مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية
ISSN: 2477-9881 EISSN: 2676-2153
العدد التسلسلي:23 / المجلد12 / العدد: 01 (2026)، ص 403-423

الاحتراق الوظيفي في ظل متغيري الخبرة والرتبة المهنية لدى الموظفين الاداريين – دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة طاهري محمد بشار –

Job burnout among administrative staff in light of the variables of experience and professional rank – A field study at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Tahri Mohamed University, Bechar

د. رفاف عبد القادر [*1]
[1]جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)، مخبر الدراسات الإنسانية والاجتماعية في الجزائر، abdelkader.reffaf@univ-bechar.dz
ORCID iD[1]: 0009-0005-3565-7736

تاريخ الاستلام: 2026/02/04	تاريخ القبول:2026/05/21	تاريخ النشر: 2026/06/12

ملخص: هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الاختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة طاهري محمد بشار، على ضوء متغيري الخبرة والرتبة المهنية. ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاش وجاكسون**Maslach & Jackson** (1981)، على عينة قوامها (36) موظفا.

وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود اختلاف في بعدي الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي لدى الموظفين محل الدراسة يعزى لمتغير الخبرة، ومتغير الرتبة المهنية، والتفاعل بينهما، كما أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف يعزى لمتغير الخبرة، ومتغير الرتبة المهنية، والتفاعل بينهما في بعد تبلد المشاعر.

كلمات مفتاحية: الاحتراق الوظيفي؛ الخبرة؛ الرتبة المهنية؛ الموظفين الإداريين؛ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

Abstract: This study aimed to reveal the difference in job burnout levels among administrative staff at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Tahri Mohamed University of Bechar, based on the variables of experience and professional rank. To achieve the study's objectives, the Maslach and Jackson (1981) Job Burnout Scale was used on a sample of (36) employees.

The results revealed a difference in the dimensions of emotional Exhaustion and personal achievement among the employees studied, attributable to the variables of experience, professional rank, and the interaction between them. The results also showed no difference attributable to the variables of experience, professional rank, and their interaction in the dimension of depersonalization

Keywords: job burnout; experience; professional rank; administrators employees; Faculty of Humanities and Social Sciences.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعتبر العنصر البشري هو عجلة الدفع الموجودة داخل أي منظمة خدمية لأنه هو عنصر الإنتاج المتاح بها و القائم عليه نجاح تلك المنظمة من عدمه و بالنظر إلى التطور والترابط التكنولوجي الذي نعاصره نرى أننا بصدد الحصول دائما على طاقات بشرية ذات قدرات خاصة على مواكبة هذا التطور و مزامنة العمل مع ما يحتاجه للوصول بتلك المنشأة لدرجة النجاح المنشودة، و إذا كان العنصر البشري هو حجر الأساس الذي تقوم عليه تلك المنشأة كان الاهتمام بتوفير كل وسائل العناية و الراحة هو واحد من أهم الأمور، إلا أنه و مع ذلك نجد أن هناك عدد لا بأس به من تلك القوة البشرية تعاني من الضغط النفسي ويواجهون العديد من الأثار السلبية لما يسمى بالاحتراق الوظيفي. (الصبحي، 2022)

ويعتبر الاحتراق الوظيفي مشكلة اجتماعية قائمة منذ زمن طويل، وله عدة مسميات تختلف باختلاف الفترة الزمنية والباحثين والدول واللغات. وينتج الاحتراق الوظيفي عن التعرض المستمر للضغط النفسي في العمل، وله تكاليف باهظة على المؤسسة والموظفين أنفسهم. وتتجلى خطورة الاحتراق الوظيفي في ارتباطه بأنواع مختلفة من النتائج التنظيمية السلبية (مثل التغيب عن العمل)، ومتعددة من المشاكل الصحية (مثل أمراض القلب والأوعية الدموية)، والمشاكل النفسية (مثل الأرق). وقد دفعت العواقب السلبية للاحتراق الوظيفي إلى المطالبة ببرامج تدخل ليس فقط لتحسين نوعية حياة الموظفين ولكن أيضا لمنع الخسائر التنظيمية (Lubbadeh, 2020)

و توصف متلازمة الاحتراق الوظيفي بأنها مصطلح نفسي يستخدم عادة لوصف تجربة الإرهاق طويل الأمد و انخفاض الاهتمام ببيئة العمل، فالتغيرات السريعة في سوق العمل و بيئة العمل الموجهة نحو الأداء، نتيجة لاقتصاد السوق الحر و العولمة في الآونة الأخيرة أدى إلى زيادة متطلبات العمل على العاملين، مما يسهل الإصابة بمتلازمة الاحتراق الوظيفي(Kim, et al., 2021) و من هذا المنطلق فبيئة العمل الإدارية هي

الأخرى ليست بمنأى عما يحدث من تغيرات مصاحبة للعولمة و التطور التكنولوجي، و هذا ما يزيد من ضغط العمل و متطلباته على الموظفين الإداريين، مما يسهل الإصابة من متلازمة الاحتراق الوظيفي، و من هنا تكمن أهمية دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في بيئة العمل، لأن تجاهل هذه الظاهرة يكلف عواقب وخيمة على مستوى الفرد و كذا على مستوى المؤسسات.

