



آفاق الاقتصادية

Āfāqīqtīṣādīyyat

مجلة علمية دولية محكمة تصدر نصف سنوياً عن
كلية الاقتصاد والتجارة بجامعة المرقب

رقم الإيداع القانوني بدارالكتب الوطنية: 50/2017

E-ISSN 2520-5005

الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس
في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

د. فاطمة علي الفرجاني

Fa202040@yahoo.com

كلية الاقتصاد- جامعة بنغازي

المؤلفون
Authors

Cite This Article:

إقتبس هذه المقالة (APA):

الفرجاني، فاطمة علي. (2021). الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس
في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي. مجلة آفاق اقتصادية. 7 [13] 57-79.

الاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، و اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة مقياس (Maslach) لقياس الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الاجهاد العاطفي، تبدل المشاعر، الإنجاز الشخصي)، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (195) عضو هيئة تدريس وتم إتباع أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية وكان حجم العينة (130) مفردة، كما تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة توافر مستوى معتدل من الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومستوى معتدل من الاجهاد العاطفي، ومنخفض لتبدل المشاعر ومرتفع للإنجاز الشخصي، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو الاحتراق الوظيفي وابعاده تعزى إلى الجنس و العمر المستوى التعليمي ومدة الخدمة، و أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو الاجهاد العاطفي يعزى للحالة الاجتماعية، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تساعد في الاهتمام بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

الكلمات الدالة: الاحتراق الوظيفي، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.

The job burnout among academic staff at Economic faculty in University of Benghazi

Abstract

The study aimed to identify the level of the job burnout among academic staff at Economic faculty, University of Benghazi. Descriptive approach has been used in the study, and the study used (Maslach) scale for measuring the job burnouts' dimensions (emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment). The population of the study reached (195) person, and the proportioned stratified random sample selected was (130). The data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results showed that the availability of a medium level of the job burnout , and that is medium availability of emotional exhaustion, low level of depersonalization and high level of personal accomplishment. The results showed there was no significant differences in the opinions of the study sample members towards the job burnout and its dimensions due to gender, age, education level, experience. The results also showed that there were statistically significant differences in the opinions of the study sample members towards the emotional exhaustion to social status. The study presented a set of recommendations that are expected pay attention to the level of the job burnout among academic staff at Economic faculty

Key Words: Burnout, Economic faculty, University of Benghazi, Libya.

1. الإطار العام للدراسة.

1.1 المقدمة

يعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي (Burnout) من المفاهيم الحديثة نسبياً التي ظهرت في مجال علم النفس التنظيمي على يد العالم (Beadelly, 1969)، الذي أشار إلى الحالة النفسية التي تحدث للعاملين في المجال الخدمي الذي يتميز بالتعامل والاحتكاك المباشر مع المستفيدين من الخدمات المقدمة، وقد أستخدم المحلل النفسي (Freudenberger, 1974) مصطلح الاحتراق النفسي للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، وذلك من خلال دراساته التي نشرها في (Journal of Social Issues) حيث ناقش فيها التجارب النفسية ونتائج خبرته في التعامل ومعالجة العاملين المترددين على عيادته النفسية، إلا إن دراسات (Maslach) أستاذة علم النفس الأمريكية تمثل الريادة في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق الوظيفي، حيث أشارت كتاباتها إلى عدة أعراض للاحتراق الوظيفي تم تصنيفها لثلاثة أبعاد رئيسية هي: الاجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز (الشاعر، 2017؛ الشفلو، 2015؛ القرني، 2000).

وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين والممارسين، نظراً لتأثيرها السلبي على السلوك الإنساني في المنظمات، وركزت أبحاث الاحتراق الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية في بداية الأمر، مثل الباحثون الاجتماعيون، والممرضون، والمدرسون، والمحامون، والأطباء، والمهنيين الآخرين التي تتطلب أعمالهم اتصالاً مباشراً ومستمرًا مع الجمهور، حيث اكدت Maslach et al (2001) أن هذه المهن تعاني من درجات عالية من الاحتراق الوظيفي، ولكن تبين فيما بعد أن أعراض الاحتراق الوظيفي قد تظهر في المهن الفنية أيضاً، مثل: مبرمجي الحاسب الآلي، و المهندسين، و الوظائف الإدارية في القطاعين العام والخاص، كما تنوع اهتمام الدراسات بظاهرة الاحتراق الوظيفي فقد ركزت بعضها على قياس درجة الاحتراق الوظيفي وأبعاده، بينما اهتم البعض الآخر بدراسة أسباب هذه الظاهرة وأعراضها وتأثيراتها، في حين تناولت دراسات أخرى علاقة المتغيرات التنظيمية بظاهرة الاحتراق الوظيفي (حجاج، 2013).

تعتبر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في الحياة الأكاديمية بالجامعات من الظواهر المهمة التي تحتاج إلى المزيد من الاهتمام والدراسة، ويرجع وجودها لطبيعة العمل في مهنة التدريس الجامعي وعدم دافعية الطلبة نحو التعليم واللامبالاة لديهم في التحصيل العلمي وانخفاض مستوى طموحهم والغياب المتكرر وصعوبة فهم الطلبة لبعض المقررات العلمية، بالإضافة إلى ضعف الإمكانيات المادية في بعض الجامعات، فضلاً عن الضغوط الأسرية والاجتماعية وظروف الحياة الصعبة التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس الجامعي (الرافعي والقضاة، 2010)، مما قد ينعكس بشكل سلبي على طبيعة ومستوى الأداء الأكاديمي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي، و خلق حالة عدم الرضا، والغياب المتكرر عن العمل، وطلب التقاعد المبكر، كما أنه قد يسبب بعض الأمراض الجسدية والنفسية لهم، وبالتالي يمكن أن تساعد دراسة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس إدارات الجامعات في التعرف على أسبابه ووضع خطط وبرامج لتقليل مستواه وبالتالي رفع كفاءة التعليم الجامعي (التلباني والأغا وسعد الله، 2015).

2.1 الدراسات السابقة.

تعرضت العديد من الدراسات إلى الاحتراق الوظيفي للعاملين بمختلف المهن، فقد بينت بعض الدراسات وجود

مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العمل الإداري (البربري، 2016؛ الطلاع، 2015؛ أبو ريا، 2011؛ الكلابي والرشيدي، 2001؛ النفيعي، 2000؛ القرني، 2000)، وأشارت بعضها الى وجود فروق إحصائية في درجة الاحتراق الوظيفي لديهم ترجع للعمر، الجنس، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية، المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية. أما الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي في قطاع الصحة فقد كشفت عن ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بشكل عام (مأمون و بوعافية، 2018؛ داؤد، 2016؛ طايبي، 2013؛ ميهوني، 2010) و أوضحت بعض هذه الدراسات ان العوامل المؤثرة على درجة الاحتراق الوظيفي للممرضين تتمثل في الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، وظروف العمل، في حين أشارت دراسة حجاج (2013) الى وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين.

