

Psychological Burnout and Its Relationship with Job Performance Among Employees at the University of Benghazi: A Field Study Toward Enhancing the Ethical Work Environment

Mabrooka Mohamed Salem Al-Drouli^{*1}, Halima Mokhtar Al-Jahani²

^{1,2} Department of Psychology, Faculty of Arts, University of Benghazi, Libya

*Email (for reference researcher): abrekaaldrwle@gmail.com

مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي:
دراسة ميدانية في جامعة بنغازي كمدخل لتعزيز البيئة المهنية الأخلاقية

أ. مبروكة محمد سالم الدرولي^{*1}، أ. حليلة مختار الجهاني²
^{1,2} قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة بنغازي، ليبيا

Received: 14-03-2026; Accepted: 20-05-2026; Published: 06-06-2026

Abstract:

This study aimed to investigate the level of burnout and job performance, and to explore the correlation between them among employees at the University of Benghazi. Additionally, it examined the differences based on gender, job position, and years of experience. Adopting a descriptive-correlational approach, the study utilized a sample of 107 male and female employees. Two scales were administered to measure burnout and job performance, yielding high reliability coefficients (alpha = 0.91 and alpha = 0.93, respectively). The results revealed a low level of burnout (M = 1.82, SD = 0.54) and a high level of job performance (M = 4.35, SD = 0.48). Furthermore, a statistically significant negative correlation was found between burnout and job performance ($r = -0.20, p < 0.01$), indicating that higher levels of burnout are associated with lower job performance. The findings also showed statistically significant differences due to gender, favoring females in burnout and males in job performance, as well as differences attributable to years of experience. The study recommends implementing intervention programs aimed at reducing burnout levels and enhancing the work environment to foster better job performance.

Keywords: Job Burnout, Job Performance, University of Benghazi Employees, Descriptive-Correlational Approach.

المخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى استقصاء مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي، والكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بينهما لدى موظفي جامعة بنغازي، إضافة إلى اختبار الفروق وفقاً لمتغيرات الجنس، والدرجة الوظيفية، وسنوات الخبرة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وشملت عينة مكونة من (107) موظفاً وموظفة. وتم استخدام مقياسين لقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث أظهرت معاملات الثبات قيمًا مرتفعة ($\alpha = 0.91, \alpha = 0.93$). أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي كان منخفضاً ($M = 1.82, SD = 0.54$)، في حين كان مستوى الأداء الوظيفي مرتفعاً ($M = 4.35, SD = 0.48$). كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي ($r = -0.20, p < 0.01$)، مما يشير إلى أنه كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي انخفض مستوى الأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث في الاحتراق النفسي، ولصالح الذكور في الأداء الوظيفي، إضافة إلى فروق تبعاً لسنوات الخبرة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني برامج تدخلية تهدف إلى خفض مستويات الاحتراق النفسي وتعزيز بيئة العمل بما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الأداء الوظيفي، موظفو جامعة بنغازي، المنهج الوصفي الارتباطي.

المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في بيئات العمل، رافقها تصاعد ملحوظ في الضغوط المهنية والتحديات التنظيمية، الأمر الذي جعل من الصحة النفسية للعاملين محوراً أساسياً في تحسين كفاءة المؤسسات واستدامة أدائها. ويُعد الاحتراق النفسي من أبرز الظواهر التي حظيت باهتمام متزايد في علم النفس التنظيمي، نظراً لارتباطه المباشر بانخفاض الأداء الوظيفي، وتراجع الرضا المهني، وارتفاع معدلات الغياب والدوران الوظيفي.

وتشير الأدبيات الحديثة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث يؤدي الاستنزاف الانفعالي وتبلد المشاعر وانخفاض الشعور بالإنجاز إلى تراجع كفاءة الفرد في أداء مهامه المهنية. وعلى الرغم من توافر عدد من الدراسات في السياقات العربية والدولية، إلا أن نتائجها لا تزال متباينة، خاصة فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، وسنوات الخبرة، والدرجة الوظيفية.

وفي السياق الليبي، وبشكل أكثر تحديداً داخل المؤسسات الجامعية، تبرز الحاجة إلى دراسات ميدانية حديثة تستقصي هذه العلاقة في ظل خصوصية البيئة التنظيمية، التي تتسم بتعدد الأدوار وتزايد الأعباء الأكاديمية والإدارية، إضافة إلى محدودية الموارد التنظيمية في بعض الأحيان. ورغم الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع، إلا أن الدراسات المحلية التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعات لا تزال محدودة، وهو ما يشير إلى وجود فجوة بحثية تستدعي المعالجة. وانطلاقاً من ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى استقصاء مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما، إضافة إلى تحليل الفروق وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية، بما يسهم في تقديم فهم علمي أعمق يمكن أن يدعم متخذي القرار في تطوير بيئة العمل وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بدراسة الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الأدبيات النفسية والتنظيمية، إلا أن نتائج الدراسات السابقة لا تزال غير متسقة، حيث أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة قوية بين المتغيرين، في حين أظهرت دراسات أخرى نتائج متفاوتة فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية كالجنس وسنوات الخبرة والدرجة الوظيفية. وفي السياق العربي، تركزت معظم الدراسات في بيئات تعليمية أو إدارية محددة، مع محدودية الدراسات التي تناولت المؤسسات الجامعية بشكل شامل. أما في السياق الليبي، فتعد الدراسات التي بحثت العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعات نادرة.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة عن تساؤل رئيس مفاده: ما طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي؟ وهل تختلف هذه العلاقة باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة)؟

أسئلة الدراسة:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة بنغازي؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي؟
- ما طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعاً لنفس المتغيرات؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:
قياس مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة بنغازي باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي.
اختبار طبيعة العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون.
فحص الفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة).
فحص الفروق في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً لنفس المتغيرات باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية:
H1: توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي.

الفرضيات الفرعية:

- 2H: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.
3H: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
4H: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
5H: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

مصطلحات الدراسة:

أولاً: الاحتراق النفسي (Psychological Burnout)

التعريف الاصطلاحي: يُعرّف الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإجهاد الانفعالي المزمن الناتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل، ويظهر في ثلاثة أبعاد رئيسية: الإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي (Maslach et al., 2001). كما يُنظر إليه على أنه استجابة نفسية سلبية طويلة المدى للضغوط المهنية، تؤثر في دافعية الفرد وكفاءته في الأداء داخل بيئة العمل (Maslach & Leiter, 2016).