إن الكشف عن الاختلاف في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين محل الدراسة، حسب خبرتهم ورتبهم المهنية والتفاعل بينهما، يعتبر ذا أهمية بالغة في تحديد من يعانون من الاحتراق الوظيفي، مما يعطي لإدارة المؤسسة محل الدراسة صورة عن وضعية موظفيها ومن تم التكفل بهم، بدل تجاهلهم ومن تم خسارتهم.

الاشكالية:

من خلال ما سبق ذكره يمكن طرح التساؤل العام التالي:

- هل يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الخبرة والرتبة المهنية والتفاعل بينهما؟

وعلى ضوء التساؤل العام للدراسة، يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الخبرة؟
- هل يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الرتبة المهنية؟
- هل يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى التفاعل بين الخبرة والرتبة المهنية؟

الفرضيات: وللإجابة عن التساؤل العام للدارسة، تم صياغة الفرضية العامة كالآتي:

- يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الخبرة والرتبة المهنية والتفاعل بينهما

وتتفرع الفرضية العامة للدراسة الى ثلاث فرضيات جزئية، وهي كالآتي:

- يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الخبرة

- يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الرتبة المهنية

- يوجد اختلاف في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى التفاعل بين الخبرة والرتبة المهنية

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة الحالية في الكشف عن الاختلاف في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة طاهري محمد بشار، وهذا ما يساعد إدارة الكلية في معرفة مستويات الاحتراق الوظيفي لدى موظفيها بحسب رتبهم وخبرتهم مما يساهم في كيفية التعامل مع هذه الظاهرة، والتي من شأنها إذا استفحلت أن تخلف معوقات على مستوى التنظيم وعلى مستوى الموظفين في حد ذاتهم.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية الى الكشف عن الاختلاف في الاحتراق الوظيفي، من خلال ما يلي:

- الكشف عن الاختلاف في الاحتراق الوظيفي على أساس الخبرة

- الكشف عن الاختلاف في الاحتراق الوظيفي على أساس الرتبة

- الكشف عن الاختلاف في الاحتراق الوظيفي على أساس التفاعل بين الخبرة والرتبة

التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- **الاحتراق الوظيفي:** يقصد بالاحتراق الوظيفي في هذه الدراسة ما يقيسه مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاش وجاكسون**Maslach & Jackson** ، وهي الدرجة التي يتحصل

عليها أفراد عينة الدراسة من خلال هذا المقياس بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، الانجاز الشخصي)

- **الخبرة**: هي عدد سنوات الخدمة التي قضاها العامل في منصب عمله، وفي هذه الدراسة تم تقسم متغير الخبرة الى فئتين (أقل من خمس سنوات، ستة سنوات فأكثر)

- **الرتبة المهنية:** هي الرتبة التي تعطيها المؤسسة محل الدراسة للموظف وتنصبه فيها على أساس المستوى التعليمي والشهادة المتحصل عليها والخبرة، وفي هذه الدراسة تم تقسيمها كالآتي:

- الاطارات: وتضم الرتب (متصرف رئيسي، مهندس رئيسي في الاعلام الالي، مهندس معماري رئيسي، متصرف محلل، متصرف، ملحق مكتبات مستوى ثاني، منشط جامعي مستوى أول، مساعد مهندس في الاعلام الالي، مساعد متصرف)

- المساعدين: وتضم الرتب (ملحق رئيسي، تقني سامي في الإعلام الآلي)

- المنفذين: وتضم الرتب (عون ادارة رئيسي، عون ادارة، عون تقني مكتبات، كاتب مديرية)

2. الاحتراق الوظيفي

1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي:

ذكر مصطلح الاحتراق الوظيفي لأول مرة من قبل غرين (1960)، وصاغه عالم النفس الأمريكي Herbert Freudenberger عندما أدخله إلى المجال الأكاديمي عام 1974. فقد استخدم هذا المصطلح لوصف الاستنزاف الجسدي والعاطفي التدريجي وانخفاض الإنتاجية والالتزام لدى المتطوعين. ووفقا لفرويدنبرغر، فإن أولى علامات الاحتراق الوظيفي هي عندما يعمل الموظف بجهد أكبر ولساعات أطول، لكن إنجازاته تبدو أقل فأقل. بعد ذلك، اعتمده المجتمع العلمي بالتعريف الذي قدمته لماسلاش (1982)، والذي

يصفه بأنه استجابة مطولة للضغوط العاطفية والشخصية المزمنة في العمل (Lubbadeh, 2020)

