوفر التوازن المطلوب بين المعرفة النظرية والمهارات التطبيقية العملية.

الشكل رقم (8): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.



4.5. توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول (12): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	6	10.0
من 3 إلى 6 سنوات	24	40.0
أكثر من 6 سنوات	30	50.0
المجموع	60	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

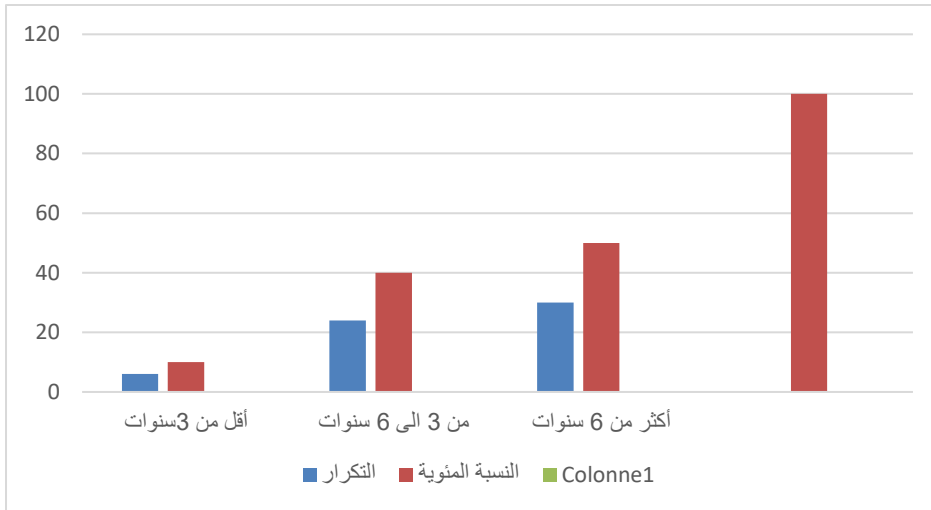
التحليل: يظهر الجدول (12) أن نصف أفراد العينة (50%) لديهم خبرة تزيد عن 6 سنوات، بينما 40% لديهم خبرة تتراوح بين 3-6 سنوات، و10% فقط لديهم خبرة أقل من 3 سنوات.

ثالثا: الطريقة والاجراءات

هذا التوزيع يشير إلى أن الشركة تتمتع بقوة عاملة ذات خبرة متراكمة، حيث أن 90% من الموظفين لديهم خبرة تزيد عن 3 سنوات. هذا الأمر إيجابي جدا من ناحية الكفاءة والإنتاجية، حيث أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة يكونون أكثر فهما لطبيعة العمل وأساليب الإنتاج، مما يقلل من أخطاء العمل ويزيد من جودة المنتجات.

كما أن وجود نسبة عالية من الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة والطويلة يساهم في استقرار العمليات التشغيلية ونقل المعرفة والمهارات للموظفين الجدد. ومع ذلك، فإن انخفاض نسبة الموظفين الجدد (10%) قد يشير إلى ضرورة تجديد الدماء في الشركة لضمان التطوير والابتكار المستمر.

الشكل رقم (9): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.



5.5. توزيع العينة حسب نوع الوظيفة

الجدول (13): توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
عامل إنتاج (التركيب، التعبئة، التغليف)	18	30.0
تقني (صيانة، كهرباء، إلكترونيك)	15	25.0
إداري (موارد بشرية، مالية، سكرتارية)	12	20.0
إشرافي (رئيس فريق، مشرف إنتاج)	8	13.3
مهندس أو مختص (تصميم، جودة، إنتاج)	7	11.7

ثالثا: الطريقة والاجراءات

المجموع	60	100.0
---------	----	-------

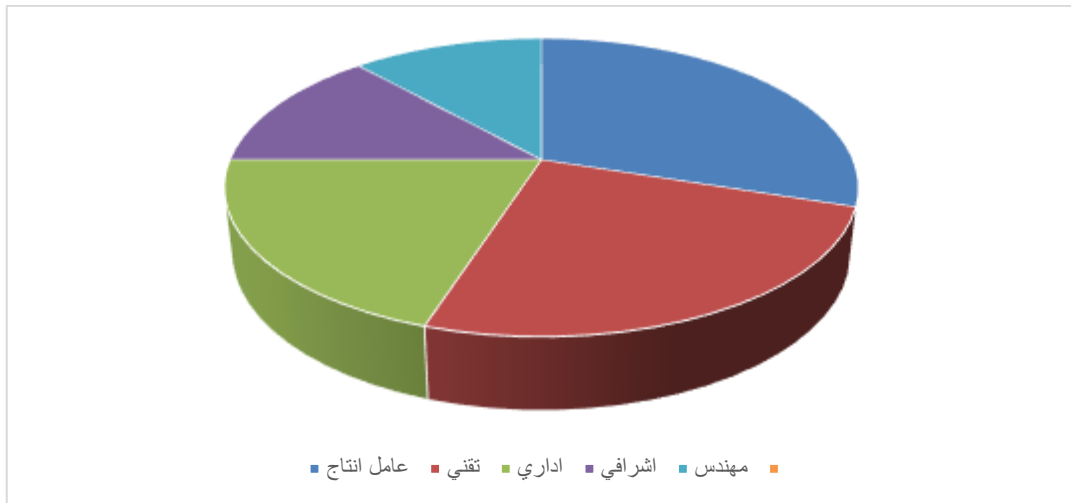
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (13) توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة، حيث تشكل فئة عمال الإنتاج النسبة الأكبر (30%)، تليها فئة التقنيين (25%)، ثم الإداريين (20%)، والإشرافيين (13.3%)، وأخيرا المهندسين والمختصين (11.7%).

هذا التوزيع يعكس الهيكل التنظيمي للشركة الصناعية، حيث تحتاج الشركة إلى عدد كبير من عمال الإنتاج لتشغيل خطوط الإنتاج وعمليات التصنيع المختلفة. كما أن وجود نسبة معتبرة من التقنيين يؤكد على اعتماد الشركة على التكنولوجيا المتقدمة التي تتطلب صيانة وتشغيل متخصص.