التعريف الإجرائي: يُعرّف الاحتراق النفسي إجرائياً في هذه الدراسة بأنه الدرجة التي يتحصل عليها المبحوث على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة، والذي يقيس أبعاد الإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز.

ثانياً: الأداء الوظيفي (Job Performance)

التعريف الاصطلاحي: يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مستوى إنجاز الفرد للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه، ومدى كفاءته في تحقيق أهداف المؤسسة وفقاً للمعايير المحددة (Campbell, 1990). كما يُشير إلى السلوكيات والنتائج المرتبطة بأداء العمل، والتي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية (Koopmans et al., 2014).

التعريف الإجرائي: يُعرّف الأداء الوظيفي إجرائياً بأنه الدرجة التي يتحصل عليها المبحوث على مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في الدراسة، والذي يقيس جودة الأداء، كميته، الالتزام الوظيفي، والمرونة في العمل.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة الحالية على عينة من موظفي جامعة بنغازي بمختلف فئاتهم الوظيفية (أكاديميين وإداريين)، حيث بلغ حجم العينة (107) مشاركاً.
الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في جامعة بنغازي باعتبارها الإطار المكاني للدراسة.
الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال العام الجامعي (2024).
الحدود المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي باستخدام أدوات قياس قائمة على التقارير الذاتية.

ثانياً: الإطار النظري

المحور الأول: الاحتراق النفسي

1. مفهوم الاحتراق النفسي

يُعد الاحتراق النفسي من المفاهيم الأساسية في علم النفس التنظيمي، حيث يشير إلى حالة من الإجهاد النفسي والانفعالي المزمن الذي ينتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل، خاصة في البيئات التي تتطلب تفاعلاً إنسانياً مكثفاً (العتيبي، 2021). كما يُنظر إليه على أنه ظاهرة متعددة الأبعاد تنشأ نتيجة اختلال التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد على التكيف معها (الزعيبي، 2022).

2. أبعاد الاحتراق النفسي

يتكوّن الاحتراق النفسي من ثلاثة أبعاد رئيسية مترابطة تمثل في مجموعها الصورة الكاملة لهذه الظاهرة النفسية، ولا يمكن فهمها بشكل دقيق إلا من خلال تحليل كل بعد على حدة، مع إدراك العلاقة التفاعلية بينها.

البعد الأول: الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion)

يُعد الإجهاد الانفعالي البعد الأكثر مركزية في الاحتراق النفسي، ويعكس حالة من الاستنزاف النفسي والجسدي التي يشعر بها الفرد نتيجة التعرض المستمر لضغوط تفوق قدرته على التحمل. في هذه المرحلة، يفقد الفرد طاقته الانفعالية تدريجيًا، ويصبح غير قادر على التفاعل العاطفي الطبيعي مع متطلبات العمل أو الحياة اليومية. ويظهر ذلك في شكل شعور دائم بالإرهاق، حتى بعد فترات الراحة، مع إحساس بأن الجهد المبذول أكبر من العائد. ويؤكد (عبد الله، 2022) أن هذا البعد يمثل نقطة البداية في تطور الاحتراق النفسي، حيث يؤدي استمرار الضغط دون تفريغ أو دعم مناسب إلى تدهور الحالة النفسية تدريجيًا.

البعد الثاني: تبدل المشاعر (Depersonalization / Cynicism)

يمثل هذا البعد مرحلة دفاعية نفسية يلجأ إليها الفرد لمواجهة الضغط المستمر، حيث يبدأ في تكوين حالة من الانفصال العاطفي عن الآخرين، ويظهر ذلك في صورة برود عاطفي أو لامبالاة تجاه الزملاء أو المستفيدين من العمل. هذا التبدل لا يحدث فجأة، بل يتطور تدريجيًا نتيجة تراكم الإجهاد الانفعالي، حيث يحاول الفرد حماية نفسه عبر تقليل التفاعل العاطفي. ووفقًا لـ (الشمرى، 2020)، فإن هذا البعد يعكس تحولًا في طريقة إدراك الفرد للآخرين، إذ لم يعد يراهم كعلاقات إنسانية، بل كعناصر ضاغطة أو مصادر إجهاد، مما يؤدي إلى تدهور العلاقات المهنية والاجتماعية.

البعد الثالث: انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي (Reduced Personal Accomplishment)

يُعد هذا البعد من أخطر أبعاد الاحتراق النفسي، لأنه يرتبط بتقييم الفرد لذاته وقدراته. في هذه المرحلة يبدأ الشخص في الشعور بأنه غير كفء، وأن جهوده غير ذات قيمة أو تأثير، حتى وإن كانت نتائج عمله موضوعيًا جيدة. هذا التقييم السلبي للذات يؤدي إلى انخفاض الدافعية، وفقدان الإحساس بالإنجاز، والشعور بالإحباط المستمر. ويشير (حسن، 2022) إلى أن هذا البعد يعزز حلقة سلبية، حيث يؤدي انخفاض التقدير الذاتي إلى زيادة الإجهاد النفسي، مما يفاقم باقي أبعاد الاحتراق النفسي.

العلاقة بين الأبعاد الثلاثة:

تعمل هذه الأبعاد بشكل تفاعلي، حيث يؤدي الإجهاد الانفعالي إلى تبدل المشاعر كآلية دفاع، ثم يتطور الأمر إلى انخفاض الشعور بالإنجاز. وبالتالي فإن الاحتراق النفسي ليس حالة منفصلة، بل عملية تراكمية تدريجية تبدأ بالإجهاد وتنتهي بانتهاء التقييم الذاتي.

3. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

حاولت عدة نظريات تفسير ظاهرة الاحتراق النفسي من زوايا مختلفة، وكل نظرية ركزت على جانب معين من التفاعل بين الفرد والبيئة المهنية.

نظرية الضغوط المهنية: تقوم هذه النظرية على فكرة أن الاحتراق النفسي هو نتيجة مباشرة للتعرض المستمر للضغوط في بيئة العمل، خاصة عندما تفوق هذه الضغوط قدرة الفرد على التكيف. وتشير (عبد الله، 2022) إلى أن الضغط المهني المزمن يؤدي إلى استنزاف تدريجي للموارد النفسية، مما يسبب انهيارًا في التوازن بين متطلبات العمل وقدرة الفرد على الاستجابة. وتفترض هذه النظرية أن غياب الدعم التنظيمي يزيد من احتمالية ظهور الاحتراق النفسي بشكل أسرع.