كان الاحتراق الوظيفي في البداية مفهوما غامضا للغاية، إذ لم يكن هناك تعريف موحد له، على الرغم من وجود آراء متباينة حول ماهيته وكيفية التعامل معه. استخدم الناس المصطلح بمعان مختلفة تماما، لذا لم يكن هناك دائما أساس للتواصل البناء حول المشكلة وحلولها. ومع ذلك، كان هناك في الواقع إجماع ضمني حول ثلاثة أبعاد أساسية لتجربة الاحتراق الوظيفي، وأدت الأبحاث اللاحقة في هذا الشأن إلى تطوير نظرية متعددة الأبعاد للاحتراق الوظيفي و لا يزال هذا الإطار النظري هو السائد في مجال الاحتراق الوظيفي **(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)**

وحسب منظمة الصحة العالمية، ومن خلال المراجعة الحادية عشرة للتصنيف الدولي للأمراض (ICD-11) **فإن** الاحتراق الوظيفي يدرج كظاهرة مهنية، ولا يصنف كحالة طبية، ويشرح الاحتراق الوظيفي في فصل "العوامل المؤثرة على الحالة الصحية أو التواصل مع الخدمات الصحية"، و الذي يتضمن أسباب لجوء الأفراد إلى الخدمات الصحية، ولكنها لا تتصنف كأمراض أو حالات صحية. بحيث يعرف الاحتراق الوظيفي في **ICD-11** على النحو التالي: " الإرهاق الوظيفي متلازمة ناتجة عن ضغوط العمل المزمنة التي لم تدار بنجاح " (Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases, 2019)

ويحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة للعوامل الشخصية الداخلية والعوامل التنظيمية، وهي كالآتي (عمر و رقية، 2022):

فبالنسبة للعوامل الشخصية الداخلية، اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفا خارجية عن إرادته تقلل من هذا العطاء . ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه

وبالنسبة للعوامل التنظيمية التي تؤدي إلى إحداث الاحتراق الوظيفي، فقد حددها "ليتر " Leiter على النحو التالي :ضغط العمل، محدودية صلاحية العمل، قلة التعزيز الايجابي، انعدام الاجتماعية، عدم الإنصاف والعدل، صراع القيم

2.2 أبعاد الإحتراق الوظيفي:

يعد الإرهاق السمة الأساسية للاحتراق الوظيفي، وأبرز مظاهر هذه المتلازمة المعقدة. فعندما يصف الناس أنفسهم أو غيرهم بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي، فإنهم غالبا ما يشيرون إلى تجربة الإرهاق. من بين جوانب الاحتراق الوظيفي الثلاثة، يعد الإنهاك الأكثر شيوعا في التقارير والأكثر تحليلا. و قد دفع الربط القوي بين الإنهاك والاحتراق الوظيفي البعض إلى القول بأن الجانبين الآخرين للمتلازمة ثانويان أو غير ضروريين. مع ذلك، فإن كون الإنهاك معيارا ضروريا للاحتراق الوظيفي لا يعني أنه كاف. فلو نظرنا إلى الاحتراق الوظيفي بمعزل عن سياقه، و ركزنا فقط على عنصر الإنهاك الفردي، لغابت عنا هذه الظاهرة تماما (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

1. **الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion)** : ويقيس الإجهاد الذي يشعر فيه الفرد نتيجة الجهد المبذول لمساعدة الآخرين ويتكون من 9 فقرات. ويرتبط الإجهاد الانفعالي بمفهوم الإجهاد، حيث تم ربطه بالتوتر والقلق والإرهاق البدني والأرق، وبالتالي، كان من المتوقع أن يرتبط الإجهاد الانفعالي بالإجهاد النفسي والفسيولوجي. ويرتبط الإجهاد الانفعالي بالشعور بالإرهاق من كثرة المتطلبات وعدم القدرة على الاستجابة لمتطلبات الآخرين، والابتعاد عن العمل، عاطفيا ومعرفيا (Christina & Jackson, 1981)

وافتقار الموظفون المنهكون عاطفيا إلى الموارد التكيفية، ولا يستطيعون بذل المزيد من الجهد في وظائفهم. أما التجرّد من المشاعر، فيشير إلى ردود فعل غير شخصية وسلبية وغير مبالية تجاه متلقي الخدمة أو الرعاية أو العلاج أو التوجيه. ويحدث هذا كرد فعل على الإجهاد الانفعالي (Lheureux, Truchot, Borteyrou, & Rascle, 2017)

2. تبلد المشاعر(Depersonalization) : ويقيس الشعور السلبي لدى العامل نحو من يتعامل معهم ويتكون هذا البعد من 5 فقرات. أن التجريد من الشخصية يشكل أحد أشكال السلوك الدفاعي، والذي يعرف بأنه ردود فعل وتصرفات وقائية تهدف إلى تجنب طلب غير مرغوب فيه أو تقليل تهديد متصور. وبالتالي كان من المتوقع أن يرتبط التجريد من الشخصية بالإجهاد النفسي وبالهروب كوسيلة للتكيف. ويشير فقدان التعاطف إلى فقدان القدرة على التعاطف لدى الفرد، وتقلب المزاج، وتطور مواقف ومشاعر وردود فعل باردة، والابتعاد عن الآخرين، وخاصة مع الزملاء (Christina & Jackson, 1981)