النسبة المتوازنة للإداريين تشير إلى اهتمام الشركة بالجوانب الإدارية والمالية، بينما وجود فئة إشرافية مناسبة يضمن الرقابة والتوجيه الفعال للعمليات. أما نسبة المهندسين والمختصين فتعكس التوجه نحو البحث والتطوير والابتكار في المنتجات.

الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب نوع الوظيفة.



6.5. توزيع العينة حسب القسم أو المصلحة

الجدول (14): توزيع أفراد العينة حسب القسم

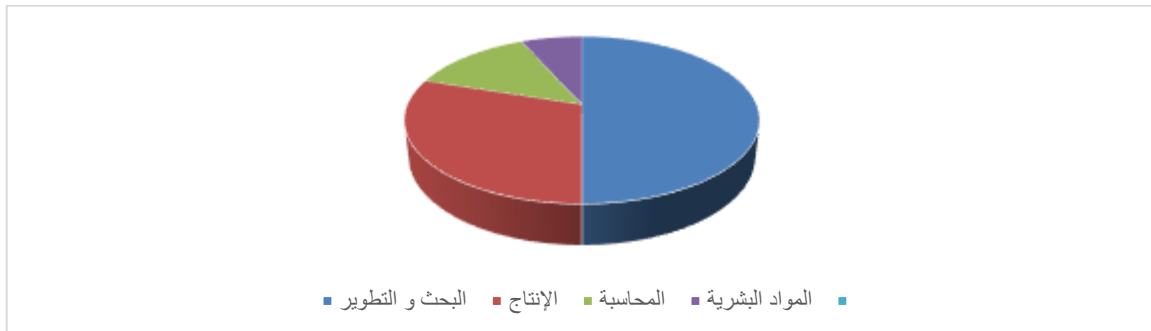
القسم	التكرار	النسبة المئوية
البحث والتطوير	30	50.0
الإنتاج	18	30.0
المحاسبة	8	13.3
الموارد البشرية	4	6.7
المجموع	60	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يظهر الجدول (14) أن نصف أفراد العينة (50%) يعملون في قسم البحث والتطوير، وهو ما يعكس اهتمام الشركة بالابتكار وتطوير المنتجات. يليه قسم الإنتاج بنسبة 30%، ثم المحاسبة بنسبة 13.3%، وأخيرا الموارد البشرية بنسبة 6.7%.

هذا التوزيع يشير إلى أن شركة SAMHA تركز بشكل كبير على البحث والتطوير كاستراتيجية للنمو والمنافسة في السوق. الاستثمار الكبير في هذا القسم يدل على رؤية مستقبلية للشركة ورغبتها في تقديم منتجات مبتكرة ومتطورة.

الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب القسم.



6. تحليل متغيرات الدراسة

1.6. تحليل محور الاحتراق الوظيفي

1.1.6. تحليل بعد الإنهاك العاطفي

الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإنهاك العاطفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أشعر بالراحة عندما أبتعد عن العمل	3.85	0.92	مرتفعة
2	أذهب إلى عملي دون رغبة أو دافع	2.95	1.08	متوسطة
3	أشعر أنني مستنزف ذهنيا	3.15	1.25	متوسطة
4	أعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي	2.45	1.05	منخفضة
5	لو وجدت عملا آخر لتركته عملي	3.75	1.18	مرتفعة
6	أشعر بأني مستنزف قرب نهاية الدوام	2.85	1.12	متوسطة
7	زادت مشكلات النوم لدي بسبب العمل	2.55	1.22	منخفضة
8	أشعر بالإحباط أثناء أداء العمل	2.75	1.15	متوسطة
9	التفكير في المهام الإضافية يسبب لي توترا	2.95	1.08	متوسطة
-	المتوسط العام للإنهاك العاطفي	3.03	0.89	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (15) أن مستوى الإنهاك العاطفي جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي عام (3.03). هذا يشير إلى وجود مستوى معتدل من الإجهاد النفسي والعاطفي بين الموظفين، مما يتطلب اهتماما من إدارة الشركة.

جاءت فقرة "أشعر بالراحة عندما أبتعد عن العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.85)، وهذا مؤشر طبيعي إلى حد ما، حيث أن معظم الأشخاص يشعرون بالراحة خارج بيئة العمل. تلتها فقرة "لو وجدت عملا آخر لترك عملتي" بمتوسط (3.75)، وهذا مؤشر مقلق يدل على عدم الرضا الوظيفي لدى نسبة من الموظفين.

من ناحية أخرى، حصلت فقرة "أعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي" على أقل متوسط (2.45)، مما يدل على أن معظم الموظفين يشعرون بقدرتهم على التعامل مع ضغوط العمل، وهذا مؤشر إيجابي على مستوى التدريب والتأهيل في الشركة.

2.1.6. تحليل بعد تبلد المشاعر

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تبلد المشاعر

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
10	أشعر بأني أتعامل مع الزملاء بجمود دون عاطفة	2.65	1.18	متوسطة
11	أعتمد تقليل العلاقات الشخصية والمهنية في العمل	3.25	1.05	متوسطة
12	أشعر بفقدان إحساسي أن العمل يمنحني قيمة	2.85	1.22	متوسطة
13	أصبحت أتعامل بقسوة مع الآخرين بعد تولي هذا العمل	2.15	1.08	منخفضة
14	لا أكتثر في كثير من الأحيان مع من أتعامل معهم	2.55	1.15	منخفضة
15	لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في الفريق	2.45	1.32	منخفضة
16	علاقاتي بزملائي في العمل ضعيفة أو محدودة	2.35	1.28	منخفضة

ثالثا: الطريقة والاجراءات

متوسطة	0.94	2.61	المتوسط العام لتبلد المشاعر	-
--------	------	------	-----------------------------	---

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول (16) أن مستوى تبلد المشاعر جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي عام (2.61)، وهو أقل من متوسط الإنهاك العاطفي. هذا يشير إلى أن الموظفين ما زالوا يحتفظون بمستوى معقول من التفاعل العاطفي والاجتماعي في بيئة العمل.