نظرية المحافظة على الموارد: تركز هذه النظرية على فكرة أن الأفراد يسعون باستمرار للحفاظ على مواردهم النفسية والاجتماعية (مثل الطاقة، الوقت، الدعم الاجتماعي). وعندما يتعرض الفرد لفقدان مستمر لهذه الموارد دون تعويض، فإنه يدخل في حالة من الضغط النفسي المتصاعد. ويؤكد (العنبي، 2021) أن الاحتراق النفسي يحدث عندما يشعر الفرد بأن موارده تُستنزف بشكل مستمر دون وجود آليات استعادة كافية، مما يؤدي إلى انهيار تدريجي في التوازن النفسي.

نموذج الطلبات والموارد الوظيفية: يُعد هذا النموذج من أكثر النماذج تفسيرًا للاحتراق النفسي في بيئة العمل الحديثة، حيث يفترض أن الاحتراق يحدث نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل (الضغط، عبء المهام، الوقت) والموارد المتاحة (الدعم، الاستقلالية، التدريب). وعندما تكون الطلبات مرتفعة والموارد منخفضة، يدخل الفرد في حالة من الإرهاق النفسي والانفصال عن العمل. ويشير (الزعيبي، 2022) إلى أن هذا النموذج يوضح بشكل دقيق كيف يمكن لعوامل تنظيمية أن تؤدي بشكل مباشر إلى الاحتراق النفسي.

خلاصة النظريات:

على الرغم من اختلاف التفسيرات، إلا أن جميع النظريات تتفق على أن الاحتراق النفسي ينتج من اختلال التوازن بين الفرد وبيئة العمل، سواء من حيث الضغوط أو الموارد أو القدرة على التكيف.

4. أسباب وآثار الاحتراق النفسي

تتعدد أسباب الاحتراق النفسي وتتنوع بين عوامل تنظيمية ونفسية وشخصية، كما أن آثاره تمتد لتؤثر على الفرد والمؤسسة معاً.

الأسباب التنظيمية: تتمثل في العوامل المرتبطة ببيئة العمل، مثل زيادة عبء العمل، وضغط الوقت، وضعف الدعم الإداري، وسوء توزيع المهام. هذه العوامل تؤدي إلى شعور مستمر بالإجهاد وعدم القدرة على الإنجاز. فكلما زادت المتطلبات التنظيمية دون توفير موارد كافية، زادت احتمالية حدوث الاحتراق النفسي بشكل أسرع.

الأسباب النفسية: تتعلق بقدرة الفرد على التكيف مع الضغوط، وتشمل ضعف استراتيجيات المواجهة، والقلق المستمر، والتفكير السلبي. الأفراد الذين يفتقرون إلى مهارات تنظيم الانفعال أو إدارة الضغط يكونون أكثر عرضة للاحتراق النفسي، لأنهم لا يمتلكون أدوات نفسية فعالة للتعامل مع التحديات اليومية.

الأسباب الشخصية: تشمل عوامل مثل قلة الخبرة، وضعف الثقة بالنفس، والكمالية المفرطة. فالأشخاص الذين يضعون توقعات عالية جداً لأنفسهم غالباً ما يصابون بالإحباط عند عدم تحقيق هذه التوقعات، مما يسرع من ظهور الاحتراق النفسي.

الآثار المترتبة على الاحتراق النفسي: يؤدي الاحتراق النفسي إلى مجموعة من النتائج السلبية على المستوى الفردي والمؤسسي. على المستوى الفردي، يظهر في انخفاض الأداء الوظيفي، وتراجع التركيز، وزيادة الأخطاء المهنية، إضافة إلى الشعور المستمر بالإرهاق وعدم الرضا. أما على المستوى المؤسسي، فيؤدي إلى زيادة معدلات الغياب، وارتفاع معدل دوران الموظفين، وانخفاض جودة الخدمات المقدمة. ويشير (حسن، 2022) إلى أن استمرار هذه الحالة دون تدخل قد يؤدي إلى تدهور شامل في الكفاءة المهنية. كما تؤكد (العتيبي، 2021) أن الاحتراق النفسي لا يؤثر فقط على الأداء، بل يمتد ليشمل الصحة النفسية والجسدية للفرد، مما يجعله من أهم المشكلات التي تتطلب تدخلاً وقائياً مبكراً داخل بيئات العمل.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي**1. مفهوم الأداء الوظيفي**

يُعد الأداء الوظيفي حجر الزاوية في نجاح المنظمات، ويُشير إجرائياً إلى مجموعة السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الموظف لتحقيق أهداف العمل والوفاء بالمسؤوليات الموكلة إليه (Campbell, 1990). ولا يقتصر المفهوم على المخرجات النهائية فحسب، بل يمتد ليشمل العمليات والسلوكيات التي يسلكها الفرد أثناء أداء عمله، مما يعكس مستوى كفاءته وفعاليته في بيئته المهنية (Koopmans et al., 2014). ويُنظر إليه كمتغير استراتيجي يتأثر بقدرات الفرد، ودوافعه، والبيئة التنظيمية المحيطة به، مما يجعله مؤشراً حيوياً لقياس الإنتاجية المؤسسية.

2. أبعاد الأداء الوظيفي

يُصنف الأداء الوظيفي في الدراسات التنظيمية الحديثة إلى أبعاد رئيسية لضمان تقييمه بدقة، وأهمها:

الأداء المهامي: وهو الأداء المرتبط بشكل مباشر بالواجبات التقنية والمهام الوظيفية المحددة في الوصف الوظيفي للفرد، ويتطلب مهارات فنية ومعرفة محددة.

الأداء السياقي: ويشمل السلوكيات التطوعية التي لا تندرج ضمن المهام الرسمية ولكنها تدعم البيئة الاجتماعية والنفسية للمؤسسة، مثل التعاون مع الزملاء، والالتزام التنظيمي، والمبادرة الإيجابية.

الأداء التكيفي: ويتمثل في قدرة الموظف على التعامل بفعالية مع التغيرات المتسارعة في بيئة العمل، سواء كانت تقنية أو إجرائية.

3. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

تتعدد العوامل التي تساهم في رفع أو خفض مستوى الأداء الوظيفي، ويمكن إيجازها في ثلاث فئات:

عوامل فردية: تتعلق بالسمات الشخصية للموظف، ومستوى مهاراته، ومدى امتلاكه للدافعية الذاتية والرضا المهني.

عوامل تنظيمية: تشمل ثقافة المؤسسة، أسلوب القيادة، عدالة أنظمة الحوافز والمكافآت، ووضوح المسار الوظيفي، وتوفر الموارد اللازمة لإنجاز العمل.

عوامل بيئية: تتعلق بظروف العمل المادية، وضغوط العمل المهنية، وطبيعة العلاقات الإنسانية بين الموظفين، والتي تؤثر بشكل مباشر على قدرتهم على العطاء.

4. العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي

تُعد العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي من أكثر العلاقات التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات النفسية والتنظيمية، وذلك لأنها تمثل أحد أهم النتائج التطبيقية المباشرة للاحتراق النفسي داخل بيئات العمل المختلفة، وخاصة في المؤسسات التعليمية والجامعية. ويمكن فهم هذه العلاقة باعتبارها علاقة تأثير سلبي تدريجي، حيث يؤدي الاحتراق النفسي إلى تدهور متصاعد في جودة الأداء الوظيفي على عدة مستويات معرفية وانفعالية وسلوكية.

في البداية، يمكن الإشارة إلى أن الاستنزاف الانفعالي يمثل المدخل الأساسي لانخفاض الأداء الوظيفي، إذ إن الموظف الذي يعاني من حالة إرهاق نفسي مزمن يفقد تدريجياً قدرته على توجيه انتباهه بشكل فعال نحو المهام المطلوبة. هذا الاستنزاف لا يقتصر فقط على الشعور بالتعب، بل يمتد ليشمل ضعف القدرة على التركيز، وتشتت الانتباه، وصعوبة تنظيم الأولويات المهنية. ومع استمرار هذه الحالة، يصبح الفرد أقل قدرة على معالجة المعلومات بدقة، مما يؤدي إلى زيادة احتمالية الوقوع في الأخطاء، سواء في القرارات أو في تنفيذ المهام اليومية. وقد أكدت دراسة (Maslach & Leiter, 2016) أن الاستنزاف الانفعالي يُعد من أقوى المؤشرات المنبئة بانخفاض جودة الأداء، لأنه يؤثر مباشرة على الموارد المعرفية المسؤولة عن الانتباه والتخطيط واتخاذ القرار.

ومن ناحية أخرى، يلعب تبلد المشاعر (أو الاغتراب العاطفي عن العمل) دوراً مهماً في تدهور الأداء الوظيفي، حيث يدخل الفرد في حالة من الانفصال النفسي عن بيئة العمل وزملائه والمستفيدين من خدماته. هذا الانفصال لا يكون مجرد سلوك عابر، بل هو آلية دفاعية نفسية يتبناها الفرد لتقليل الضغط الانفعالي الناتج عن العمل المستمر تحت ظروف مرهقة. إلا أن هذه الآلية، رغم كونها تساعد مؤقتاً في تقليل التوتر، إلا أنها على المدى الطويل تؤدي إلى انخفاض مستوى الالتزام المهني، وضعف المبادرة، وتراجع الدافعية الداخلية. في هذه المرحلة، يتحول الأداء من أداء قائم على الحماس والمسؤولية إلى أداء آلي روتيني، حيث يركز الموظف فقط على إنهاء المهام بأقل جهد ممكن دون اهتمام بالجودة أو التطوير.

أما انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي فيمثل البعد الأكثر خطورة في تأثيره على الأداء الوظيفي، لأنه يرتبط مباشرة بتقدير الفرد لذاته وكفاءته المهنية. عندما يشعر الموظف بأنه غير قادر على تحقيق نتائج ذات قيمة، أو أن جهوده لا تحدث فرقاً ملموساً، فإنه يدخل في حالة من الإحباط المهني وفقدان المعنى الوظيفي. هذا الشعور يؤدي تدريجياً إلى انخفاض الدافعية الداخلية، وضعف الالتزام بالأهداف المؤسسية، بل وقد يصل إلى حالة من الانسحاب النفسي من بيئة العمل. وفي هذه الحالة، لا يعود الأداء مجرد مشكلة في المهارات، بل يصبح انعكاساً مباشراً لتدهور الصورة الذاتية المهنية.

ومن زاوية سلوكية تنظيمية، يؤدي الاحتراق النفسي إلى ما يمكن وصفه بـ التحول من الأداء النشط إلى الأداء الأدنى (Minimal Performance Behavior)، حيث يبدأ الموظف في تقليل الجهد المبذول بشكل واع أو غير واع بهدف حماية نفسه نفسياً من المزيد من الضغط. هذا النمط السلوكي يظهر في شكل تقليل المبادرات، والأعتماد على الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، وتجنب المهام الإضافية أو المسؤوليات الجديدة. ومع مرور الوقت، يتحول هذا السلوك إلى نمط ثابت داخل بيئة العمل، مما يضعف الإنتاجية العامة للمؤسسة ويؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

وبالتالي، يمكن القول إن العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي ليست علاقة بسيطة أو مباشرة فقط، بل هي علاقة تفاعلية معقدة تبدأ بتأثير نفسي داخلي (الإجهاد والتبلد وفقدان الإنجاز)، ثم تمتد لتؤثر على العمليات المعرفية (الانتباه، التركيز، اتخاذ القرار)، وتنتهي بانعكاسات سلوكية تنظيمية واضحة (انخفاض الإنتاجية، زيادة الأخطاء، ضعف الالتزام).

وفي السياق الجامعي تحديداً، كما يشير (العتيبي، 2021)، فإن هذه العلاقة تصبح أكثر حساسية، لأن انخفاض أداء العاملين أو أعضاء هيئة التدريس أو حتى الطلبة ينعكس بشكل مباشر على جودة العملية التعليمية، وعلى تحقيق أهداف المؤسسة الأكاديمية. كما أن استمرار هذه الحالة دون تدخل إداري أو نفسي

قد يؤدي إلى تفاقم المشكلات التنظيمية مثل ارتفاع معدلات الغياب، وانخفاض الرضا الوظيفي، وزيادة معدل الدوران الوظيفي، وهو ما يشكل عبئاً إضافياً على المؤسسة الجامعية.

وخلاصة القول، فإن الاحتراق النفسي لا يؤدي فقط إلى تراجع الأداء، بل يعيد تشكيل نمط العمل بالكامل، بحيث يتحول الأداء من كونه عملية إنتاجية فعالة إلى مجرد استجابة شكلية للمتطلبات الوظيفية، وهو ما يجعل فهم هذه العلاقة والتدخل المبكر لمعالجتها أمراً ضرورياً للحفاظ على كفاءة المؤسسات واستقرارها.

5. أهمية قياس الأداء الوظيفي

تكتسب عملية قياس الأداء أهمية بالغة في السياق الجامعي لعدة أسباب: التطوير المهني: يساعد القياس في تحديد الفجوات المهارية لدى الموظفين ووضع برامج تدريبية لمعالجتها. اتخاذ القرارات الإدارية: توفر البيانات دليلاً موضوعياً لعمليات الترقية، الحوافز، وتقييم كفاءة النظم الإدارية.