3. الإنجاز الشخصي (personal accomplishment) ويقيس نقص الشعور بالكفاءة لدى العاملين وتطور الميل السلبي في أدائهم ويتكون من 8 فقرات. اعتبر انخفاض الإنجاز الشخصي نتيجة لتسلسل الضغط والإجهاد والتكيف، يمثل الإنجاز الشخصي جانبا من جوانب الكفاءة الذاتية، وبالتالي يرتبط بالتكيف مع المواقف الصعبة. اقترح جيكاس (1989) أن الكفاءة الذاتية لا تعكس فقط إدراك السيطرة (أي التقييم الذاتي للأداء أو العجز)، بل تعكس أيضا الدافع للسيطرة (أي السيطرة كأسلوب للتكيف). يعتمد إدراك السيطرة على معتقدات إتقان الأداء، بينما يكون الدافع للسيطرة استباقيا، ويكون في أقوى حالاته عندما يشعر الشخص بقدرته على تحقيق نتائج قيمة، وبالتالي تم التنبؤ بأن الإنجاز الشخصي يرتبط إيجابيا باستخدام السيطرة كأسلوب للتكيف وبالتقييم الذاتي للأداء، ويرتبط سلبياً بالشعور بالعجز (Christina & Jackson, 1981)

وقد وجد كل من (Van Droogenbroeck, Spruyt, and Vanroelen, 2014) أن الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي مرتبطة ببعضها البعض. وكانت العلاقة بين الإجهاد الانفعالي تبلد المشاعر قوية للغاية. وبالتالي، ارتبطت المستويات الأعلى من الإجهاد الانفعالي بمستويات أعلى من تبلد المشاعر. علاوة على ذلك، ارتبطت المستويات الأعلى من تبلد المشاعر بانخفاض مستوى الإنجاز الشخصي& (Lheureux, Truchot, Borteyrou, Rascle, 2017)

3. الإجراءات المنهجية للدراسة

1.3. منهج الدراسة: لغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

2.3. مكان وزمان إجراء الدراسة: تم إجراء الدراسة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة طاهري محمد بشار، خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2025/12/15 الى غاية 2026/01/10

3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الاداريين التابعين لكلية العلوم الانسانية

والاجتماعية بجامعة طاهري محمد بشار، وتألف مجتمع الدراسة من 38 موظفا اداريا.

تم سحب أفراد العينة من مجتمع الدراسة بطريقة مقصودة، وهذا يندرج ضمن المعاينة المقصودة، بحيث تم توزيع الاستبيان على جميع الموظفين الإداريين للكلية محل الدراسة والبالغ عددهم (38) موظفا إداريا، وتم استرجاع (36) استبيانا صالحا للمعالجة، لتصبح عينة الدراسة (36) موظفا إداريا، والجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرين المستقلين.

الجدول 1: (يمثل توزيع أفراد العينة على المتغيرين المستقلين)

المتغيرات المستقلة	نتيجة 1	التكرارات	النسبة المئوية
الرتبة المهنية	الإطارات	24	%67
	المساعدين	04	%11
	المنفذين	08	%22
المجموع		36	%100
الخبرة	أقل من 5 سنوات	16	% 44
	من 6 سنوات فأكثر	20	% 56
الجموع		36	% 100

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

4.3. الأداة المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاش (Christina & Jackson, 1981) ، ويعرف مقياس ماسلاش بالمختصر (MBI) لقياس الجوانب المفترضة لمتلازمة الاحتراق الوظيفي والتي تضم ثلاثة أبعاد (الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي)، بحيث يضم البعد الأول (9) عبارات للقياس، والبعد الثاني يضم (5) عبارات، أما البعد الثالث فيضم (8) عبارات، ليصبح مجموع عبارات المقياس ككل (22) عبارة، بحيث صاغت البنود على شكل عبارات حول المشاعر أو المواقف الشخصية. وقد استخدمت الصيغة العامة "المتلقون" في البنود للإشارة إلى الأشخاص الذين قدم لهم الشخص المعني الخدمة أو الرعاية. ويتم تقييم كل عبارة على بعدين:

- بعد التكرار، يشار إلى مقياس التكرار عند كل نقطة و يتراوح من 1 (بضع مرات في السنة) إلى 6 (كل يوم). تعطى قيمة صفر إذا أشار المجيب بوضع علامة في الخيار (أبدا) لأنه لا يشعر أبدا بالموقف الموصوف.