حصلت فقرة "أعتمد تقليل العلاقات الشخصية والمهنية في العمل" على أعلى متوسط (3.25)، مما قد يشير إلى رغبة بعض الموظفين في الحفاظ على حدود واضحة بين العمل والحياة الشخصية، وهو أمر طبيعي في بيئات العمل المهنية.

من الجانب الإيجابي، حصلت معظم الفقرات على متوسطات منخفضة، خاصة فقرة "أصبحت أتعامل بقسوة مع الآخرين" (2.15)، مما يدل على أن الموظفين يحتفظون بعلاقات إنسانية جيدة مع زملائهم ولا يظهرون سلوكيات عدائية أو قاسية.

3.1.6. تحليل بعد تدني الإنجاز الشخصي

الجدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تدني الإنجاز الشخصي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
17	أشعر بالرضى عما أقدمه في عملي اليومي	3.65	1.12	مرتفعة
18	أعتقد أنني أنجز مهام بكفاءة تامة	3.45	1.18	مرتفعة
19	أفتخر بالنتائج التي أحققها في وظيفتي	3.75	0.95	مرتفعة
20	أشعر بأنني أساهم بشكل فعال في تحسين أداء الفريق	3.85	0.88	مرتفعة

ثالثا: الطريقة والاجراءات

مرتفعة	0.76	4.15	أتمكن من التغلب على التحديات التي تواجهني في العمل	21
مرتفعة	0.85	3.95	أشعر بأنني أحدث فرقا حقيقيا في عملي	22
مرتفعة	0.72	3.80	المتوسط العام لتدني الإنجاز الشخصي	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يظهر الجدول (17) أن مستوى الإنجاز الشخصي جاء مرتفعا بمتوسط حسابي عام (3.80)، وهذا مؤشر إيجابي جدا يدل على شعور الموظفين بالثقة في قدراتهم والرضا عن إنجازاتهم المهنية.

جاءت فقرة "أتمكن من التغلب على التحديات التي تواجهني في العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.15)، مما يدل على ثقة الموظفين العالية في قدراتهم المهنية ومرونتهم في التعامل مع الصعوبات. تلتها فقرة "أشعر بأنني أحدث فرقا حقيقيا في عملي" بمتوسط (3.95)، وهذا يشير إلى شعور الموظفين بقيمة عملهم وأهميته.

جميع فقرات هذا البعد حصلت على متوسطات مرتفعة، مما يعكس مستوى عالي من الرضا الوظيفي والثقة بالنفس المهنية، وهو عامل وقائي مهم ضد الاحتراق الوظيفي.

4.1.6. المتوسط العام للاحتراق الوظيفي

الجدول (18): المتوسط العام لأبعاد الاحتراق الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	متوسطة	0.89	3.03	الإنهاك العاطفي
3	متوسطة	0.94	2.61	تبلد المشاعر
2	مرتفعة	0.72	3.80	تدني الإنجاز الشخصي
-	متوسطة	0.68	3.15	المتوسط العام للاحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (18) أن المستوى العام للاحتراق الوظيفي في شركة SAMHA جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.15). هذا المستوى يتطلب انتباه الإدارة واتخاذ إجراءات وقائية لمنع تفاقم المشكلة.

من المثير للاهتمام أن بعد "تدني الإنجاز الشخصي" جاء مرتفعا (3.80)، وهذا مؤشر إيجابي يعني أن الموظفين واثقون من قدراتهم ومنجزاتهم. بينما جاء "الإنهاك العاطفي" في المرتبة الأولى من حيث المستوى (3.03)، و"تبلد المشاعر" في المرتبة الأخيرة (2.61)

2.6. تحليل محوّر أداء الموظفين

1.2.6. تحليل بعد الفعالية

الجدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الفعالية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
23	أتمكن من إنجاز مهامي ضمن المواعيد المحددة	4.20	0.68	مرتفعة
24	أحرص على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية	4.25	0.72	مرتفعة جدا
25	أعمل على تنفيذ المهام حتى في الظروف الصعبة	3.65	1.15	مرتفعة
26	أقدم المساعدة لزملائي عند الحاجة	4.30	0.65	مرتفعة جدا
27	أظهر استعدادا لتحمل مسؤوليات إضافية	3.85	1.05	مرتفعة
-	المتوسط العام للفعالية	4.05	0.68	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول (19) أن مستوى الفعالية لدى الموظفين جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي عام (4.05)، وهذا مؤشر ممتاز على أداء الموظفين في تحقيق أهدافهم ومهامهم الوظيفية.

حصلت فقرة "أقدم المساعدة لزملائي عند الحاجة" على أعلى متوسط (4.30)، مما يدل على روح الفريق العالية والتعاون بين الموظفين. تلتها فقرة "أحرص على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية" بمتوسط (4.25)، وهذا يشير إلى الانضباط والالتزام المهني العالي.

فقرة "أعمل على تنفيذ المهام حتى في الظروف الصعبة" حصلت على أقل متوسط (3.65)، لكنه ما زال مرتفعاً، مما يدل على قدرة الموظفين على التكيف والمرونة في مواجهة التحديات.

2.2.6. تحليل بعد الكفاءة والقدرات الفردية

الجدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الكفاءة والقدرات الفردية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
28	أتمكن من إتمام المهام بكفاءة ودقة	4.30	0.65	مرتفعة جداً
29	أتمتع بالقدرة على اتخاذ قرارات مهنية مناسبة	3.85	1.02	مرتفعة
30	أمتلك المهارات الفنية المطلوبة للمهام الموكلة إلي	4.30	0.65	مرتفعة جداً
31	أواجه المشاكل في العمل بفعالية	4.20	0.78	مرتفعة
32	أستغل الموارد والأدوات المتاحة بطريقة فعالة	4.10	0.85	مرتفعة
-	المتوسط العام للكفاءة والقدرات الفردية	4.15	0.65	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

ثالثا: الطريقة والاجراءات

التحليل: يوضح الجدول (20) أن مستوى الكفاءة والقدرات الفردية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي عام (4.15)، وهو أعلى من متوسط الفعالية، مما يدل على ثقة الموظفين العالية في مهاراتهم وقدراتهم المهنية.