كما سعت دراسات أخرى إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي في قطاع التعليم الاساسي، حيث اكدت دراسة أيوب وآخرون (2007) ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي للمعلمين، في حين أوضحت دراسة الشاعر (2017) و دراسة أبو هوش والشايب (2012) وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي، اما دراسة دبابي و بن ساسي (2010) فقد بينت وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى المعلمين، في حين توصلت بعض الدراسات في التعليم العالي الى أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي موجودة بمستوى متوسط لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي (التلباني والأغا وسعد الله، 2015؛ السكران، 2014؛ Toker، 2011؛ الرفاعي والقضاة، 2010؛ Reddy & Poornima، 2012)، و توصلت بعض الدراسات الى وجود فروق في درجة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي تعزى للجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، مدة الخدمة (النوري، 2011؛ السكران، 2014؛ إسماعيل، 2018).

يتضح من الدراسات السابقة المعروضة أعلاه مدى أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي حيث تبين وجود درجات متفاوتة من الاحتراق الوظيفي في الأعمال الإدارية والتعليم والصحة، كما يظهر تنوع في المتغيرات الشخصية والوظيفية المتعلقة بالاحتراق الوظيفي مما يدل على أهميتها لدراسة هذه الظاهرة لا سيما الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الحالة الاجتماعية، طبيعة الوظيفة، كما تبين للباحثة ان معظم هذه الدراسات استخدمت مقياس (Maslach) للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وتتفق هذه الدراسة مع معظم الدراسات في اعتماد المنهج الوصفي الميداني لجمع البيانات اللازمة، كما تتفق مع معظمها في أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي، فقدان عنصر الإنسانية، تدنى الانجاز الشخصي)، كذلك تتفق مع بعض الدراسات في تناولها للمتغيرات الشخصية والوظيفية ذات العلاقة بالاحتراق الوظيفي، إلا أنها تختلف مع الدراسات السابقة في طبيعة مجتمع البحث حيث تم تناول الموضوع في قطاع التعليم العالي في البيئة الليبية، كما تختلف الدراسة عن بعض هذه الدراسات في كونها تتناول الاحتراق الوظيفي من مدخل اداري ضمن السلوك التنظيمي لعضو هيئة التدريس الجامعي وليس من مدخل تربوي.

3.1 مشكلة الدراسة.

استناداً على ما أكدته العديد من الدراسات السابقة من وجود لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وما اوصت به البحوث من ضرورة إجراء المزيد من الدراسات العلمية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي في قطاع التعليم العالي وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية (إسماعيل، 2018؛ التلباني وآخرون، 2015؛

النوري، 2011؛ الرفاعي والقضاة، 2010)، قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية* من خلال المقابلة الشخصية مع بعض أعضاء هيئة التدريس بالكلية للحصول على بيانات حول موضوع الدراسة ومساعدة الباحثة في بلورة مشكلة الدراسة والصياغة الدقيقة لفرضياتها؛ فقد بينت نتائج الدراسة الاستطلاعية بعض المؤشرات التي قد تؤدي لوجود الاحتراق الوظيفي منها:

- عبء العمل الزائد من حيث ارتفاع عدد الساعات التدريسية لدى البعض.
- ارتفاع عدد الطلبة في بعض المقررات الدراسية، وضعف المستوى الدراسي للطلبة، وتدني رغبتهم في التعلم.
- عدم توفر بيئة العمل المريحة مثل عدم توفر مكاتب مستقلة (لأعضاء هيئة التدريس) وخدمات الانترنت و القاعات التدريسية المجهزة وعدم توفر الكتب والدوريات الحديثة.
- ضغوط الترقيات والعمل الإداري وقلة المساندة الاجتماعية وعدم توفير التأمين الصحي وعدم كفاية المرتبات.
- الضغوط الاسرية والاجتماعية وظروف الحياة الصعبة التي تمر بها البلاد بسبب الحرب وما ترتب عليها من أزمات امنية ومالية وغيرها.

وقد أوضح بعض أعضاء هيئة التدريس بالكلية من خلال المقابلة أن هذا الأوضاع تؤدي إلى انخفاض الدافعية للعمل والتوتر والارهاق الجسدي والنفسي واحياناً الندم على اختيارهم المهنة مما ينعكس على مستوى تقديم الخدمات التعليمية والبحثية، في شكل حدوث الأخطاء والغياب أو التأخير عن المحاضرات والاجتماعات والمشاكل مع الاخرين، وعلى هذا الأساس برزت الحاجة إلى اجراء هذه الدراسة للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية و صاغت الباحثة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي حول درجة الاحتراق الوظيفي تعزى لبعض العوامل الشخصية والوظيفية؟

4.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.
2. تبيان ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في (مستوى) الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي تعزى لبعض العوامل الشخصية والوظيفية.
3. طرح مجموعة من التوصيات التي يؤمل مساهمتها في تخفيض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

5.1 أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

- الأهمية العلمية: تعتبر الدراسة مساهمة علمية متواضعة تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي الذي لم يحظ بالكثير

* مقابلات شخصية مع عدد (13) عضو هيئة تدريس بالكلية خلال الفصل الدراسي خريف 2019 - 2020.

من الاهتمام خاصة في البيئة المحلية، حيث لا توجد دراسة - على حد علم الباحثة- تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي في قطاع التعليم العالي في البيئة الليبية، مما نتج عنه وجود فجوة بحثية تسعى الدراسة لسدها وبالتالي تمثل إضافة للمكتبة العربية في هذا المجال الحديث نسبياً.

- الأهمية العملية: ستساعد نتائج الدراسة إدارة الكلية على التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس و فهم علاقتها ببعض العوامل الشخصية والوظيفية لديهم، كما ستقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل مساهمتها في تخفيض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التدريس بالكلية.

6.1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى نتائج عرض الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية تم صياغة الفروض التي تتناسب مع مشكلة الدراسة وأهدافها، وسيتم إخضاعها للاختبار في الدراسة الحالية كما يلي:

الفرضية الأولى: عدم وجود احتراق وظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

الفرضية الثانية: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي نحو الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، مدة الخدمة).