- بعد الشدة، و يتراوح مقياس الشدة من « 1» خفيف جدا بالكاد يلاحظ، و « 7» (كبير، قوي جدًا).

ووفقا لماسلاش وجاكسون فإن الدرجة العالية في الإجهاد العاطفي وتبلد المشاعر، والدرجة المنخفضة في الانجاز الشخصي تعني أن الفرد يعاني من الاحتراق الوظيفي (Christina & Jackson, 1981)

في الدراسة الحالية تم استخدام بعد الشدة، بغض النظر عن بعد التكرار بما يتوافق واجراءات الدراسة

1.4.3. صدق الاداة:

للتأكد من صدق مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، تم استخدام صدق الاتساق الداخلي، بحيث تم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد وعباراته، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): يمثل معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لبعد الإجهاد الانفعالي وعباراته (ن=20)

ترقيم العبارات	عبارات بعد الإجهاد ا الانفعالي	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية عند (0.01)
1	أشعر بالإرهاق العاطفي من عملي.	0.64 **	دال
2	أشعر بالإنهاك في نهاية يوم العمل.	0.56 **	دال
3	أشعر بالتعب عند الاستيقاظ صباحا. و أضطر لمواجهة يوم عمل آخر.	0.55 **	دال
4	العمل مع الناس طوال اليوم يسبب لي ضغطا كبيرا	0.67 **	دال
5	أشعر بالإرهاق الشديد من عملي.	0.82 **	دال
6	أشعر بالإحباط من وظيفتي.	0.77 **	دال
7	أشعر أنني أبذل جهدا كبيرا في وظيفتي.	0.28	غير دال
8	العمل مع الناس بشكل مباشر يسبب لي ضغطا كبيرا.	0.71 **	دال
9	أشعر أنني وصلت إلى أقصى طاقتي	0.77 **	دال

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان، جل عبارات بعد الإجهاد الانفعالي (1، 2، 3، 4، 5، 6، 8، 9) دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، بحيث تتراوح معاملات الارتباط بين (0.55 و0.82)، أما العبارة رقم (7) فهي غير دالة، بحيث قدر معامل ارتباطها بالدرجة الكلية للبعد بـ (0.28)، وبالتالي تم حذفها ليصبح بعد الإجهاد الانفعالي يضم (8) عبارات للقياس، بعد ما كان يضم (9) عبارات

الجدول رقم (05): يمثل معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لبعد تبلد المشاعر وعباراته (ن=20)

ترقيم العبارات	عبارات بعد تبلد المشاعر	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية عند (0.01)
10	أشعر أنني أعامل بعض المتلقين كما لو كانوا أشياء غير شخصية	0.62 **	دال
11	أصبحت أكثر قسوة تجاه الناس منذ أن توليت هذه الوظيفة	0.67 **	دال
12	أخشى أن هذه الوظيفة تقسّي قلبي عاطفيًا	0.88 **	دال
13	لا أهتم حقًا بما يحدث لبعض المتلقين	0.72 **	دال
14	أشعر أن المتلقين يلومونني على بعض مشاكلهم	0.74 **	دال

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان، كل عبارات بعد تبلد المشاعر (10، 11، 12، 13، 14) دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، بحيث تتراوح معاملات الارتباط بين (0.62 و0.88)، وبالتالي فقد احتفظ بعد تبلد المشاعر على عباراته دون حذف.

الجدول رقم (06): يمثل معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لبعد الإنجاز الشخصي و عباراته

ترقيم العبارات	عبارات بعد الإنجاز الشخصي	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية عند (0.01)
15	أشعر بالإرهاق العاطفي من عملي.	0.27	غير دال
16	أشعر بالإنهاك في نهاية يوم العمل.	0.61 **	دال
17	أشعر بالتعب عند الاستيقاظ صباحا. وأضطر لمواجهة يوم عمل آخر.	0.70 **	دال
18	العمل مع الناس طوال اليوم يسبب لي ضغطا كبيرا	0.75 **	دال
19	أشعر بالإرهاق الشديد من عملي.	0.78 **	دال
20	أشعر بالإحباط من وظيفتي.	0.75 **	دال

21	أشعر أنني أبذل جهدا كبيرا في وظيفتي.	0.71 **	دال
22	العمل مع الناس بشكل مباشر يسبب لي ضغطا كبيرا.	0.71 **	دال

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان، جل عبارات بعد الإنجاز الشخصي (16، 17، 18، 19، 20، 21، 22) دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، بحيث تتراوح معاملات الارتباط بين (0.61 و0.78)، أما العبارة رقم (15) فهي غير دالة، بحيث قدر معامل ارتباطها بالدرجة الكلية للبعد بـ (0.27)، وبالتالي تم حذفها ليصبح بعد الإنجاز الشخصي يضم (7) عبارات للقياس، بعد ما كان يضم (8) عبارات.

