Comprehensive Journal of Science
Volume (11), Issue (41), (JUNE, 2026)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (11) العدد 41 يونيو 2026
ردمد: 3014-6266

الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية لدى عينة من الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة

أسماء محمد عبدالقادر القندوز

قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة مصراتة، ليبيا

Corresponding Author: a.alganduz@art.misuratau.edu.ly

https://orcid.org/0009-0007-7673-3840

Burnout and Its Relationship to Job Satisfaction: A Field Study on a Sample of Administrative Employees at the Faculties of Arts and Sciences, University of Misrata

Asma Mohammed AbdAlgader AlGanduz

Department of Psychology, Faculty of Arts, Misurata University, Misurata, Libya

تاريخ الاستلام:2026/05/06 –تاريخ المراجعة:2026/05/28– تاريخ القبول: 2026/06/08– تاريخ للنشر: 2026 /06/30

Abstract:

This study aimed to explore the relationship between burnout and job satisfaction among administrative staff at the Faculties of Arts and Sciences, Misurata University. Additionally, it sought to identify differences based on variables of gender, faculty, and years of experience. The study adopted a descriptive-correlational research design, targeting a population of 204 employees, from which a sample of 135 was selected using the Taro Yamane formula. Data were collected using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) after modifying them and verifying their validity and reliability.

The results indicated a weak negative correlation between burnout and job satisfaction, alongside a moderate level of burnout. No significant differences in burnout or job satisfaction levels were observed attributable to the gender variable. However, differences emerged in some dimensions of burnout and job satisfaction depending on the faculty, favoring the administrative staff of the Faculty of Science, and for the years of experience variable, favoring those with 5 to 10 years of experience.

Keywords: Burnout, Job Satisfaction, Administrative Staff, Misurata University.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في كليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة، بالإضافة إلى تحديد الفروق المستندة إلى متغيرات الجنس والكلية وسنوات الخبرة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث شمل مجتمع الدراسة (204) موظفين، وجرى اختيار عينة بلغت (135) موظفًا باستخدام معادلة تارو ياماني، تم جمع البيانات عبر مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي بعد تعديلهما والتحقق من صدقيتهما وثباتهما.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عكسية ضعيفة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، مع تسجيل مستوى متوسط للاحتراق النفسي، لم تُلاحظ فروق في مستويات الاحتراق النفسي أو الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، ومع ذلك برزت فروق في بعض أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تبعاً للكلية لصالح موظفي كلية العلوم، ولمتغير سنوات الخبرة لصالح الذين يملكون خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الرضا الوظيفي، الموظفون الإداريون، جامعة مصراتة.

المقدمة:

تلعب بيئة العمل دورًا حفزا رئيســـيًا في تعزيز كفاءة الموظفين ورفع مســـتوى رضـــاهم الوظيفي، ومع ذلك فإن تصـــاعد الضـــغوط المهنية وتعدد متطلبات العمل قد يؤديان إلى ظهور حالات من الاحتراق النفســـي بين الموظفين، والتي تتجلى من خلال أعراض مثل الإجهاد العاطفي، وانخفاض الشـــعور بالإنجاز الشـــخصـــي، وضـــعف الدافعية للعمل، هذه الحالات بدورها قد تترك تأثيرًا سلبيًا على نظرة الموظفين لوظائفهم ومستوى رضاهم العام عنها.

في هذا السياق تتضح أهمية دراسة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي باعتبارهما من الموضوعات الرئيسية في علم النفس التنظيمي، لما لهما من تأثير مباشـر على أداء الموظفين، واسـتقرارهم في بيئة العمل، وجودة العلاقات داخلها، بناءً على ذلك تهدف هذه الدراسـة إلى اسـتكشـاف العلاقة بين الاحتراق النفسـي ومسـتوى الرضـا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة مصراتة، عبر محاولة الإجابة عن التساؤلات التي طرحتها الدراسة.