7.1 منهجية الدراسة. تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أسلوبين هما:

- الدراسة النظرية: فقد تم إجراء المسح المكتبي واستخدام شبكة الانترنت للاطلاع على المراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة وبناء الإطار النظري.

- الدراسة الميدانية: من خلال جمع البيانات الأولية بواسطة استمارات الاستبانة واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة واختبار مدى صحة الفروض الموضوعية.

8.1 التعريفات الإجرائية: عرفت الباحثة مصطلحات الدراسة إجرائياً كما يلي:

- درجة الاحتراق الوظيفي: هي الدرجة التي يتحصل عليها عضو هيئة التدريس وفق مقياس (Maslach) وأبعاده الثلاثة (الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، الانجاز الشخصي)، وتتراوح هذه الدرجة بين مرتفع - متوسط - منخفض.

- أعضاء هيئة التدريس: هم الكادر العلمي من حملة الماجستير والدكتوراه بمختلف درجاتهم وتخصصاتهم العلمية والعاملين في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي خلال الفصل الدراسي خريف 2019-2020.

- كلية الاقتصاد: هي إحدى كليات جامعة بنغازي التي تقع في مدينة بنغازي، تأسست عام (1957) وتشمل التخصصات التالية: الإدارة، المحاسبة، الاقتصاد، التمويل، التسويق، العلوم السياسية، والإدارة العامة.

9.1 حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

- الحدود الموضوعية: تركزت الدراسة على الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الإجهاد العاطفي، فقدان العنصر الإنساني، الانجاز الشخصي).

- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي خريف 2019 - 2020.

2. الاطار النظري للدراسة.

1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي (Burnout): حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الاحتراق الوظيفي للعاملين مدار بحث ونقاش، وعلى الرغم من التقدم الملحوظ في فهم طبيعة الاحتراق الوظيفي، إلا أن تعريف الاحتراق الوظيفي في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما، ويرجع ذلك لان العديد من الدراسات التي تصفه بطرق مختلفة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعريفات متنوعة للاحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه (أبو مسعود، 2010). فقد عرفه (Freudenberger, 1974) على أنه "حالة من الإنهاك الناتج عن الاختلاف والتفاوت بين أعباء ومتطلبات العمل وبين قدرات الفرد وإمكاناته وتطلعاته" (مأمون وأبو عافية، 2018: 14)، كما عرفته (Maslach et al (1997: 192) "انه مجموعة الأعراض النفسية والتي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين"، في حين أوضح الكلابي ورشيد (2001: 118) أن الاحتراق الوظيفي هو "حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة. وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، ويميل لتقويم ذاته سلبياً، و إحساسه بتدني كفاءته في العمل و فقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة و خارجها"، ويؤكد أيوب وآخرون (2007: 9) على أن الاحتراق الوظيفي "ظاهرة نفسية مرتبطة بالعمل تتاب الموظفين، وتجعلهم عاجزين عن القيام بالأعباء المهنية، وعن تقديم المساعدة كما كانوا يرغبون، فيتولد لديهم شعور عام بعدم أهمية نتائج العمل، وبالقلق من ظروف العمل المادية، والنفسية والاجتماعية، نتيجة للاستنزاف التدريجي للرضا الوظيفي، والحماس، وتحقيق الأهداف، ولعدم التقدير المادي والمعنوي من قبل المسؤولين بما يتناسب مع الجهد المبذول، فيصبح كل موظف منهم يحمل اتجاهاً سلبياً نحو مهنته ونحو زملاءه، فتتخفف دافعيته للعمل مما يؤثر سلباً على كفاءته الشخصية". وقد اعترف التصنيف الدولي للأمراض (ICD-10) الصادر عن منظمة الصحة العالمية بالاحتراق الوظيفي ضمن الاضطرابات النفسية ذات العلاقة بصعوبات إدارة الحياة، ووصف بأنه "نقص في الطاقة والقوة والموارد في ظل وجود مطالب كثيرة" (داؤد، 2016: 83). كما يعرف الاحتراق الوظيفي في مجال التعليم بأنه "شعور المعلم بالإنهاك والتوتر وتدني الدافعية للإنجاز والسلبية في العمل، والبعد عن تحمل المسؤولية، إضافة إلى الاتجاهات السلبية التي قد يكونها المعلم عن مهنته، كل ذلك نتيجة ما يمر به من ضغوط نفسية و أعباء مهنية واجتماعية ومادية وشعوره بفقدان متطلباته الأساسية مادية كانت أم نفسية أم اجتماعية" (الشاعر، 2017: 82)، ومن خلال التعريفات السابقة يمكن استخلاص الخصائص التالية لظاهرة الاحتراق الوظيفي:

- الاحتراق الوظيفي ناجم عن تعرض الأفراد العاملين لضغوط العمل.
- الاحتراق الوظيفي ظاهرة اجتماعية ينتج عند تعامل الفرد العامل مع الآخرين إثناء أدائه لمهام وظيفته.
- الاحتراق الوظيفي هو ظاهرة نفسية تأخذ شكل الإجهاد العاطفي والفكري والجسدي وشعور بتدني مستوى الانجاز الشخصي وتبلد في المشاعر.
- يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض مستوى أداء الفرد العامل وينعكس هذا سلباً على أداء المنظمة وعلى

الأفراد المستفيدين من الخدمات المقدمة.

2.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي: حددت (Maslach) ثلاثة أبعاد تشكل في مجملها ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي (الكلابي و رشيد، 2001):

1.2.2 الإجهاد العاطفي أو الانفعالي (Emotional Exhaustion): يتمثل هذا البعد في فقدان إحساس الموظف للثقة في النفس، وانخفاض روحه المعنوية، وفقدان الاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأنه مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر العامل انه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل، ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالضيق الذي قد يصل إلى درجة شعوره بالرهبنة والفرع عند التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم، وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل المستفيدين الذين يتلقون خدماتهم.

2.2.2 تبدل المشاعر (Depersonalization): يتمثل هذا البعد في نزوع الفرد نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، مما يعني التعامل مع الأفراد كأنهم أشياء و ليس كبشر، حيث يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل و للمستفيدين و المنظمة، كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من العمل، وقلة العناية بهم، مما ينعكس على تسمية العامل للمستفيدين بالأرقام، ومعاملتهم بشكل آلي وعدم اكتراثه بمشاعرهم، و الانسحاب من خلال اللجوء إلى الفترات الطويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، وكذلك الاستخدام المفرط للمصطلحات الفنية بالعمل.