حصلت فقرتان على أعلى متوسط (4.30): "أتمكن من إتمام المهام بكفاءة ودقة" و"أمتلك المهارات الفنية المطلوبة للمهام الموكلة إلي". هذا يعكس مستوى التأهيل العالي للموظفين ومناسبة مهاراتهم لطبيعة العمل في الشركة.

أقل متوسط كان لفقرة "أتمتع بالقدرة على اتخاذ قرارات مهنية مناسبة" (3.85)، وهو ما زال مرتفعاً، لكنه قد يشير إلى حاجة لتطوير مهارات اتخاذ القرار لدى بعض الموظفين.

3.2.6. تحليل بعد الإنتاجية

الجدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإنتاجية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
33	أستطيع إنجاز حجم كبير من العمل خلال وقت قصير	3.95	0.95	مرتفعة
34	أنجز مهامي اليومية وفقاً للخطة الزمنية المحددة	4.15	0.82	مرتفعة
35	لا أؤجل المهام المطلوبة وألتزم بتسليمها في الوقت المحدد	3.80	1.05	مرتفعة
36	أساهم في رفع إنتاجية الفريق الذي أنتهي إليه	3.75	1.18	مرتفعة
37	أستغل وقت العمل بشكل فعال	3.65	1.22	مرتفعة
-	المتوسط العام للإنتاجية	3.86	0.88	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يظهر الجدول (21) أن مستوى الإنتاجية جاء مرتفعا بمتوسط حسابي عام (3.86)، وهو أقل نسبيا من بعدي الفعالية والكفاءة، لكنه ما زال في المستوى المرتفع.

حصلت فقرة "أنجز مهامه اليومية وفقا للخطة الزمنية المحددة" على أعلى متوسط (4.15)، مما يدل على التزام الموظفين بالجدول الزمني المحددة. بينما حصلت فقرة "أستغل وقت العمل بشكل فعال" على أقل متوسط (3.65)، مما قد يشير إلى وجود مجال للتحسين في إدارة الوقت.

4.2.6. المتوسط العام لأداء الموظفين

الجدول (22): المتوسط العام لأبعاد أداء الموظفين

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
2	مرتفعة	0.68	4.05	الفعالية
1	مرتفعة	0.65	4.15	الكفاءة والقدرات الفردية
3	مرتفعة	0.88	3.86	الإنتاجية
-	مرتفعة	0.62	4.02	المتوسط العام لأداء الموظفين

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (22) أن المستوى العام لأداء الموظفين في شركة SAMHA جاء مرتفعا بمتوسط حسابي (4.02)، وهذا مؤشر ممتاز على جودة الأداء في الشركة. جاء بعد "الكفاءة والقدرات الفردية" في المرتبة الأولى (4.15)، يليه "الفعالية" (4.05)، ثم "الإنتاجية" (3.86). هذا التدرج طبيعي حيث أن الكفاءة الفردية تشكل الأساس للفعالية والإنتاجية.



رابعاً:

نتائج الدراسة

1. تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نتائج تحليلية معمقة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات، من خلال استعراض البيانات والمعطيات واختبار جملة من الفرضيات، حيث تسعى الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية المساهمة في تفاقم هذه الظاهرة، وتقديم رؤى قائمة على الأدلة لدعم اتخاذ قرارات فعالة.

2. اختبار فرضيات الدراسة

1.2. فرضيات الدراسة

تم صياغة الفرضيات التالية للدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين في المؤسسة.

الفرضيات الفرعية:

• الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.

• الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

• الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

2.2. اختبار الفرضية الرئيسية والفرعية الأولى

الجدول (23): معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين

المتغير	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig.
الاحتراق الوظيفي × أداء الموظفين	-0.682	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

رابعاً: نتائج الدراسة (اختبار الفرضيات)

التحليل: يوضح الجدول (23) وجود علاقة ارتباط قوية وسالبة بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.682) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($0.000 < 0.05$) هذا يشير إلى أنه كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي، كلما انخفض مستوى أداء الموظفين، والعكس صحيح.

الجدول (24): تحليل الانحدار البسيط لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	قيمة T	قيمة B	Sig
الاحتراق الوظيفي	0.682	0.465	50.375	-7.098	-0.524	0.000
الثابت (Constant)	-	-	-	12.846	5.673	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (24) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين، حيث:

• بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.682$)، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وسالبة بين المتغيرين.

• بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.465$)، مما يعني أن الاحتراق الوظيفي يفسر ما نسبته 46.5% من التباين في أداء الموظفين، والباقي (53.5%) يرجع لعوامل أخرى.

• قيمة ($F = 50.375$) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($Sig. = 0.000 < 0.05$)، مما يشير إلى أن نموذج الانحدار معنوي وصالح للتنبؤ.

• قيمة ($T = -7.098$) لمعامل الانحدار ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($Sig. = 0.000 < 0.05$)، وقيمة معامل الانحدار سالبة ($B = -0.524$)، مما يدل على وجود تأثير سلبي ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.

معادلة الانحدار: أداء الموظفين = $5.673 - 0.524 \times$ الاحتراق الوظيفي

رابعاً: نتائج الدراسة (اختبار الفرضيات)

هذه المعادلة تعني أنه كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي بوحدة واحدة، انخفض مستوى أداء الموظفين بمقدار 0.524 وحدة.

النتيجة: وعليه، يمكن قبول الفرضية الرئيسية والفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود علاقة وأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة.