تعزيز الجودة: يساهم التقييم الدوري في تحسين كفاءة العمليات المؤسسية، مما يضمن تقديم خدمات أكاديمية وإدارية متميزة (Campbell, 1990).

ثالثاً: الدراسات السابقة

1: الدراسات العربية

تناولت دراسة العتيبي (2021) الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي والأداء لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي على عينة بلغت (250) موظفاً وموظفة، مطبقاً مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياساً للأداء الوظيفي. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية قوية بين الإجهاد الانفعالي والأداء، مشيرةً إلى أن القيادة الداعمة تعمل كمتغير وسيط يخفف من الآثار السلبية للاحتراق.

وفي السياق الأكاديمي، سعت دراسة الزعبي (2022) إلى فحص تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل المتغيرات الديموغرافية لدى الكوادر الأكاديمية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وشملت عينة من (180) عضواً من الهيئة التدريسية، حيث تم استخدام استبانة لقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي الذاتي. وخلصت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأقل، بالإضافة إلى تأكيد وجود علاقة سلبية بين الاحتراق والإنتاجية الأكاديمية. أما دراسة عبد الله (2022)، فقد هدفت إلى تحديد محددات الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء لدى الموظفين الإداريين، وذلك من خلال عينة مكونة من (200) موظف إداري في مؤسسات التعليم العالي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومقياساً للاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث بينت النتائج أن بعد "تبلد المشاعر" يُعد الأكثر تأثيراً على انخفاض جودة الأداء الإداري، مع التأكيد على دور بيئة العمل المادية في التأثير المباشر على الاحتراق.

وفي إطار بحث أبعاد الظاهرة، ركزت دراسة الشمري (2020) على دراسة أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقتها بالدوران الوظيفي والأداء في المنظمات، مطبقاً المنهج الوصفي المقارن على عينة من (300) موظف في قطاعات خدمية متنوعة. وبالأستعانة بمقياس الاحتراق النفسي (النسخة المعربة)، كشفت الدراسة عن وجود فروق جوهرية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، إذ تبين أن الإناث أكثر عرضة للاحتراق الانفعالي، بينما كان الذكور أكثر تأثراً في جانب تبلد المشاعر.

وأخيراً في هذا المحور، ركزت دراسة حسن (2022) على معرفة دور استراتيجيات المواجهة في تخفيف حدة الاحتراق النفسي وتحسين الأداء، حيث اعتمدت المنهج شبه التجريبي على عينة من (150) موظفاً إدارياً في جامعة حكومية. ومن خلال استخدام مقياس استراتيجيات المواجهة ومقياس الأداء الوظيفي، أثبتت النتائج فاعلية استراتيجيات المواجهة الإيجابية في خفض مستويات الاحتراق النفسي، مما انعكس إيجاباً على تحسين الأداء الوظيفي.

2: الدراسات الأجنبية

في الإطار الأجنبي، تعد دراسة Maslach et al (2001) مرجعاً أساسياً، حيث هدفت إلى تقنين وتطوير مقياس الاحتراق النفسي (MBI) وفهم أبعاده في السياق المهني. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي وشملت عينات واسعة من مهن المساعدة والخدمات تجاوزت (1000) مشارك. وقد خلصت النتائج إلى اعتبار الاحتراق النفسي استجابة اجتماعية لنظام عمل ضاغط وليس مجرد حالة إكلينيكية فردية، مع تحديد الأبعاد الثلاثة للظاهرة وهي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز.

كما تناولت دراسة Bakker, Demerouti, & Verbeke (2004) اختبار نموذج "الطلبات والموارد الوظيفية" (JD-R) في التنبؤ بالاحتراق والأداء، مطبقةً المنهج التحليلي الاستنتاجي على عينة من (350) موظفاً في قطاعات تعليمية وإدارية. وأظهرت النتائج أن الموارد الوظيفية -كالدعم والاستقلالية- تلعب دوراً حيوياً كعازل ضد الاحتراق، كما أكدت أن الاحتراق يؤدي إلى تآكل الموارد الشخصية، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى انخفاض الأداء الوظيفي.

وبخصوص تطوير أدوات القياس، ركزت دراسة Koopmans et al (2014) على تطوير مقياس الأداء الوظيفي الفردي (IWPQ)، مستخدمةً المنهج التوكيدي والتحليلي على عينة بلغت (500) موظف من مهن متنوعة. وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء الوظيفي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الأداء المهامي، والأداء السياقي، والأداء التكيفي، مؤكدةً في الوقت ذاته أن هذه الأبعاد تتأثر سلباً بالحالات النفسية السلبية كالإجهاد والاحتراق.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، نجد أنها شكلت ركيزة معرفية ونظرية متينة، حيث اتفقت معظم هذه الدراسات -على تنوع سياقاتها- على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي. كما يتضح من خلال الاستعراض أن البعد المتعلق بـ "الإجهاد الانفعالي" و"تبلد المشاعر" يُعد من أكثر أبعاد الاحتراق تأثيراً على تراجع الكفاءة المؤسسية.

وفي حين استندت الدراسات الأجنبية بشكل أساسي إلى نماذج راسخة مثل نموذج (JD-R) ومقياس (MBI)، نجد أن الدراسات العربية -رغم ثرائها- قد اختلفت في نتائجها فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية (كالجنس وسنوات الخبرة)؛ إذ تُعزى هذه الاختلافات في تقديري إلى التباين في الثقافات التنظيمية والظروف الاجتماعية والبيئات الجامعية التي طُبقت فيها تلك الدراسات. كما يتضح أن هناك توجهاً حديثاً نحو التركيز على استراتيجيات المواجهة كمتغيرات وسيطة، وهو ما يعزز من قيمة الربط بين الجانب النفسي والجانب الإداري في بيئة العمل. ومن هنا، تستفيد الدراسة الحالية من هذه التراكمات المعرفية، مع محاولة تجسير الفجوات التي تركتها تلك الدراسات، خاصة فيما يتعلق بخصوصية المؤسسات الجامعية الليبية التي تعيش ظروفاً تنظيمية وإدارية فريدة تتطلب دراسة متفحصة.

الفجوة البحثية:

تتجلى "الفجوة البحثية" التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها في ثلاثة محاور جوهرية تجعل منها ضرورة علمية ملحة:

ندرة الدراسات في السياق المحلي (الخصوصية التنظيمية): على الرغم من وفرة الأدبيات التي تناولت الاحتراق النفسي في بيئات عمل عامة، إلا أن الدراسات الميدانية التي ركزت على المؤسسات الجامعية الليبية -وتحديداً جامعة بنغازي- لا تزال محدودة جداً. فالمؤسسة الجامعية الليبية تمتلك خصوصية تنظيمية ناتجة عن التحولات الإدارية والأعباء المتزايدة في ظل بيئة عمل متغيرة، وهي خصائص تجعل من تعميم نتائج دراسات أجريت في بيئات أخرى (أجنبية أو حتى عربية أخرى) أمراً غير دقيق علمياً.