2.4.3. ثبات الأداة:

لقياس ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة، تم حساب معاملات ألفا كرو نباخ (Alpha de Cronbach)، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (07): يمثل نتائج معامل ألفا كرونباخ لمقياس الاحتراق الوظيفي وأبعاده

مقياس الاحتراق الوظيفي	معامل ألفا كرونباخ	الدلالة الإحساسية
الإجهاد الانفعالي	**0.83**	**دالة**
تبلد المشاعر	**0.78**	**دالة**
الإنجاز الشخصي	**0.79**	**دالة**
المقياس ككل	**0.71**	**دالة**

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول اعلاه، نلاحظ بأن كل أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي دالة، وذلك من خلال مؤشرات معامل ألفا كرونباخ، بحيث تراوحت بين (0.71 و0.83)، وهي معاملات قوية ولا بأس بها من حيث الثبات، وبهذا يمكن ترشيحها لإجراء الدراسة.

4. نتائج الدراسة:

1.4. عرض وتحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة والرتبة المهنية) على بعد الإجهاد الانفعالي

الجدول رقم (08): يمثل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة والرتبة المهنية) على بعد الإجهاد الانفعالي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخبرة	129,26	1	129,26	1,07	0,30
الرتبة المهنية	254,54	2	127,27	1,05	0,36
الخبرة * الرتبة	208,31	2	104,15	0,86	0,43
الخطأ	3609,37	30	120,31		
المجموع	45485	36			

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن هناك اختلاف في بعد الإجهاد الانفعالي يعزى الى الخبرة، بحيث بلغت قيمة ف (1.07)، وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.30)، ويرجع الفرق في متوسط الدرجات لصالح الموظفين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر بمتوسط درجات (32.23)، مقارنة بالموظفين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم بـ (30.30).

ويوجد اختلاف في بعد الإجهاد الانفعالي يعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة (ف= 1.05)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.36)، ويرجع الفرق في متوسط الدرجات لصالح الاطارات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم (35.04)، يليهم المنفذين بمتوسط (32.26)، تم المساعدين بمتوسط درجات بلغ (26.50).

ويوجد اختلاف في بعد الإجهاد الانفعالي يعزى الى التفاعل بين الخبرة والرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة (ف= 0.86)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.43)، ويرجع الاختلاف لصالح المنفذين والاطارات ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر، بحيث بلغ متوسط درجاتهم على التوالي (37.20، 37.00)، مقارنة بالإطارات والمنفذين ذوي الخبرة الأقل من 5

سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم على التوالي (33.09، 27.33). وفيما تعلق بفئة المساعدين فقد كان الاختلاف لصالح المساعدين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بمتوسط (30.50)، مقارنة بمتوسط درجات المساعدين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر، بحيث بلغ متوسط درجاتهم (22.50).

2.4. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة والرتبة المهنية) على بعد تبلد المشاعر

الجدول رقم (09): يمثل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة والرتبة المهنية) على بعد تبلد المشاعر

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخبرة	0.25	1	0.25	0.00	0.95
الرتبة المهنية	48.20	2	24.10	0.36	0.69
الخبرة * الرتبة	7.29	2	3.64	0.05	0.94
الخطأ	1981.19	30	66.04		
المجموع	27371	36			

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأنه لا يوجد اختلاف في بعد تبلد المشاعر يعزى الى الخبرة، بحيث بلغت قيمة ف (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.95). اي أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات لا يختلفون مع الموظفين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر في بعد تبلد المشاعر.

ولا يوجد اختلاف في بعد تبلد المشاعر يعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة (ف=0.36)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.69). أي أن الاطارات والمساعدين والمنفذين لا يختلفون في بعد تبلد المشاعر.

ولا يوجد اختلاف في بعد تبلد المشاعر يعزى الى التفاعل بين الخبرة والرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة (ف=0.05)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.94). أي أن الاطارات والمساعدين والمنفذين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات لا يختلفون مع الاطارات والمساعدين والمنفذين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر في بعد تبلد المشاعر.

3.4. عرض وتحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة والرتبة المهنية) على بعد الإنجاز الشخصي

الجدول رقم (10): يمثل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد الإنجاز الشخصي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخبرة	424.70	1	424.70	6.21	0.01
الرتبة المهنية	376.15	2	188.91	2.75	0.08
الخبرة * الرتبة	277.82	2	138.91	2.03	0.14
الخطأ	2050.96	30	68.36		
المجموع	11534	36			

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن هناك اختلاف في بعد الإنجاز الشخصي يعزى الى الخبرة، بحيث بلغت قيمة (ف) (6.21)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.01)، ويرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح الموظفين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بمتوسط (21.16)، مقارنة بالموظفين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر، بحيث بلغ متوسط درجاتهم بـ (16.06).

ويوجد اختلاف في بعد الإنجاز الشخصي يعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة (ف=2.75)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.08)، ويرجع الفرق في متوسط الدراجات لصالح المساعدين، بحيث بلغ متوسط درجاتهم (23.50)، يليهم المنفذين بمتوسط (18.70)، تم الإطارات بمتوسط درجات بلغ (13.65).