3.2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية (الفروق في الاحتراق الوظيفي)

1.3.2. اختبار الفروق حسب الجنس

الجدول (25): اختبار T للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
ذكر	39	3.22	0.65	1.845	0.069
أنثى	21	2.98	0.72	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (25) نتائج اختبار T للفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي حسب الجنس، حيث بلغت قيمة (1.845) T بمستوى دلالة ($0.069 > 0.05$) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بين الذكور والإناث في الشركة. هذا يدل على أن كلا الجنسين يواجهان مستويات متشابهة من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

2.3.2. اختبار الفروق حسب الفئة العمرية

الجدول (26): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.
--------------	----------------	--------------	----------------	--------	--------------------

رابعاً: نتائج الدراسة (اختبار الفرضيات)

بين المجموعات	5.847	2	2.924	6.892	0.002
داخل المجموعات	24.183	57	0.424	-	-
المجموع	30.030	59	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (26) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي حسب العمر، حيث بلغت قيمة (6.892) F بمستوى دلالة ($0.002 < 0.05$) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

الجدول (27): اختبار LSD للمقارنات البعدية حسب العمر

الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	35-45 سنة	25-35 سنة	أكثر من 45 سنة
25-35 سنة	3.28	*	-	*
35-45 سنة	2.85	-	*	-
أكثر من 45 سنة	2.45	-	*	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يوضح الجدول (27) أن الفروق الدالة إحصائياً كانت بين فئة الأعمار الصغيرة (25-35 سنة) وفئتي (35-45) و(أكثر من 45) سنة، حيث تعاني الفئة الأصغر سناً من مستوى أعلى من الاحتراق الوظيفي. هذا قد يعزى إلى قلة الخبرة في التعامل مع ضغوط العمل وصعوبة التكيف مع بيئة العمل الجديدة.

3.3.2. اختبار الفروق حسب المستوى التعليمي

الجدول (28): اختبار T للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
تقني سامي	15	0.58	3.35	2.146	0.036
جامعي	45	0.71	3.08	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يظهر الجدول (28) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بين التقنيين السامين والجامعيين، حيث بلغت قيمة (2.146) T بمستوى دلالة ($0.036 < 0.05$) التقنيون الساميون يظهرون مستوى أعلى من الاحتراق الوظيفي، مما قد يعزى إلى طبيعة عملهم الأكثر تطبيقية وتعرضهم لضغوط تشغيلية أكبر.

4.3.2. اختبار الفروق حسب سنوات الخبرة

الجدول (29): تحليل التباين الأحادي للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.
بين المجموعات	4.286	2	2.143	4.743	0.012
داخل المجموعات	25.744	57	0.452	-	-

رابعاً: نتائج الدراسة (اختبار الفرضيات)

المجموع	30.030	59	-	-	-
---------	--------	----	---	---	---

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى لسنوات الخبرة، حيث $F(4.743)$ ومستوى دلالة $(0.012 < 0.05)$ الموظفون الأقل خبرة يظهرون مستويات أعلى من الاحتراق الوظيفي.

4.2. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (الفروق في أداء الموظفين)

1.4.2. اختبار الفروق حسب الجنس

الجدول (30): اختبار T للفروق في أداء الموظفين حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
ذكر	39	3.98	0.64	-1.254	0.215
أنثى	21	4.12	0.58	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين بين الذكور والإناث، حيث قيمة T (-1.254) ومستوى دلالة $(0.215 > 0.05)$ هذا يدل على تكافؤ الأداء بين الجنسين في الشركة.

2.4.2. اختبار الفروق حسب الفئة العمرية

الجدول (31): تحليل التباين الأحادي للفروق في أداء الموظفين حسب العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.
--------------	----------------	--------------	----------------	--------	--------------------

رابعاً: نتائج الدراسة (اختبار الفرضيات)

0.008	5.241	1.843	2	3.685	بين المجموعات
-	-	0.352	57	20.041	داخل المجموعات
-	-	-	59	23.726	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين حسب العمر، حيث $F(5.241)$ ومستوى دلالة $(0.008 < 0.05)$ الفئات الأكبر سناً تظهر أداء أفضل، مما يعكس تأثير الخبرة والنضج المهني.



خامسا:

مناقشة النتائج

و التوصيات

مناقشة النتائج

1. مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

1.1. مناقشة الفرضية الرئيسية

أثبتت النتائج وجود علاقة قوية وسالبة بين الاحتراق الوظيفي وأداء الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.682). هذه النتيجة تتفق مع الأدبيات النظرية التي تؤكد على التأثير السلبي للاحتراق الوظيفي على الأداء، وتدعم الفرضية الأساسية للدراسة.

كما أظهر تحليل الانحدار أن الاحتراق الوظيفي يفسر 46.5% من التباين في أداء الموظفين، وهي نسبة كبيرة تؤكد الأثر الكبير للاحتراق على الأداء. هذا يعني أن كل جهد يبذل للحد من الاحتراق الوظيفي سينعكس إيجابيا على تحسين الأداء.

المعادلة الناتجة تشير إلى أن زيادة الاحتراق الوظيفي بوحدة واحدة تؤدي إلى انخفاض الأداء بمقدار 0.524 وحدة، مما يؤكد خطورة هذه الظاهرة على الأداء المؤسسي.

2.1. مناقشة الفرضيات الفرعية

بالنسبة للفروق الديموغرافية في الاحتراق الوظيفي، أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث، مما يدل على أن كلا الجنسين يواجهان مستويات متشابهة من ضغوط العمل.

أما بالنسبة للعمر، فقد أظهرت النتائج أن الفئات الأصغر سنا تعاني من مستوى أعلى من الاحتراق الوظيفي. هذا يمكن تفسيره بقلة الخبرة في التعامل مع ضغوط العمل وصعوبة التكيف مع بيئة العمل، مما يؤكد أهمية برامج التوجيه والإرشاد للموظفين الجدد.

بالنسبة للمستوى التعليمي، أظهرت النتائج أن التقنيين السامين يعانون من مستوى أعلى من الاحتراق مقارنة بالجامعيين، مما قد يعزى إلى طبيعة عملهم الأكثر تطبيقية وتعرضهم لضغوط تشغيلية أكبر.