3.2.2 تدني الانجاز الشخصي في العمل (Personal Accomplishment): يتمثل هذا البعد في ميل الموظف نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعوره بالفشل، و كذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل و تفاعله مع الآخرين، وبينت العديد من الدراسات أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد المستمرة في تقديم نتائج ايجابية للأداء، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر و القلق والاكتئاب، وعندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات.

3.2 آثار الاحتراق الوظيفي: من أهم الآثار التي يمكن أن تنجم عن الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد ما يلي (الشاعر، 2017؛ حجاج، 2013):

1.3.2 الناحية الجسمية: يزيد من شعور الفرد بالمرض والتوتر والقلق والعصبية وارتفاع ضغط الدم وآلام في الظهر والصداع المستمر والتهاب المفاصل.

2.3.2 الناحية النفسية: تدني مفهوم الذات لدى الفرد والشعور باليأس والتعاسة وانخفاض الثقة في النفس وفقدان الذاكرة والشعور بالحزن والعجز والاكتئاب النفسي، وقد يؤدي الى الانتحار.

3.3.2 الناحية الاجتماعية: يسبب تدهور العلاقات الاجتماعية للفرد مع الزملاء والمحيطين والعزلة الاجتماعية.

4.3.2 الآثار على العمل: يسبب الشعور السلبي للموظف نحو ذاته مشاعر العجز واليأس و يترتب على ذلك ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض جودة الخدمات وزيادة شكاوي العملاء واللامبالاة، ونقص الإبداع،

وتراكم المسؤوليات، وتعدد المهام المطلوبة منه، والرتابة والملل في العمل، وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، وفقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج (الشغلو، 2015؛ أيوب وآخرون، 2007).

3. الدراسة الميدانية.

1.3 أداة الدراسة: تم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة، وتشمل قسمين: القسم الأول يتضمن البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة)، أما القسم الثاني يحتوي على مقياس أبعاد الاحتراق الوظيفي.

2.3 مقاييس الدراسة: تم قياس الاحتراق الوظيفي بمقياس (Maslach Burnout Inventory) الذي يعد مقياساً موثقاً فيه لتطبيقه على عينة الدراسة فهو من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق الوظيفي، حيث تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين والمنظمات حول العالم، وتم استخدام الطبعة الثانية لهذا المقياس (MBI-ES) المخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات التعليمية المكون من (22) فقرة حيث يتمثل مقياس الإجهاد العاطفي في الفقرات (1-9)، و مقياس تبدل المشاعر في الفقرات (10-14)، أما مقياس الانجاز الشخصي فيتمثل في الفقرات (15-22) (Maslach et al, 1997)، وتم استخدام مقياس ليكرت السباعي لإعطاء درجات مقابل عبارات المقياس، ولحساب مستوى الاحتراق الوظيفي وأبعاده تم استخدام مستويات مقياس من نوع ليكرت كما يلي:

جدول رقم (1) درجة الاحتراق الوظيفي وأبعاده وفقاً لمقياس من نوع ليكرت

المستوى	فئة المتوسط الحسابي
منخفض	من 1 إلى أقل من 3
متوسط	من 3 إلى أقل من 5
مرتفع	من 5 فأكثر

3.3 مجتمع وعينة الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة على جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد في جامعة بنغازي والبالغ عددهم (195)* شخصاً، و تم إتباع أسلوب العينة العشوائية الطبقية النسبية وكان حجم العينة وفقاً لجدول حجم المجتمع وحجم العينة (130) شخص (سيكاران، 2013)، وتم توزيع استمارات الاستبانة على جميع أفراد العينة.

جدول رقم (2) حجم مجتمع و عينة الدراسة

المجموع	الاقتصاد	التمويل	التسويق	الإدارة العامة	العلوم السياسية	الإدارة	المحاسبة	الأقسام العلمية
حجم المجتمع	40	13	10	13	27	34	58	195
حجم العينة	26	9	7	9	18	22	39	130

4.3 أساليب التحليل الإحصائي: لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض تم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS 23) في تحليل بيانات الدراسة الميدانية، ومن أهم الأساليب

* إحصائية أقسام الكلية - الفصل الدراسي خريف 2019-2020 .

الإحصائية المستخدمة:

- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov test).
 - معامل الثبات (Cronbach Alpha) لبيان مدى الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة
 - التكرارات والنسب المئوية لتوضيح خصائص عينة الدراسة.
 - المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة مدى تركيز الإجابات المتعلقة بالمتغيرات وأبعادها ومدى تشتت هذه الإجابات.
 - اختبار (One Sample T Test) للتعرف على مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي إذا كانت (Sig t) اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=5\%$) ترفض الفرضية الصفرية والعكس صحيح.
 - اختبار (Independent-Sample T Test) لقياس الفروق في درجة الاحتراق الوظيفي التي تعزى للجنس و المستوى التعليمي.
 - تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق في الاحتراق الوظيفي التي تعزى للحالة الاجتماعية والعمر ومدة الخدمة.
- 5.3 اختبار التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي

الاحتراق الوظيفي	الإنجاز الشخصي	تبلد المشاعر	الإجهاد العاطفي	المتغيرات
0.789	1.111	1.366	1.196	قيمة الاختبار Z
0.562	0.170	0.114	0.115	مستوى الدلالة

ويتضح من الجدول أن مستوى الدلالة للاحتراق الوظيفي وأبعاده أكبر من (0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وأنه يجب استخدام الاختبارات المعلمية.

6.3 صدق الأداة وثباتها

جدول رقم (4) نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

الاحتراق الوظيفي	الإنجاز الشخصي	تبلد المشاعر	الإجهاد العاطفي	المتغيرات
0.892	0.849	0.814	0.905	معامل ألفا كرونباخ
0.944	0.921	0.902	0.951	معامل الصدق الذاتي

يتضح من الجدول أن قيم معاملات (Cronbach -Alpha) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة ومعاملات الصدق الذاتي عالية، وبذلك يعتبر هذا المقياس صادقاً لما وضع لقياسه، كما يتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني مما يجعل استمارة الاستبانة مقبولة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

7.3 خصائص عينة الدراسة: يتناول هذا الجزء تحليل خصائص عينة الدراسة التي بلغ حجمها (130) عضو هيئة تدريس في الأقسام العلمية بالكلية محل الدراسة، يتضح من الجدول أن ما نسبته (68.5%) من أفراد عينة الدراسة من الذكور وأن (31.5%) إناث، و يتبين من الجدول أن ما نسبته (68.5%) من عينة الدراسة متزوجون، كما يتضح ان غالبية عينة الدراسة (70%) في الفئة العمرية من (35 سنة إلى أقل من 55 سنة)، و أن حملة

الماجستير يمثلون (58.5%) من عينة الدراسة أما حملة الدكتوراه فنسبتهم (41.5%)، في حين أن نسبة أفراد العينة الذين لديهم مدة خدمة أكثر من 10 سنوات بلغت (56.1%) مما يدل على تمتعهم بخبرة جيدة في العمل الأكاديمي بالكلية.