ويوجد اختلاف في بعد الإنجاز الشخصي يعزى الى التفاعل بين الخبرة والرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة (ف= 2.03)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.14)، ويرجع الاختلاف لصالح المنفذين والاطارات ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر، بحيث بلغ متوسط درجاتهم على التوالي (26 ،17)، مقارنة بالمنفذين والاطارات ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم على التوالي (11.40، 10.38). وفيما تعلق بفئة المنفذين فقد كان الاختلاف لصالح المساعدين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر بمتوسط درجات (26.50)، مقارنة بمتوسط درجات المساعدين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم (20.50).

5. مناقشة النتائج:

1.5 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تحققت الفرضية الجزئية الأولى جزئيا و القائلة بأنه يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الخبرة ، فقد وجد اختلاف في بعد الإجهاد الانفعالي و يرجع هذا الاختلاف لصالح الموظفين ذوي الخبرة من ستة سنوات فأكثر، بحيث أن الموظفين ذوي الخبرة من ستة سنوات فأكثر يعانون من إجهاد انفعالي أكثر من الموظفين ذوي الخبرة الأقل من خمسة سنوات، و لعل هذا راجع الى الممارسة الطويلة للعمل و الروتين الذي يسبب الملل من جراء أداء نفس المهام، مقارنة بالموظفين ذوي الخبرة الأقل من خمسة سنوات و الذين غالبا ما يكون لهم حماس زائد من أجل التثبيت في المنصب، بالإضافة الى الترقية.

نتائج الدراسة الحالية لا تتفق مع نتائج دراسة (الزيود، 2007) التي أظهرت بأن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين قد تأثر بسنوات الخبرة لديهم، إذ تبين أن المعلمين من أصحاب الخبرة القليلة يتعرضون لمستويات أعلى من الاحتراق الوظيفي، ولعل الاختلاف

بين الدراستين يكمن في الاختلاف في طبيعة العمل، فالموظف الاداري يختلف عن المعلم في المهام المنوطة له، بالإضافة الى الاختلاف في مكان إجراء الدراسة.

وأظهرت النتائج بانه يوجد اختلاف في بعد الإنجاز الشخصي، ويرجع هذا الاختلاف الى الموظفين ذوي الخبرة الأقل من خمس سنوات، فالموظف الأقل خبرة غالبا ما يكون محفزا من أجل التثبيت في المنصب والترقية، فهذا ما يدفعه الى تحقيق الانجازات في ميدان العمل. فهذه النتيجة تؤكد بان الموظفين ذوي الخبرة الاكبر هم أكثر عرضت للاحتراق الوظيفي مقارنة بالموظفين الأقل خبرة، بحيث ترى ماسلاش وجاكسون (Christina & Jackson, 1981) بأنه عند ما يحصل الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر على درجات مرتفعة والانجاز الشخصي على درجة منخفضة فهذا يدل على أنه يوجد احتراق وظيفي.

وأظهرت النتائج بأنه لا يوجد اختلاف في تبلد المشاعر بين الموظفين الأكثر خبرة والموظفين الأقل خبرة، وهذا ما يدل على أن الموظفين الأقل خبرة والأكثر خبرة محل الدراسة لم يصلوا الى حد تبلد المشاعر.

2.5. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تحققت الفرضية الجزئية الثانية جزئيا والقائلة بأنه يوجد اختلاف دال إحصائيا في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى الرتبة المهنية بحيث أسفرت نتائج الدراسة الحالية عن وجود اختلاف في بعدي (الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي) يعزى الى متغير الرتبة المهنية لدى الموظفين محل الدراسة، فيما يخص بعد الإجهاد الانفعالي فقد كان الاختلاف في صالح الإطارات، يليهم المنفذين ثم المساعدين، فهذه النتيجة تشير الى أن الاطارات والمنفذين هم أكثر إجهاد عاطفيا مقارنة بالمساعدين،

ولعل ذلك يرجع الى طبيعة التدرج الهرمي للسلطة داخل المؤسسة محل الدراسة، بحيث يقع ثقل المسؤولية واتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل على كاهل الاطارات، يليهم

المنفذين من حيث أعباء التنفيذ، فالمنفذين محل الدراسة يتعاملون بصفة يومية مع هيئة التدريس

والطلبة ومسؤوليهم المباشرين (المساعدين)، هذا ما يساهم في زيادة الاحساس بالإجهاد الانفعالي، وترى ماسلاش (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) في هذا الصدد بأن الاحتراق الوظيفي يكون أعلى لدى الأشخاص الذين لا يشاركون كثيرا في صنع القرار. وفيما يخص الإنجاز الشخصي فقد كان الاختلاف لصالح المساعدين يليهم المنفذين ثم الاطارات، ولعل ما يفسر ذلك هو حافز الترقية وزيادة الأجرة بالنسبة للمساعدين والمنفذين، مقارنة بالاطارات. وترى ماسلاش (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) في هذا الصدد بأنه من المحتمل أن يكون لدى الحاصلين على تعليم عال وظائف ذات مسؤوليات أكبر وضغط نفسي أعلى. أو ربما يكون لديهم توقعات أعلى من وظائفهم، وبالتالي يشعرون بضيق أكبر إذا لم تتحقق هذه التوقعات.