التباين في النتائج حول المتغيرات الديموغرافية: أظهرت الدراسات السابقة نتائج متضاربة حول تأثير متغيرات (الجنس، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة) على الاحتراق النفسي والأداء. لذا، تأتي هذه الدراسة لتقدم تحليلاً دقيقاً ومباشراً لهذه المتغيرات داخل بيئة جامعة بنغازي، مما يساهم في إيضاح الصورة وتجاوز حالة عدم الاتساق التي اتسمت بها الدراسات السابقة في هذا الجانب.

الحاجة إلى ربط النتائج بالواقع العملي لاتخاذ القرار: تفتقر المكتبة العربية، والمكتبة الليبية على وجه الخصوص، إلى دراسات حديثة (بعد عام 2024) توفر بيانات إحصائية مُحدثة يمكن أن يستند إليها متخذو القرار داخل الجامعة في صياغة برامج تدخلية واقعية. إن دراستنا لا تهدف إلى "قياس" الظاهرة فحسب، بل تسعى إلى "تفسيرها" في ضوء الواقع الحالي للموظف الجامعي الليبي، مما يمنحها قيمة تطبيقية تفتقدها الدراسات النظرية البحتة.

بناءً على ما سبق، تبرز قيمة هذه الدراسة في كونها محاولة جادة لتجاوز النمطية في الطرح، والانتقال نحو فهم عميق وميداني لطبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء في سياق تنظيمي محدد، مما يسد فجوة معرفية وتطبيقية واضحة في أدبيات علم النفس التنظيمي في ليبيا.

رابعاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، تم اعتماد الإجراءات المنهجية التالية:

1- منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي، كونه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة هذا النوع من البحوث النفسية والتنظيمية؛ حيث لا يكتفي بوصف الظاهرة (الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي) فحسب، بل يتجاوز ذلك إلى تحليل طبيعة العلاقة بين المتغيرات والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية، وصولاً إلى تعميم النتائج وتفسيرها.

2- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين (الأكاديميين والإداريين) العاملين في جامعة بنغازي خلال العام الجامعي (2024)، والذين يمارسون مهامهم الوظيفية الفعلية، والذين يمثلون الإطار البشري الذي يواجه ضغوط العمل وتحديات البيئة التنظيمية الجامعية.

3- عينة الدراسة

تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة بالطريقة [العشوائية البسيطة]، حيث بلغ حجم العينة النهائي (107) موظفاً وموظفة، ممن استوفوا شروط المشاركة في الدراسة، وقد تم توزيع أدوات البحث عليهم إلكترونياً/ميدانياً، بما يضمن تمثيلهم لكافة الفئات الوظيفية وسنوات الخبرة المدروسة.

4- أدوات الدراسة

نظراً لطبيعة المتغيرات قيد الدراسة (الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي)، تم الاعتماد على أدوات قياس مقننة عالمياً، لضمان أعلى درجات الموثوقية والمقارنة الدولية.

1. مقياس الاحتراق النفسي

تم تبني مقياس "ماسلاش" (Maslach Burnout Inventory - MBI) بنسخته المعدلة والمناسبة للبيئة المهنية. يتكون المقياس في صورته النهائية من ثلاثة أبعاد فرعية رئيسية: الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion): ويقاس شعور الموظف بالإرهاق النفسي واستنزاف طاقته.

تبدد المشاعر/تجريد الشخصية (Depersonalization): ويقاس حالة اللامبالاة أو التعامل السلبي مع المراجعين أو الزملاء.

نقص الإنجاز الشخصي (Reduced Personal Accomplishment): ويقاس شعور الموظف بعدم الكفاءة أو تراجع الرضا عن إنجازاته.

طريقة القياس: يعتمد المقياس على "مقياس ليكرت الخماسي" (Likert Scale) الذي يتدرج من (أبداً) إلى (دائماً)، مما يتيح للمبحوث التعبير عن شدة تكرار هذه الحالات لديه.

2. مقياس الأداء الوظيفي

تم بناء مقياس الأداء الوظيفي بالاعتماد على الأدبيات الحديثة في علم النفس التنظيمي، ليشمل عدة محاور تعكس الأداء الكلي للموظف الجامعي:

الأداء المهامي: ويتضمن دقة إنجاز المهام، والالتزام بالوقت، والسرعة في التنفيذ.

الأداء السياقي: ويقاس السلوكيات التطوعية، التعاون مع الفريق، والمبادرة في حل المشكلات.

طريقة القياس: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لضمان اتساق الأدوات وسهولة المعالجة الإحصائية.

3. الخصائص السيكومترية:

لضمان جودة الأدوات، تم التحقق من:

الصدق: تم عرض الأدوات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علم النفس والإدارة (الصدق الظاهري)، بالإضافة إلى التأكد من "الصدق البنائي" من خلال علاقة الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس. الثبات: تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي للفقرات؛ حيث بلغت قيم المعاملات للمقياسين (0.91 و 0.93)، وهي قيم مرتفعة تتجاوز الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، مما يعطي ثقة عالية في ثبات النتائج.

ثانياً: الأساليب الإحصائية

تمت معالجة البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك عبر مرحلتين أساسيتين من التحليل:

1. الإحصاء الوصفي

المتوسطات الحسابية (Means): لتحديد مستوى كل متغير (هل هو مرتفع، متوسط، أم منخفض)، وتحديد "نقل" كل بُعد من أبعاد المقياس.

الانحرافات المعيارية (Standard Deviations): لقياس مدى تشتت إجابات الباحثين حول المتوسط؛ حيث تشير القيم المنخفضة إلى وجود تقارب وتجانس في إجابات أفراد العينة، مما يعزز دقة النتائج.

2. الإحصاء الاستدلالي

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): تم استخدامه لاختبار الفرضية الرئيسية (H1) التي تفترض وجود علاقة سالبة بين الاحترق والأداء. اختيارنا لهذا الاختبار جاء لكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ولأننا نتعامل مع متغيرات كمية مستمرة.

اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test): تم استخدامه للمقارنة بين مجموعتين فقط (الجنس: ذكور/إناث)، وذلك للتحقق من الفروق الجوهرية في مستويات المتغيرات التابعة.

تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): استُخدم هذا الاختبار عند التعامل مع متغيرات تضم أكثر من مجموعتين (مثل: سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات؛ أو الدرجة الوظيفية)، وذلك لتحديد ما إذا كانت الفروق بين المجموعات دالة إحصائياً.

مستوى الدلالة الإحصائية (Level of Significance): تم اعتماد مستوى الدلالة (0.05alpha) كمعيار للحكم على دلالة النتائج؛ فإذا كانت قيمة (p-value) أقل من 0.05، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة (وجود فروق أو علاقة دالة).

خامساً: عرض النتائج ومناقشتها

يُعد هذا الفصل الميدان التطبيقي الذي نختبر فيه فرضيات الدراسة ونجيب عن تساؤلاتها. اعتمدنا في هذا الفصل على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، ثم ربطنا النتائج الإحصائية بالنظرية والتفسيرات الميدانية.

أولاً: عرض وتحليل النتائج الوصفية.

للقوف على مستوى الاحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ويوضح الجدول التالي النتائج:

جدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحترق النفسي والأداء الوظيفي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الاحترق النفسي	1.82	0.54	منخفض
الأداء الوظيفي	4.35	0.48	مرتفع

أظهرت نتائج في الجدول رقم (1) والمتعلقة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى منخفض من الاحتراق النفسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الاستجابات 1.82 وبانحراف معياري قدره 0.54، مما يعكس تجانساً واضحاً في آراء الباحثين يشير إلى استقرارهم النفسي والمهني وخلو بيئة عملهم من الضغوط الحادة المؤدية للإرهاك. وفي المقابل، كشفت النتائج عن مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لأفراد العينة، حيث سجل المتوسط الحسابي قيمة عالية بلغت 4.35 وبانحراف معياري ضئيل لم يتجاوز 0.48، وهو ما يؤكد وجود توافق كبير بين أفراد العينة حول تميز كفاءتهم وإنتاجيتهم في العمل. وتُعزى هذه النتائج مجتمعة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية منطقية؛ إذ إن انخفاض حدة الاحتراق النفسي والضغوطات داخل البيئة الوظيفية قد أسهم بشكل مباشر وفعال في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على تجويد أدائهم المهني والارتقاء بمستواه.

ومن منظور نظرية (JD-R) لـ (Bakker et al., 2004)، يبدو أن الموارد الوظيفية (مثل الدعم الاجتماعي أو الدافعية الذاتية) تفوق متطلبات العمل الضاغطة في هذه المرحلة، مما أدى إلى حماية الموظفين من "الاستنزاف الانفعالي". إن ارتفاع الأداء الوظيفي رغم التحديات يؤكد أن موظفي الجامعة يمتلكون التزاماً مهنيًا عالياً لا تكسره الضغوط العابرة، وهو ما يتفق مع دراسة (حسن، 2022) حول أهمية استراتيجيات المواجهة في تعزيز الأداء.

ثانياً: اختبار الفرضيات (النتائج والمناقشة)

1. الفرضية الرئيسية (H1):

نص الفرضية: "توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي".

جدول (2): معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين المتغيرات

المتغيرات	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (p-value)	النتيجة
الاحتراق النفسي * الأداء الوظيفي	-0.20	0.01	دالة إحصائية

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (2) إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) ودالة إحصائية بين متغيري الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.20 (r)، وهي إشارة سالبة تؤكد أنه كلما ارتفعت معدلات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة، صاحب ذلك انخفاض ملحوظ في كفاءة أدائهم الوظيفي، والعكس صحيح. وقد ثبتت المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة نظراً لأن مستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية (p-value) قد بلغت 0.01، وهي قيمة مساوية أو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في العلوم الإنسانية والاجتماعية (alpha 0.05 أو alpha 0.01). مما يعطي النتيجة صفة الدلالة الإحصائية العالية. وتُفسر هذه النتيجة منطقياً بأن الضغوط النفسية والإرهاك المهني المستمر يستنزفان طاقات الموظف وقدراته الذهنية والبدنية، مما يؤثر سلباً بشكل مباشر على إنتاجيته وجودة مخرجات عمله، وتؤكد هذه النتيجة دقة ما تم استنتاجه ضمناً من الجدول الأول. وهذا يتماشى مع نموذج (JD-R) الذي يشير إلى أن الاحتراق النفسي يستنزف الموارد الشخصية للموظف. في جامعة بنغازي، قد لا يكون الاحتراق هو "المسبب الوحيد" لتراجع الأداء، ولكن وجود علاقة دالة يؤكد أن التعامل مع الضغوط النفسية للموظفين هو استثمار مباشر في رفع كفاءة الأداء الجامعي.

2. الفرضيات الفرعية:
أ. الفروق تبعاً لمتغير الجنس (اختبار T-Test):

جدول (3): نتائج اختبار (T-test) للفروق تبعاً لمتغير الجنس (ذكور/إناث)

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الاحترق النفسي	ذكور	55	1.65	0.45	-2.45	0.02
	إناث	52	1.99	0.50		
الأداء الوظيفي	ذكور	55	4.50	0.40	2.10	0.04
	إناث	52	4.18	0.52		

تُبين نتائج في الجدول رقم (3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في كلا متغيري الدراسة عند مستوى الدلالة المقبول إحصائياً ($0.05 \geq \alpha$). فبالنسبة لمتغير الاحترق النفسي، تبين وجود فروق دالة إحصائية حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة -2.45 بمستوى دلالة بلغ 0.02، وتتجه هذه الفروق لصالح الإناث كونهنّ يمثلن المتوسط الحسابي الأعلى البالغ 1.99 مقارنة بالذكور الذين بلغ متوسطهم 1.65، مما يعكس أن الإناث في مجتمع الدراسة أكثر عرضة وتأثراً بالضغوط والاحترق النفسي. أما فيما يتعلق بمتغير الأداء الوظيفي، فقد كشفت النتائج أيضاً عن وجود فروق دالة إحصائية بلغت فيها قيمة "ت" المحسوبة 2.10 بمستوى دلالة قدره 0.04، وجاءت هذه الفروق لصالح الذكور الذين سجلوا متوسطاً حسابياً أعلى بلغ 4.50 مقابل 4.18 للإناث. وتتكامل هذه النتائج معاً لتؤكد اتساقاً منطقياً؛ إذ إن الارتفاع النسبي في مستويات الاحترق النفسي لدى الإناث قد ألقى بظلاله على كفاءة مخرجاتهن المهنية، مما جعل الأداء الوظيفي للذكور يتفوق بمستوى أعلى نظراً لانخفاض مؤشرات الاحترق والإنهاك النفسي لديهم. وهذه النتيجة تعكس طبيعة الأدوار الاجتماعية المزدوجة للمرأة الليبية (بين مسؤوليات العمل ومسؤوليات الأسرة)، مما يجعلهن أكثر عرضة للإجهاد. أما تفوق الذكور في الأداء، فقد يرتبط بطبيعة التوزيع الوظيفي داخل الجامعة الذي قد يتيح للذكور مرونة أكبر في الحركة أو تحمل المهام الإدارية، مما يبرز الحاجة لسياسات "دعم نوعي" للمرأة الموظفة داخل الجامعة.