جدول رقم (5) خصائص أفراد عينة الدراسة.

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	89	68.5%
	أنثى	41	31.5%
	المجموع	130	100%
الحالة الاجتماعية	أعزب	36	27.7%
	متزوج	89	68.5%
	مطلق	2	1.5%
	أرمل	3	2.3%
	المجموع	130	100%
العمر	من 25 – أقل من 35 سنة	27	20.8%
	من 35 – أقل من 45 سنة	48	36.9%
	من 45 – أقل من 55 سنة	43	33.1%
	55 سنة فأكثر	12	9.2%
	المجموع	130	100%
المستوى التعليمي	ماجستير	76	58.5%
	دكتوراه	54	41.5%
	المجموع	130	100%
مدة الخدمة في الكلية	أقل من 5 سنوات	26	20.0%
	من 5 – أقل من 10 سنوات	31	23.8%
	من 10 – أقل من 15 سنة	38	29.2%
	من 15 سنة فأكثر	35	26.9%
	المجموع	130	100%

8.3 اختبار فرضيات الدراسة:

1.8.3 الفرضية الأولى: عدم وجود احتراق وظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، وللتحقق من هذه الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (t) لأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة ما يلي:

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (t) لإبعاد الاحتراق الوظيفي.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	Sig(t)	المستوى	نتيجة الاختبار
الإجهاد العاطفي	3.7479	1.62399	%53.54	-1.770	0.079	متوسط	غير دال
تبلد المشاعر	2.5892	1.56459	%36.99	-10.281	*0.000	منخفض	دال
الإنجاز الشخصي	5.1606	1.37858	%73.72	9.599	*0.000	مرتفع	دال
الاحتراق الوظيفي	3.9983	0.96053	%57.12	-0.021	0.980	متوسط	غير دال

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يوضح الجدول رقم (6) أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الاحتراق الوظيفي ككل (3.9983) بانحراف معياري (0.96053)، وقيمة اختبار (t) تساوي (-0.021) والقيمة الاحتمالية (0.980) وهي أكبر من (0.05) لذلك يعتبر الاحتراق الوظيفي غير دال إحصائياً، مما يدل على أن درجة الاستجابة لأفراد العينة لا تختلف اختلافاً جوهرياً عن المتوسط المحايد للمقياس، ويعني ذلك عدم معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية من الاحتراق الوظيفي، أما أبعاد الاحتراق الوظيفي فإن الإجهاد العاطفي متوسط المستوى فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.7479) والقيمة الاحتمالية (0.079) وهي أكبر من (0.05) وبذلك يعتبر غير دال إحصائياً مما يدل على أن درجة الاستجابة لأفراد العينة لا تختلف اختلافاً جوهرياً عن المتوسط المحايد للمقياس، وهذا يعكس عدم معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية من الإجهاد العاطفي، وجاء بعد فقدان الإنسانية منخفض المستوى بمتوسط حسابي (2.5892) القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من (0.05) وبذلك يعتبر دال إحصائياً، مما يدل على أن درجة الاستجابة لأفراد العينة قد اختلفت (نقصت) عن المتوسط المحايد مما يعني معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية من تبلد المشاعر بمستوى منخفض، في حين جاء بعد الإنجاز الشخصي مرتفع بمتوسط حسابي (5.1606) القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من (0.05) وبذلك يعتبر دال إحصائياً، مما يدل على أن درجة الاستجابة لأفراد العينة قد اختلفت (زادت) عن المتوسط المحايد، مما يعني عدم تندي الإنجاز الشخصي لأعضاء هيئة التدريس بالكلية، وبالتالي فإنه يتم قبول الفرض الأول القائل "بعدم وجود احتراق وظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي". وفيما يلي تحليل عبارات أبعاد الاحتراق الوظيفي.

أولاً: الإجهاد العاطفي: يوضح الجدول رقم (7) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات التي تقيس الإجهاد العاطفي حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t).

جدول رقم (7) إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الإجهاد العاطفي.

الترتيب	المستوى	Sig(t)	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
2	متوسط	*0.000	4.289	1.963	4.74	أشعر أنني مستنزف عاطفياً بسبب عملي.	1.
1	متوسط	*0.000	7.924	1.782	4.90	أشعر أنني استنفدت كامل جهدي في نهاية يوم العمل.	2.
4	متوسط	0.490	-0.692	2.408	3.85	أشعر بالقلق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	3.
7	متوسط	0.022	-2.310	2.164	3.56	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.	4.
5	متوسط	0.209	-1.262	2.224	3.75	أشعر بالاستنزاف النفسي في عملي.	5.
8	متوسط	*0.000	-5.204	2.258	3.22	أشعر بالإحباط في عملي.	6.
3	متوسط	0.576	-0.561	2.190	3.89	أشعر بالإجهاد في عملي.	7.
6	متوسط	0.123	-1.553	2.428	3.67	التعامل المباشر مع الناس يسبب لي الكثير من الضغط النفسي.	8.
9	منخفض	0.019	-3.824	1.857	2.14	أشعر بقرب نهاية مشواري المهني.	9.

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يوضح الجدول أن معظم الإجابات عن العبارات المتعلقة ببعث الإجهاد العاطفي كانت متوسطة، في حين أن العبارات (1-2-6) ذات القيمة الاحتمالية (0.000) دالة إحصائياً مما يعني أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية يعانون من الشعور باستنفاد كامل الجهد في نهاية يوم العمل، وكذلك الشعور بالاستنزاف العاطفي و الإحباط بدرجة متوسطة بسبب العمل بالكلية، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة العمل الأكاديمي من الحصول على المعلومات والمعرفة ونقلها للطلبة بموضوعية مما يتطلب منهم التركيز والانتباه في عملهم وضغط أعباء الوظيفة وضرورة مواكبة التطورات العلمية في مجال تخصصهم كذلك مدى توفر الإمكانيات المادية وظروف الحياة بصفة عامة.

ثانياً: تبدل المشاعر: يوضح الجدول رقم (8) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات التي تقيس فقدان الإنسانية حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t).