1.2. مناقشة نتائج تحليل متغيرات الدراسة

1.1.2. مناقشة نتائج الاحتراق الوظيفي

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي في شركة SAMHA جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام (3.15). هذا المستوى يعتبر مؤشرا تحذيريا يتطلب اهتماما فوريا من قبل إدارة الشركة لمنع تفاقم المشكلة وتحولها إلى مستوى مرتفع قد يؤثر سلبا على الأداء العام.

عند تحليل أبعاد الاحتراق الوظيفي منفردة، نجد أن بعد الإنهاك العاطفي حصل على أعلى متوسط (3.03)، مما يشير إلى أن الموظفين يواجهون مستوى معتدل من الإجهاد النفسي والعاطفي. هذا قد يعزى إلى طبيعة العمل في البيئة الصناعية التي تتطلب جهدا مستمرا وتركيزا عاليا، خاصة في أقسام الإنتاج والبحث والتطوير.

أما بعد تبدل المشاعر فقد حصل على متوسط أقل (2.61)، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن الموظفين ما زالوا يحتفظون بعلاقات إنسانية جيدة مع زملائهم ولم يصلوا إلى مرحلة اللامبالاة أو البرود العاطفي في التعامل مع الآخرين.

الجانب الأكثر إيجابية هو بعد الإنجاز الشخصي الذي حصل على متوسط مرتفع (3.80)، مما يعكس ثقة الموظفين في قدراتهم ورضاهم عن إنجازاتهم المهنية. هذا البعد يعتبر عاملا وقائيا مهما ضد الاحتراق الوظيفي ويساهم في الحفاظ على الدافعية والحماس للعمل.

2.1.2. مناقشة نتائج أداء الموظفين

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء الموظفين في شركة SAMHA جاء مرتفعا بمتوسط عام (4.02)، وهذا مؤشر ممتاز يعكس جودة الأداء والكفاءة العالية للعاملين في الشركة. هذا المستوى المرتفع من الأداء يمكن أن يعزى إلى عدة عوامل منها جودة التوظيف والتدريب، والبيئة العملية المحفزة، والقيادة الفعالة.

عند تحليل أبعاد الأداء، نجد أن بعد الكفاءة والقدرات الفردية حصل على أعلى متوسط (4.15)، مما يدل على أن الموظفين يتمتعون بمهارات تقنية ومهنية عالية تتناسب مع متطلبات وظائفهم. هذا يعكس نجاح سياسات التوظيف والتدريب في الشركة.

بعد الفعالية جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (4.05)، مما يشير إلى قدرة الموظفين العالية على تحقيق الأهداف المطلوبة والالتزام بالمعايير المحددة. هذا يعكس وضوح الأهداف والتوقعات في الشركة.

بعد الإنتاجية حصل على أقل متوسط (3.86)، لكنه ما زال في المستوى المرتفع، مما قد يشير إلى وجود مجال للتحسين في أساليب العمل وإدارة الوقت والموارد.

2. الاقتراحات والتوصيات

الاحتراق الوظيفي مشكلة جدية في عصرنا الحالي، تأثر بشكل كبير على أداء الموظفين وصحة المؤسسة ككل. لتقليل آثاره وتعزيز الأداء المستقبلي، وعليه فهناك عدة توصيات واقتراحات من شأنها ان تفيد المؤسسة:

1. تحسين بيئة العمل

- من خلال التشجيع المؤسسات خلق بيئة راحة للموظفين بالراحة.
- غرس ثقافة تقدير جهود الموظفين وتعترف بإنجازاتهم.
- المرونة في العمل.

2. إدارة مسؤوليات العمل بفعالية

- تحديد وظائف كل موظف دوره ومسؤولياته
- توزيع عادل للمهام بين الموظفين.
- التفويض الفعال.

3. دعم صحة النفسية للموظفين

- توفير برامج دعم نفسي خصوصا للموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل
- تنظيم أنشطة ترفيهية واجتماعية بشكل دوري.

4. تطوير الموظفين وتقديمهم الوظيفي

- توفير فرص تدريب وتطوير مستمرة وصقل مهاراتهم.
- مساعدة الموظفين في وضع خطط لمسارهم الوظيفي الواضح،

العمل على هذه التوصيات، يمكن للمؤسسات في الجزائر والمغرب العربي أن تخلق بيئة عمل صحية ومنتجة، تقلل من مخاطر الاحتراق الوظيفي بشكل كبير.

3. أفاق الدراسة

لو دققنا على عراقيل التي يسببها الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين وفعالية المؤسسات، اضطررنا الى تحصيل آفاق دراسة التي من شأنها أن تسهم في فهم الظاهرة وتقديم حلول ونذكر منها:

1. التنبؤ بالاحتراق الوظيفي والتدخل المبكر:

- بناء نماذج إحصائية وتنبؤية للاحتراق الوظيفي (مثل معدلات الغياب، التقييمات الدورية، الاستبيانات)
- البحث عن مؤشرات غير مباشرة يمكن أن تدل على بداية الاحتراق الوظيفي.
- تطوير أدوات قياس للاحتراق الوظيفي تكون مصممة خصيصاً لتتناسب مع السياق الثقافي والاجتماعي في الجزائر.

2. تأثير التكنولوجيا والرقمنة:

- دراسة ظاهرة "الاحتراق الرقمي" الناتجة عن الاستخدام المفرط للتكنولوجيا وساعات العمل الطويلة المتصلة بالإنترنت
- تحليل كيف يمكن للذكاء الاصطناعي والأتمتة أن تسهم في تقليل عبء العمل الروتيني وبالتالي تقليل الاحتراق الوظيفي

3. فعالية البرامج الوقائية:

- إجراء دراسات تقييمية دقيقة للبرامج التي تطبقها المؤسسات حالياً لمكافحة الاحتراق الوظيفي.
- دراسة فعالية البرامج التدخلية المصممة لاستهداف فئات معينة من الموظفين أو قطاعات محددة.
- تحليل دور القيادة الرشيدة والمديرين في الحد من الاحتراق الوظيفي وتعزيز الأداء

5. العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعوامل أخرى

- التعمق في كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية للحد من الاحتراق.
- دراسات حول العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأثرها على الصحة النفسية للموظفين.