وأظهرت النتائج، بأنه لا يوجد اختلاف في بعد تبلد المشاعر يعزى الى الرتبة المهنية، وهذا ما يؤشر بأن الإطارات والمساعدين والمنفذين لم يصلوا الى حد تبلد المشاعر.

3.5. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تحققت الفرضية الجزئية الثالثة جزئيا و القائلة بأنه يوجد اختلاف في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى الى التفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية، بحيث أظهرت نتائج الدراسة، وجود اختلاف في بعدي (الإجهاد الانفعالي و الإنجاز الشخصي) يعزى للتفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية لدى الموظفين محل الدراسة، فيما يخص بعد الإجهاد الانفعالي فقد كان الاختلاف لصالح المنفذين و الإطارات ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر و المساعدين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات، فلعل المنفذين والاطارات ذوي خبرة أكبر قد تأثروا بسنوات العمل و أعباءه لمدة أطول من المنفذين والاطارات الاقل خبرة، بالإضافة الى مسؤولية اتخاذ القرارات بالنسبة للإطارات والتعامل

الدائم مع الاساتذة والطلبة و المباشرين بالنسبة للمنفذين، و بالنسبة للمساعدين الأقل من خمس سنوات، فيمكن رد ذلك الى قلتهم هذا ما يضع عليهم ثقل التنسيق بين الاطارات و المنفذين،

وفيما يخص بعد الإنجاز الشخصي، فقد كان الاختلاف لصالح المنفذين والإطارات والمساعدين ذوي الخبرة من 6 سنوات فأكثر، فلعل ما يفسر ذلك هو الكفاءة والتحكم في العمل من جراء تأثير عدد سنوات الخبرة هذا ما انعكس على بالإيجاب على مستوى الإنجاز لديهم، مقارنة بالمنفذين والاطارات والمساعدين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات.

وأظهرت النتائج، بأنه لا يوجد اختلاف في بعد تبلد المشاعر يعزى الى التفاعل بين الخبرة والرتبة المهنية، وهذا ما يؤشر بأن الموظفين محل الدراسة بمختلف رتبهم وخبرتهم لم يصلوا الى حد تبلد المشاعر.

4. خاتمة:

بينت الدراسة الحالية عن مدى أهمية ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكذا أهمية الكشف عن الاختلاف في مستويات الاحتراق الوظيفي في ظل الخبرة والرتبة والتفاعل بينهما لدى عينة من الموظفين الإداريين بالمؤسسة محل الدارسة، ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكننا اقتراح التوصيات التالية:

- ضرورة تعزيز الدعم الاجتماعي بين الموظفين ذوي الخبرة الأقل والأكبر، وكذا بين الاطارات والمساعدين والمنفذين، لما للدعم الاجتماعي من دور في التقليل من الإجهاد الانفعالي.
- زرع ثقافة الصحة النفسية، والتفكير الإيجابي، وذلك من خلال إجراء ندوات تحسيسية لفائدة الموظفين محل الدراسة.

6.قائمة المصادر و المراجع :

1. جعيجع عمر، ونبار رقية. (11 06, 2022). الاحتراق النفس ي في وسط موظفي قطاع الصحة العمومية. مجلة الساورة للدراسات الانسانية والاجتماعية، 8(1)، 598-612.

2. محمد حمزة الزيود. (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق، 29(2)، 189-219.

3. منار محمد الصبحي. (2022). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية (دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة). المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الثالث (الإصدار السابع والعشرون)، 478-520.

4. *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. (2019, May 28). Retrieved 01 31, 2026, from World Health Organization: https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases

5. Christina, M., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout, Vol 2. *Journal Of Occupational Behaviour*, *2*, 99-113.

6. Kim, H. D., Park, S. G., Kim, W. H., Min, K. B., Min, J. Y., & Hwang, S. H. (2021). Development of Korean Version Burnout Syndrome Scale (KBOSS) Using WHO's Definition of Burnout Syndrome. *Safety and Health at Work*, 2211-2227.

7. Lheureux, F., Truchot, D., Borteyrou, X., & Rascle, N. (2017). The Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS): factor structure, wording effect and psychometric qualities of known problematic items. *Le travail humain, Vol. 80*, 161-186. doi:10.3917/th.802.0161

8. Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: A General Literature Review. *International Review of Management and Marketing, vol 10*(issue 3), 7-15.

9. Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 397-422.