في الختام سيتم عرض أبرز النتائج المستخلصة ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، كما ستتضمن الدراسة توصيات ومقترحات مستقبلية تهدف إلى تحسين بيئة العمل والتخفيف من الآثار السلبية للاحتراق النفسي، مع تقديم قائمة شـاملة بالمراجع العلمية المعتمدة، اختتمت الدراسـة بمناقشـة النتائج الرئيسـية التي تم التوصـل إليها وتقديم مجموعة من التوصـيات والمقترحات المسـتقبلية التي تهدف إلى تحسـين أوضـاع العمل وتقليل الظواهر السـلبية، كما تم إدراج قائمة بالمراجع العلمية التي استندت إليها الدراسة لتعزيز المصداقية والإثراء المعرفي للبحث.

تحديد المشكلة:

يعد الاحتراق النفسي إحدى أبرز القضايا التي تواجه العاملين، لا سيما في المؤسسات الجامعية التي تتسم بتعدد المهام وضـغوط العمل المسـتمرة، حيث يتجلى الاحتراق النفسـي في مجموعة من المظاهر أبرزها الإجهاد الانفعالي، تبلّد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز، مما ينعكس سلباً على اتجاهات العاملين تجاه وظائفهم ومستوى رضاهم عنها.

يشكّل الرضا الوظيفي مؤشراً حيوياً يعكس مدى توافق الموظف مع بيئة عمله، وهو بدوره يتأثر بجملة من العوامل مثل الأجر، الحوافز، فرص الترقية، ومستوى التقدير المهني، ومن المرجح أن يؤدي ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي إلى تراجع في مستوى الرضا الوظيفي، الأمر الذي قد ينعكس على جودة الأداء المهني واستقراره، كما تشير الدراسات السابقة إلى وجود ارتباط وثيق بين ظاهرة الاحتراق النفسـي ومسـتوى الرضـا الوظيفي، وفي هذا السـياق جاءت دراسـة النعاس ومنصـور (2022) لتؤكد وجود علاقة إحصـائية ذات دلالة بين المتغيرين لدى معلمي المرحلة الثانوية، تنبع أهمية هذه النتائج من تعزيز الدعوة إلى التوسع في تناول هذه العلاقة ضمن بيئات مهنية متنوعة، بما في ذلك المؤسسات الجامعية، نظراً لاختلاف طبيعة العمل وتباين المسؤوليات.

في ضوء هذه الخلفية تسعى الدراسة الحالية إلى استقصاء طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة، ومن هنا تتلخّص إشكالية الدراسة في التساؤل المحوري التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصـائية بين الاحتراق النفسـي والرضـا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس عدة تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

1. ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراته؟

3. ما طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة.
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تُعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، سنوات الخبرة) لدى الموظفين؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، سنوات الخبرة) لدى الموظفين؟

أهمية البحث:

الأهمية النظرية

1. تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي، وذلك ضمن إطار التخصص الأكاديمي لعلم النفس.
2. تركز الدراسة على تحليل وتوضيح طبيعة العلاقة المتبادلة بين مختلف أبعاد الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى شريحة من الموظفين، مما يعزز الفهم العلمي لهذه الظاهرة.
3. تمثل الدراسة إضافة قيمة للمكتبة الليبية والعربية، حيث تعمل على دعم تطوير البحث العلمي وتعزيز الدراسات القائمة في هذا الميدان الحيوي.

الأهمية التطبيقية

1. تساهم هذه الدراسة في تحديد مستوى الاحتراق النفسي ومدى الرضا الوظيفي لدى موظفين جامعة مصراتة.
2. تقدم نتائج تمكن الإدارة الجامعية من اتخاذ خطوات فعّالة للتقليل من آثار الاحتراق النفسي وتعزيز مستويات الرضا الوظيفي.
3. توفّر بيانات عملية لتحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة الأداء الوظيفي.

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة.
3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة.
4. التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين تبعًا لمتغيرات الجنس والكلية وسنوات الخبرة.
5. التعرف على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين تبعًا لمتغيرات الجنس والكلية وسنوات الخبرة.