جدول رقم (8) إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد تبدل المشاعر.

الترتيب	المستوى	Sig(t)	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
5	منخفض	*0.000	-4.260	2.244	2.19	اشعر بانني أتعامل مع بعض المراجعين كأنهم أشياء جامدة وليسوا بشراً.	.10
2	منخفض	*0.000	-6.848	2.100	2.74	اشعر أنني أصبحت شخص حاد الطبع وغير عاطفي منذ توليت عملي.	.11
1	منخفض	*0.000	-12.013	2.244	2.88	أخشى أن يسبب لي عملي قسوة وتبدل في المشاعر.	.12
4	منخفض	*0.000	-9.493	2.023	2.46	اشعر باللامبالاة لما يحدث للآخرين في بيئة العمل.	.13
3	منخفض	*0.000	-7.309	2.124	2.68	اشعر أن بعض المراجعين يلوموني علي بعض المشاكل التي تحدث لهم.	.14

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

ويتضح من الجدول السابق أن جميع الإجابات عن العبارات المتعلقة ببعد تبدل المشاعر كانت منخفضة، وتبين النتائج أن المتوسط الحسابي منخفض في جميع العبارات وإن قيمة (t) سالبة و القيمة الاحتمالية (0.000) دال احصائياً مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة اقل من المتوسط المحايد للمقياس، وهذا يعني أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية يعانون من تبدل المشاعر تجاه الآخرين بمستوى منخفض.

ثالثاً: الانجاز الشخصي: يوضح الجدول رقم (9) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات التي تقيس تدني الانجاز الشخصي حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t).

جدول رقم (9) إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد تدني الإنجاز الشخصي.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	Sig(t)	المستوى	الترتيب
15.	استطيع بسهولة فهم شعور الطلبة.	5.17	1.981	6.727	*0.000	مرتفع	5
16.	أتعامل بفاعلية عالية مع مشاكل العمل والطلبة.	5.29	1.986	7.419	*0.000	مرتفع	3
17.	اشعر بالتأثير الإيجابي على الآخرين من خلال عملي.	5.28	1.973	7.380	*0.000	مرتفع	4
18.	اشعر بالنشاط والحيوية أثناء أداء عملي.	5.52	1.831	9.437	*0.000	مرتفع	1
19.	استطيع وبسهولة تهيئة جو مريح لأداء العمل مع الآخرين.	5.06	2.034	5.952	*0.000	مرتفع	6
20.	اشعر بالسعادة عند تعاملي مع الآخرين في العمل.	5.35	1.983	7.739	*0.000	مرتفع	2
21.	أنجزت أشياء كثيرة مفيدة وذات قيمة في عملي.	4.75	1.894	4.492	*0.000	متوسط	8
22.	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل العاطفية و الانفعالية في العمل.	4.88	2.120	4.715	*0.000	متوسط	7

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يوضح الجدول السابق أن المتوسط الحسابي مرتفع في معظم عبارات بعد الإنجاز الشخصي وان قيمة (t) موجبة و القيمة الاحتمالية (0.000) دال احصائياً مما يعني ان متوسط درجة الاستجابة أكبر من المتوسط المحايد للمقياس وبالتالي موافقة افراد العينة على العبارات، حيث يشعر أعضاء هيئة التدريس بالنشاط والحيوية والسعادة أثناء أداء العمل والتعامل مع الآخرين، والتعامل بفعالية مع مشاكل العمل، والشعور بالتأثير الإيجابي في الآخرين وفهم شعورهم بالإضافة الى القدرة على خلق جو مريح في العمل والتعامل بهدوء مع المشاكل العاطفية والانفعالية. وحيث ان هذا البعد عكسي على مقياس الاحتراق الوظيفي فهذه النتائج تدل على عدم تدني مستوى الإنجاز الشخصي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي بالكلية.

2.8.3 اختبار الفرض الرئيس الثاني: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي نحو الاحتراق الوظيفي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية و الوظيفية.

أولاً: متغيرات الحالة الاجتماعية والعمر ومدة الخدمة تم استخدام اختبار التباين الأحادي لقياس الفروق بين

مجموعة متوسطات هذه المتغيرات.

جدول رقم (10) نتائج تحليل التباين الأحادي للحالة الاجتماعية والعمر ومدة الخدمة

النتيجة الاختبار	(Sig)f	قيمة F	متوسط المربعات		مجموع المربعات		العوامل	البعد
			داخل المجموعات	بين المجموعات	داخل المجموعات	بين المجموعات		
دال إحصائياً	0.020	3.396	2.498	8.484	314.766	25.451	الحالة الاجتماعية	الاجهاد العاطفي
غير دال إحصائياً	0.623	0.589	2.663	1.569	335.511	4.796	العمر	
غير دال إحصائياً	0.446	0.895	2.644	2.366	333.120	7.097	مدة الخدمة	
غير دال إحصائياً	0.183	1.642	2.412	3.960	303.903	11.881	الحالة الاجتماعية	تبلد المشاعر
غير دال إحصائياً	0.946	0.124	2.499	0.310	314.856	0.929	العمر	
غير دال إحصائياً	0.792	0.346	2.486	0.860	313.206	2.579	مدة الخدمة	
غير دال إحصائياً	0.746	0.410	1.927	0.789	242.796	2.368	الحالة الاجتماعية	الإنجاز الشخصي
غير دال إحصائياً	0.233	1.443	1.881	2.714	237.021	8.142	العمر	
غير دال إحصائياً	0.782	0.360	1.929	0.695	243.077	2.086	مدة الخدمة	
غير دال إحصائياً	0.097	2.156	0.898	1.937	113.207	5.812	الحالة الاجتماعية	الاحترق الوظيفي
غير دال إحصائياً	0.959	0.102	0.942	0.096	118.730	0.289	العمر	
غير دال إحصائياً	0.705	0.469	0.934	0.438	117.705	1.313	مدة الخدمة	

يُتَبَيَّن من الجدول رقم (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي نحو الاحتراق الوظيفي تعزى للعمر ومدة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على عدم معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية من الاحتراق الوظيفي بمختلف

مستوياتهم العمرية و مدة خدمتهم. إلا انه تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو الاجهاد العاطفي تعزى للحالة الاجتماعية، ويعزز ذلك بنتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية.