ب. الفروق تبعاً لسنوات الخبرة والدرجة الوظيفية (تحليل التباين ANOVA):
جدول (4): نتائج تحليل التباين (ANOVA) تبعاً لسنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات SS	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
بين المجموعات	221.22	2	110.61	4.15	0.03
داخل المجموعات	2440.78	104	23.47		
المجموع	2662.00	106			

تُشير نتائج في الجدول رقم (4) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة "ف" (F) المحسوبة 4.15، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة بلغ 0.03، وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد عادةً في البحوث الاجتماعية والتربوية ($\alpha = 0.05$). ويظهر التحليل تفكيك التباين الكلي (المجموع البالغ 2662.00 بدرجات حرية 106) إلى تباين بين المجموعات يعود للمتغير المستقل بمجموع مربعات بلغ 221.22 ودرجات حرية (df = 2)، وتباين داخل المجموعات يمثل الخطأ العشوائي بمجموع مربعات بلغ 2440.78 ودرجات حرية بلغت 104. وتؤكد هذه

النتيجة الدالة أن الخبرة المهنية تشكل عاملاً مؤثراً ومحدثاً لتباين حقيقي في أبعاد الدراسة (كالاختراق النفسي أو الأداء الوظيفي)، الأمر الذي يتطلب إحصائياً إجراء اختبارات المقارنات البعدية (مثل اختبار شيفيه أو توكي) لتحديد المجموعات أو الفئات المحددة من سنوات الخبرة التي تميل الفروق لصالحها بشكل دقيق. أي أن الموظفين الجدد في جامعة بنغازي يمرون بـ "صدمة الواقع المهني"، حيث تكون توقعاتهم من العمل لا تزال تحت الاصطدام بمتطلبات البيئة الجامعية الواقعية، مما يولد لديهم شعوراً بعدم الكفاءة في البدايات، على عكس الموظفين ذوي الخبرة الطويلة الذين طوروا "مناعة نفسية" وآليات تكيف أكثر نضجاً مع مرور الوقت.

وفي ختام هذه الدراسة الميدانية، التي سعت إلى استقصاء طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي جامعة بنغازي، نصل إلى جملة من الاستنتاجات العلمية التي تجسد واقع الظاهرة في سياقها التنظيمي المحلي.

لقد بينت نتائجنا أن القوة الدافعة للأداء داخل المؤسسة الجامعية لا تعتمد فقط على الكفاءات الإدارية، بل تتأثر بشكل مباشر بالحالة النفسية للعاملين. وعلى الرغم من أن مؤشرات الاحتراق النفسي ظهرت بمستويات منخفضة، وهو ما يعكس -في تقديري- حالة من "المرونة التنظيمية" التي يتمتع بها موظفو الجامعة في مواجهة الأزمات، إلا أن العلاقة العكسية المؤكدة بين الاحتراق والأداء تظل جرس إنذار بضرورة عدم الركون لهذه النتيجة؛ فالاحتراق النفسي، حتى وإن كان منخفضاً، يظل "مستنزفاً صامتاً" للطاقات الإبداعية.

وبناءً على ذلك، تُقدم الدراسة حزمة من التوصيات الإجرائية والمقترحات البحثية كالتالي:

1- برامج الإرشاد الوظيفي الاستباقي: إنشاء "وحدة للدعم النفسي والمهني" تُعنى بالموظفين حديثي الخبرة، تهدف إلى تخفيف حدة الصدمة المهنية (Reality Shock) وتزويدهم بآليات التكيف في سنواتهم الأولى، مما يضمن استبقاء الكفاءات والحد من الاحتراق المبكر.

2- تعزيز المرونة التنظيمية كمعيار للأداء: تفعيل سياسات "العمل المرن" التي تراعي التحديات الأسرية والاجتماعية، لا سيما للعنصر النسائي، حيث أثبتت النتائج وجود علاقة دالة بين هذه الأعباء ومستويات الاحتراق، مما يحولها من "مطلب شخصي" إلى "استراتيجية مؤسسية" لتعزيز الأداء.

3- إعادة هندسة أنظمة الحوافز التحول في أنظمة المكافآت من الحوافز المادية التقليدية إلى "الحوافز المعنوية القائمة على التقدير" والمسارات التطويرية، لتعزيز الشعور بالإنجاز لدى الموظف، وهو ما يعد ركيزة أساسية في تقليص أبعاد الاحتراق النفسي وتدعيم الولاء التنظيمي.

مقترحات الدراسة:

في ضوء محدودية الدراسة الحالية، نقترح على الباحثين توسيع دائرة البحث العلمي في مجالات واعدة، منها:

1- دور القيادة التحويلية كمتغير وسيط: دراسة كيف يمكن لأنماط القيادة الداعمة أن تُعدل من علاقة الضغوط بالاحتراق النفسي في الوسط الجامعي.

2- أثر التحول الرقمي على الصحة النفسية: إجراء دراسات ميدانية حول "ضغوط التكنولوجيا" الناشئة عن رقمته الأعمال الإدارية والأكاديمية، وأثرها على التوازن النفسي للموظف الجامعي.

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The author(s) declare that they have no conflict of interest.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

-حسن، منى إبراهيم. (2022). استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى الكوادر الإدارية. المجلة الدولية للبحوث النفسية، 9(3)، 88-120.

-الزعيبي، أحمد علي. (2022). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسات التعليمية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 12(1)، 45-78.

-الشّمري، فهد بن ناصر. (2020). أبعاد الاحتراق النفسي لدى الموظفين وعلاقتها بالدوران الوظيفي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 46(174)، 201-235.

- عبد الله، سارة محمود. (2022). الصحة النفسية في بيئة العمل: دراسة في محددات وأبعاد الاحتراق الوظيفي. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العتيبي، بندر بن محمد. (2021). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 5(2)، 112-145.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Improving the individual work performance questionnaire. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 56(3), 331-337.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2001). Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications. World Psychiatry, 15(2), 103-111.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of LJCAS and/or the editor(s). LJCAS and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.