هذه الاتفاق ستوفر أساسًا علميًا لتطوير استراتيجيات وتوصيات أكثر فعالية للمؤسسات لضمان رفاهية موظفيها واستدامة أدائهم في المستقبل.

قائمة المراجع



مراجع باللغة العربية

1. الحارثي. خالد. (2012). الاحتراق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف. مجلة التربية، العدد ستة و ثلاثون (3) جامعة عين شمس، مصر، 783.
2. الحايك. هيام. (2000). مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الاردنية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك إربد، الأردن. 20،
3. العتيبي. آدم غازي. (2003). الاحتراق الوظيفي لدى القطاع العام في الخدمة الوطنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد واحد الثلاثون (2)، الكويت، 351.
4. الكحلوت. عزو عبد الفتاح، الهابيل. وسيم إسماعيل. (2017). دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم. رسالة ماجستير "غير منشورة"، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة. 29،
5. الحراحشة. حسين محمد. (2011). ادارة الجودة والاداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع الاردن، 90.
6. بجي كلاب. أنور أبو موسى. (2011). (2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين. دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأصيل، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية إدارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الإسلامية غزة - فلسطين. 19،
7. بن عيشي. عمار. (2006). دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب. دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، الجزائر، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، رسالة ماجستير، 6.
8. بوفرة. بوفرة. (2018). الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن. 28،
9. حنان. عشيظ. (2012). أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة -. المركز الجامعي العقيد أكلي محند الحاج - معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير - قسم علوم التسيير - رسالة ماجستير، 72.

10. حمدي أدعيس. آلاء. (2012). العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين، 56.
11. د. رمضان. رشيدة. (2011). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية. المجلة التربوية، العدد 101، 105.
12. عمار بو شناف. (2011). الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية - مصادرها، تنميتها وتطويرها. الجزائر، دار الجامعة الحديثة للنشر، 34.
13. عمر. صالح. (2020). نادي الإحترق النفسي. دار أكتب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 20.
14. محمود. السيد إمام. (2018). الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية. مجلة إقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو صوف، مسيلة، الجزائر، 323.
15. مروان سليم الأغا، رفت محمد سعد الله. (2013). علاقة العوامل الديمغرافية والتنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة. رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال من قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر - غزة. 20.
16. مسلم عياد أبو مسعود. سماهر. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة و كيفية معالجتها. رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 40.
17. مصباحي. حكيمة. (2017). (2018). (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 و المناجمنت، قسم العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي 58
18. مصلحة الموارد البشرية في لشركة (SAMHA Home Appliance)، تقرير مخرجات الموارد البشرية، وثيقة داخلية غير منشورة.
19. نبيلة. عدان. (2020). ضغوط العمل والأداء الوظيفي. عمان، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، 50.

مراجع باللغة الأجنبية

20. Drucker. Peter. (2007). people and performance. Harvard Business School Press. USA, 23.
21. Halbesleben. Jonathan R.B. M Ronald Buckle. (2004). Burnout in organizational life. Journal of Management. 30 (6), University of Oklahoma USA, 359.
22. Hileli .Mustafa Sabah, Ali Abdul Amir. (2018). Job burnout and its relationship to the cohesion of the working groups, a practical study in a Laboratory of the University of Babylon for Pure and applied Sciences. Vol (26) N°(8), 196.

قائمة الملاحق



الملحق رقم (1):

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة فرحات عباس - سطيف - 01

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان حول أثر الاحتراق الوظيفي على أداء

الموظفين في المؤسسة

– دراسة حالة شركة SAMHA Home Appliance – سطيف –

سيدي (ة) الموظف..

في إطار إعداد مذكرة للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد

البشرية تحت عنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة

دراسة حالة شركة SAMHA Home Appliance – سطيف -

نضع بين أيديكم، هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع معطيات واقعية من داخل بيئة العمل،
أرجين أن تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على هذه الأسئلة بكل صراحة
وموضوعية، وذلك بوضع الإشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة توضح فيها درجة الموافقة،
حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، علما بأن هذه البيانات سرية ولن
تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم جزيل الشكر والتقدير على حسن استجابتكم وتعاونكم معنا، شكرا

الأستاذة المشرفة: د. غويلة لبنى

من إعداد الطالب: صخري محمد رضا

الملاحق

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. العمر: أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐ من 35 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐
3. المستوى التعليمي: ثانوي ☐ تقني سامي ☐ جامعي ☐ آخر ☐
4. سنوات الخبرة: أقل من 3 سنوات ☐ من 3 إلى 6 سنوات ☐ أكثر من 6 سنوات ☐
5. الوظيفة:

- عامل إنتاج التركيب، التعبئة، التغليف (...) ☐
- تقني صيانة، كهرباء، إلكترونيك (...) ☐
- إداري موارد بشرية، مالية، سكرتارية (...) ☐
- إشراف رئيس فريق، مشرف إنتاج (...) ☐
- مهندس أو مختص تصميم، جودة، إنتاج (...) ☐
- أخرى يرجى التحديد:
- 6. القسم أو المصلحة:

الجزء الثاني: الاحتراق الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاحتراق الوظيفي						
الإنهاك العاطفي الإجهاد النفسي						
1	أشعر بالراحة عندما أبتعد عن العمل					
2	أذهب إلى عملي دون رغبة أو دافع					
3	أشعر أنني مستنزف ذهنياً					
4	أتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل					