جدول رقم (11) نتائج تحليل (Scheffe) للمقارنات البعدية في المتوسطات حول

الاجهاد العاطفي تبعاً للحالة الاجتماعية

المتغير	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	متوسطات الفروق		
			أعزب	متزوج	مطلق
الاجهاد العاطفي	أعزب	4.1420	-	*0.63261	0.19753
	متزوج	3.5094		-	0.43508
	مطلق	3.9444			-
	أرمل	5.9630			-

* ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$)

يتضح من الجدول (11) وجود مصادر فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول الاجهاد العاطفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية حيث يعاني أعضاء هيئة التدريس (العزاب والارامل) من اجهاد عاطفي بمتوسط أعلى من المتزوجين.

ثانياً: متغيري الجنس والمستوى التعليمي تم استخدام اختبار (Independent-Sample T Test) لقياس الفروق بين متوسطي عينين مستقلتين.

جدول رقم (12) نتائج اختبار (t) للجنس والمستوى التعليمي على الاحتراق الوظيفي

البعد	العوامل	النوع	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري	قيمة t	(Sig)t	نتيجة الاختبار
الاجهاد العاطفي	الجنس	ذكر	3.83	89	1.570	0.851	0.396	غير دال إحصائياً
		أنثى	3.57	41	1.741			
الاجهاد العاطفي	المستوى التعليمي	ماجستير	3.76	76	1.642	0.066	0.947	غير دال إحصائياً
		دكتوراه	3.74	54	1.614			
تبلد المشاعر	الجنس	ذكر	2.76	89	1.639	1.846	0.067	غير دال إحصائياً
		أنثى	2.22	41	1.335			
الاجهاد العاطفي	المستوى التعليمي	ماجستير	2.67	76	1.658	0.660	0.510	غير دال إحصائياً
		دكتوراه	2.48	54	1.431			
الاجهاد العاطفي	الجنس	ذكر	5.1770	89	1.386	0.199	0.843	غير دال إحصائياً
		أنثى	5.1250	41	1.377			
الاجهاد العاطفي	المستوى التعليمي	ماجستير	4.98	76	1.496	1.834	0.069	غير دال إحصائياً
		دكتوراه	5.42	54	1.156			
الاحتراق	الجنس	ذكر	4.0766	89	0.995	1.375	0.172	غير دال

نتيجة الاختبار	(Sig)t	قيمة t	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط الحسابي	النوع	العوامل	البعد
إحصائياً			0.867	41	3.8282	أنثى		الوظيفي
غير دال إحصائياً	0.513	0.656	1.042	76	3.95	ماجستير	المستوى	
			0.836	54	4.06	دكتوراه	التعليمي	

النتائج المبينة في الجدول (12) توضح أن قيمة مستوى الدلالة (Sig)t لدرجة الاحتراق الوظيفي وابعادها أكبر من (0.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو الاحتراق الوظيفي يعزى لجنس والمستوى التعليمي، مما يدل على عدم معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية ذكورا وإناثا سواء من حملة الماجستير أو الدكتوراه من الاحتراق الوظيفي.

4. النتائج والتوصيات

1.4 مناقشة نتائج الدراسة: هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، وقد أشارت نتائج الدراسة الى عدم معاناة أعضاء هيئة التدريس الجامعي في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي من الاحتراق الوظيفي، فقد جاءت الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي الكلي بمستوى معتدل، وتأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة التلباني وآخرون (2015) التي بينت أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة كانت متوسطة، كما تتفق نتائج الدراسة مع دراسة السكران (2014) التي بينت ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية إبد الجامعية كان متوسط ويرجع ذلك لزيادة عدد الطلبة وضعف الإمكانيات المادية والتعرض لبعض المعوقات الإدارية والاكاديمية، بالإضافة الى دراسة الرافعي والقضاة (2010) التي أوضحت ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها كانت متوسطة ويرجع ذلك لطبيعة العمل في مهنة التدريس الجامعة وعدم دافعية الطلبة نحو التعليم واللامبالاة لديهم في التحصيل العلمي وانخفاض مستوى طموحهم والغياب المتكرر وصعوبة فهم الطلبة لبعض المقررات العلمية بالإضافة الى اعتماد بعض أعضاء هيئة التدريس على استراتيجية التلقين والحفظ وغيرها من الأسباب.

وفيما يتعلق بأبعاد الاحتراق الوظيفي، فقد بينت نتائج الدراسة عدم معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية من الاجهاد العاطفي إجمالاً، الا انهم يعانون من الشعور باستنفاد كامل الجهد في نهاية يوم العمل، وكذلك الشعور بالاستنزاف العاطفي و الإحباط بدرجة متوسطة بسبب العمل بالكلية، وقد يرجع ذلك الى طبيعة العمل الاكاديمي مما يتطلب منهم التركيز والانتباه في عملهم وضغط أعباء الوظيفة وضرورة مواكبة التطورات العلمية في مجال تخصصهم كذلك مدى توفر الإمكانيات المادية وظروف الحياة بصفة عامة، كما أظهرت نتائج الدراسة معاناة أعضاء هيئة التدريس بالكلية من تلبد المشاعر بمستوى منخفض وعدم المعاناة من تدني الإنجاز الشخصي، وتتفق هذه النتائج جزئياً مع دراسة السكران (2014) التي أوضحت مستوى بعد الاجهاد العاطفي متوسط وبعد تلبد المشاعر منخفض، في حين أن مستوى تدني الإنجاز الشخصي كان متوسط.

أما فيما يتعلق بدلالة الفروق في متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس الجامعي بكلية الاقتصاد، فقد أكدت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة (الاجهاد العاطفي، تلبد المشاعر، الإنجاز الشخصي) تعزى إلى المتغيرات

الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة)، في حين تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الاجهاد العاطفي تعزى للحالة الاجتماعية حيث يعاني أعضاء هيئة التدريس (العزاب والارامل) من اجهاد عاطفي بمتوسط أعلى من المتزوجين، وتتفق هذه النتائج جزئياً مع دراسة الرفاعي والقضاة (2010) التي أوضحت ان عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها تعزى للعمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، في حين اختلفت معها فيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية حول الاجهاد العاطفي، كما تتفق هذه النتائج جزئياً مع نتائج دراسة السكان (2014) التي تؤكد عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية إربد الجامعية تعزى للجنس ومدة الخبرة، الا انها تختلف مع نتائج هذه الدراسة في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث يرتفع المستوى التعليمي تقل درجة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية، و تختلف نتائج الدراسة مع دراسة إسماعيل (2018) التي بينت وجود فروق جوهرية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات ترجع للجنس والعمر مدة الخبرة، حيث أن الاناث هن اكثر عرضة للاحتراق من الذكور، كما أنه بزيادة العمر ومدة الخبرة زاد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى اعضاء الهيئة المعاونة ويرجع ذلك لضغوط الحياة وبيئة العمل والعلاقات مع الاخرين، بالإضافة الى اختلافها مع دراسة (Toker 2011) التي أوضحت وجود فروق إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس يعزى للعمر، كما تختلف نتائج الدراسة مع دراسة النوري (2011) التي أوضحت ان الذكور أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات ومعاهد بغداد، كما انه بزيادة العمل يزداد مستوى الاحتراق بسبب القدرة الجسدية وحجم المسؤوليات، كما تختلف نتائج الدراسة مع دراسة Maslach et al (2001) التي تعتبر العمر أكثر العوامل الشخصية ارتباطاً بالاحتراق الوظيفي، حيث يظهر الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد صغار السن لان التقدم في العمر يؤدي إلى زيادة الخبرة في الوظيفة وبالتالي منحهم القدرة على التعامل مع المشقة ومواجهتها، كما أن الأفراد ذوي المؤهلات العلمية المرتفعة لديهم درجة احتراق أعلى وذلك لان وظائفهم ذات مسؤوليات اكبر وضغوط أعلى، في حين انهما متفقتان فيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية حيث بينت دراسة Maslach et al (2001) أن الرجال غير المتزوجين هم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من زملائهم المتزوجين، وأكدت الدراسة الحالية أن أعضاء هيئة التدريس (العزاب والارامل) يعانون من اجهاد عاطفي بمتوسط أعلى من المتزوجين.

2.4 توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. دعم الإدارة العليا بالجامعة لأعضاء هيئة التدريس من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وإتاحة فرص التعلم والتطوير لرفع مستوى الكفاءة والانجاز الشخصي.
2. عقد برامج التثقيفية تستهدف أعضاء هيئة التدريس الجامعي بالكلية من خلال ورش العمل والدورات التدريبية حول الاحتراق الوظيفي و أبعاده وسبل مواجهته.
3. الاهتمام بتحسين ظروف بيئة العمل بالكلية من خلال توفير الإمكانيات المادية التي تسهل عمل أعضاء هيئة التدريس مثل القاعات الدراسية ومكاتب لائفة بهم والتشجيع على المشاركة في المؤتمرات العلمية وتوفير مخصصات للبحث العلمي.
4. العمل على تقليل مستوى تبلد المشاعر من خلال تقديم الدعم الاجتماعي ومراعاة الجوانب الإنسانية لأعضاء

هيئة التدريس ورعاية البرامج الثقافية والترفيهية والاجتماعية التي تقلل من ضغط العمل.

5. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية حول الاحتراق الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية مثل القيادة وجودة الحياة الوظيفية وثقافة المنظمة والتدريب والرضا الوظيفي والصراع التنظيمي، كذلك دراسة مستوى الاحتراق الوظيفي في قطاعات أخرى.

قائمة المراجع

المراجع العربية.

1. أبو ريا، إبراهيم عباس(2011) *المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
2. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد (2010) *ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها*، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو هوش، راضي محمد و الشايب، عبد الحافظ قاسم (2012) *مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية*، المجلة التربوية المتخصصة، 1(7):360-382.
4. إسماعيل، عمار فتحي موسى (2018) *محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات: دراسة تطبيقية*، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 1(1):1-46.
5. أيوب، ياسرة محمد و أبو هدروس، محمد و الفراء، معمر ارحيم (2007) *الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني، مؤتمر الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتميز*، غزة.
6. البربري، مروان حسن علي(2016) *دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني*، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، غير منشورة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة.
7. التلباني، نهاية و الأغا، مروان و سعد الله، رأفت (2015) *علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الانسانية)*، 29(4):696-730.
8. حجاج، خليل جعفر(2013) *العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، 31(129):2-164.
9. دبابي، ابوبكر و بن ساسي، عقيل(2010) *"مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأساتذة التعليم الثانوي"*، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، عدد خاص المتلقي الدولي حول المعاناة في العمل: 30-43.
10. داؤد، نسرين(2016) *الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مشفى الأسد الجامعي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الصحية*، 38(5):81-98.

11. الرفاعي، يحيى عبدالله و القضاة، محمد فرحان(2010) مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات، *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*، 2(3):298-351.
12. السكران، ياسر فخري (2014) مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كلية إربد الجامعية، *مجلة دراسات في التعليم العالي*،(6):85-113.
13. سيكاران، أوما (2013). طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية. (ترجمة: إسماعيل البسيوني). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ.(العمل الأصلي نشر في 2003).
14. الشاعر، علي محمد، (2017) الاحتراق النفسي لدى معلمات مرحلة التعليم الأساسي بمدينة سبها، *مجلة الجامعي*، 26:79-107.
15. الشفلو، عبد الرؤوف حسن (2015) العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام الوظيفي دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الاخيار، *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسة*، الجامعة الاسمرية الإسلامية، 6: 235-271.
16. طايبي، نعيمة(2013) *علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسيجسدية لدى الممرضين*، أطروحة دكتوراه منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفوبيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
17. الطلاع، سليمان(2015) " واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظة غزة" *مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية*، 17(2): 18-214.
18. القرني، علي بن شوايل (2000) *الإعلام والاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية*، جامعة الملك سعود، الرياض.
19. الكلابي، سعد بن عبدالله و رشيد، مازن بن فارس(2001) الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية*، 13(1):113-150.
20. مأمون، عبد الكريم و بو عافية، نبيلة (2018) الاحتراق النفسي و علاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية، *مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 38، ص 9-38.
21. ميهوني، فوزي(2010) المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الممرضين: دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصحية في العاصمة، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، 178-208.
22. النفعي، ضيف الله بن عبد الله(2000) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة*، 14(1):55-88.
23. النوري، مرتضى جبار (2011) قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 86: 85-99.

المراجع الأجنبية.

1. Maslach,C & Jackson,S.E (1981) The measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2: 99-113.
2. Maslach.C, Jackson.S.E,& Leiter,M.P (1997)*Maslach Burnout Inventory*

manual. (3rd ed). Consulting Psychologists Press.

3. Maslach.C, Schaufeli.W.B & Leiter.M.P (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*. 52 :397–422.

4. Raddy,G.L & Poornima,R (2012) Occupational Stress And Professional Burnout of University Teaching in South India, **International Journal of Educational Planning & Administration**,2(2):109-124.

5. Toker, B.(2011)Burnout Among University Academicians: An Empirical Study on The Universities of Turkey, **Dogus University Journal**,12(1):114-127.