الملاحق

5	لو وجدت عملا آخر لتركته عملي				
6	أشعر بأنني مستنزف قرب نهاية الدوام				
7	ازدت مشكلات النوم لدي بسبب العمل				
8	أشعر بالإحباط أثناء أداء العمل				
9	التفكير في المهام الوظيفية الإضافية يسبب لي توتر				
تبلد المشاعر (نقص الإنسانية)					
10	أشعر بأنني أتعامل مع الزملاء بجمود دون عاطفة				
11	أتعمد تقليل العلاقات الشخصية والمهنية في العمل				
12	أشعر بفقدان إحساسي أن العمل يمنحني قيمة				
13	أصبحت أتعامل بقسوة مع الآخرين بعد تولي هذا العمل				
14	لا أكتثر في كثير من الأحيان مع من أتعامل معه				
15	لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في الفريق				
16	علاقتي بزملائي في العمل ضعيفة أو محدودة				
الإنجاز الشخصي (تدني الإنجاز الشخصي)					
17	أشعر بالرضى عما أقدمه في عملي اليومي				
18	أعتقد أنني أنجز مهامى بكفاءة تامة				
19	افتخر بالنتائج التي أحققها في وظيفتي				
20	أشعر بأنني أساهم بشكل فعال في تحسين أداء الفريق				

الملاحق

					أتمكن من التغلب على التحديات التي تواجهني في العمل	21
					أشعر بأنني أحدث فرقا حقيقيا في عملي	22

الجزء الثالث: أداء الموظفين

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أداء الموظفين						
الفعالية						
23	أتمكن من إنجاز مهامي ضمن المواعيد المحددة					
24	أحرص على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية					
25	أعمل على تنفيذ المهام حتى في الظروف الصعبة					
26	أقدم المساعدة لزملائي عند الحاجة					
27	أظهر استعدادا لتحمل مسؤوليات إضافية					
الكفاءة والقدرات الفردية						
28	أتمكن من إتمام المهام بكفاءة ودقة					
29	أتمتع بالقدرة على اتخاذ قرارات مهنية مناسبة					
30	أمتلك المهارات الفنية المطلوبة للمهام الموكلة					
31	أواجه المشكلات في العمل بفعالية					

الملاحق

32	أستغل الموارد والأدوات المتاحة بطريقة فعالة				
الإنتاجية					
33	أستطيع إنجاز حجم كبير من العمل خلال وقت قصير				
34	أنجز مهامي اليومية وفقا للخطة الزمنية المحددة				
35	لا أوجل المهام المطلوبة وألتزم بتسليمها في الوقت المحدد				
36	أساهم في رفع إنتاجية الفريق الذي أنتمي إليه				
37	أستغل وقت العمل بشكل فعال				

الملحق رقم (2):

الجدول (6): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور / المتغير	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الاحتراق الوظيفي	22	0.87
-الإرهاك العاطفي	9	0.82
-تبلد المشاعر	7	0.79
-تدني الإنجاز الشخصي	6	0.76
أداء الموظفين	15	0.90
-الفعالية	5	0.84
-الكفاءة والقدرات الفردية	5	0.86
-الإنتاجية	5	0.83
الدرجة الكلية للاستبيان	37	0.89

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملاحق

الملحق رقم (3):

الجدول (7): معاملات التجزئة النصفية لمحاور الدراسة

المتغير	معامل التجزئة النصفية
الاحتراق الوظيفي	0.84
أداء الموظفين	0.88

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملحق رقم (4):

الجدول (8): نتائج اختبار شاير-ويلك للتوزيع الطبيعي

المحور / المتغير	إحصائية Shapiro-Wilk	القيمة الاحتمالية Sig	التوزيع طبيعي؟ ($\alpha = 0.05$)
الاحتراق الوظيفي	0.945	0.067	نعم
أداء الموظفين	0.951	0.085	نعم

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملاحق

الملحق رقم (5):

الجدول (25): اختبار T للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
ذكر	39	3.22	0.65	1.845	0.069
أنثى	21	2.98	0.72	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملحق رقم (6):

الجدول (26): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.
بين المجموعات	5.847	2	2.924	6.892	0.002
داخل المجموعات	24.183	57	0.424	-	-
المجموع	30.030	59	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملاحق

الملحق رقم (7):

الجدول (27): اختبار LSD للمقارنات البعدية حسب العمر

الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	35-45 سنة	25-35 سنة	أكثر من 45 سنة
25-35 سنة	3.28	*	-	*
35-45 سنة	2.85	-	*	-
أكثر من 45 سنة	2.45	-	*	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملحق رقم (8):

الجدول (28): اختبار T للفروق في الاحتراق الوظيفي حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
تقني سامي	15	0.58	3.35	2.146	0.036
جامعي	45	0.71	3.08	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة، وذلك من خلال استطلاع آراء عينة من العاملين بمؤسسة SAMHA بسطيف.

ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال الجانب النظري من خلال التعرف على ماهية الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي، وصولاً إلى طرق وتقييم الأداء الوظيفي.

بالنسبة للجانب التطبيقي، تم استخدام الاستبيان كأداة للبحث في الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع 65 عينة على العاملين بالمؤسسة، تم استرجاع 60 منها. وقد استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل نتائج هذا الاستبيان. وقد كشفت الدراسة على مجموعة من النتائج: وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ لدى مؤسسة SAMHA بسطيف. وكلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي كلما انخفض مستوى الكفاءات الوظيفية للموظفين.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الأداء، الأداء الوظيفي، المؤسسة.

Abstract:

This study aims to identify the impact of professional burnout on the functional performance of employees in the organization, by surveying the opinions of a sample of workers from SAMHA Home Appliance in Setif.

To achieve this goal, the study adopted a descriptive approach through a theoretical understanding of the nature of professional burnout and its effect on functional performance, extending to methods and evaluation of functional performance.

Regarding the applied aspect, a questionnaire was used as a tool for the field study. 65 questionnaires were distributed to the organization's employees, and 60 were retrieved. The SPSS statistical program was used to analyze the results of this questionnaire. The study revealed a set of findings: there is a significant negative correlation between professional burnout and functional performance at a significance level of $\alpha = 0.05$ at SAMHA Institution in Setif. Furthermore, the higher the level of professional burnout, the lower the level of employees' functional competencies.

Keywords: Professional burnout , Performance, Functional performance, Organization.