المفاهيم الإجرائية:

الاحتراق النفسي: كما عرّفته كريستينا ماسلاش بأنه حالة من الإجهاد الانفعالي والجسدي والنفسي الناتجة عن التعرض المستمر لضغوط العمل، وتتجلى في فقدان الحماس وتراجع الكفاءة المهنية (طه، وراغب، 2010: 11).

الاحتراق النفسي إجرائياً: يقصد به مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة، كما يقاس بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة.

الرضا الوظيفي: هو حالة من التوافق النفسي والمهني يشعر من خلالها الموظف بالارتياح تجاه عمله، بما يحقق له النمو المهني ويعزز علاقاته في بيئة العمل، في ظل توافر ظروف عمل ومكافآت مناسبة (البهنسي، 2011: 40)

الرضا الوظيفي إجرائياً: يُقصد به مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة، كما يقاس بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة.

الإطار النظري:

تتكامل ظاهرة الاحتراق النفسي وتتفاقم مؤشراتها لتنقسم علمياً وميدانياً عبر ثلاثة أبعاد أساسية مترابطة، تمثل المحاور الجوهرية التي يقاس من خلالها مستوى احتراق الموظف وهي كالتالي:

اولاً: أبعاد الاحتراق النفسي:

على الرغم من تباين التعريفات المتعلقة بظاهرة الاحتراق النفسي وصعوبة توصل الباحثين إلى اتفاق حول تعريف علمي موحد، يعتبر التفسير الذي قدّمه Maslach وزميلتها Jackson عام 1981 من أبرز التعريفات وأكثرها استخدامًا وانتشارًا، يعود ذلك إلى هيكلية التصنيف التي اعتمداها والتي ركزت على تقسيم الظاهرة إلى ثلاث مجموعات رئيسية، هذه المجموعات تبدأ كإشارات ومؤشرات أولية ثم تتفاقم مع مرور الوقت لتتطور إلى ثلاثة أبعاد أساسية: الإنهاك الانفعالي، تبلد المشاعر، والشعور المنخفض بالإنجاز (طوبان، وبحري، 2024 :30).

1. الإنهاك الانفعالي: المعروف أيضًا بالإجهاد الانفعالي يمثل حالة من العجز النفسي والعاطفي تمنع الفرد من الاستمرار في أداء واجباته المهنية بكفاءة، تنطوي هذه الحالة على استنزاف تام للموارد النفسية والعاطفية، مما يؤدي إلى شعور دائم بالإرهاق وعدم القدرة على تلبية المتطلبات المهنية، يعكس هذا الإنهاك حالة من الضيق أو الإجهاد ترتبط غالبًا بالمطالب الانفعالية المتزايدة في بيئات العمل، يعاني الأفراد الذين يواجهون هذه الحالة من شعور بالخوف والقلق عند التفكير في الذهاب إلى العمل، يصاحبه انخفاض في الطاقة والحيوية، سواء على الصعيد النفسي أو البدني، ما يؤدي بدوره إلى تقهقر قدرتهم على دعم الآخرين أو التفاعل الإيجابي مع محيطهم، كما يتسم الإنهاك الانفعالي بانخفاض الحماس تجاه العمل وتآكل الالتزام المهني، بالإضافة إلى تدني الثقة بالنفس وتزايد مشاعر الإهمال نحو الواجبات العملية، كما يمكن أن تكون لهذه الحالات تأثيرات سلبية على الكفاءة المهنية وجودة الأداء، مما يؤدي إلى تعزيز مشاعر الإحباط والتوتر نتيجة إدراك الفرد لتدهور مستوى إنتاجيته، وتُعزى أسباب الإنهاك الانفعالي إلى الضغوط النفسية والعاطفية المرتبطة بالمهن التي تتطلب تفاعلات دائمة مع الآخرين ومواجهة تحديات متعددة، مقارنة بالمهن ذات المهام الروتينية والمحددة، يرى العديد من الباحثين أن الإنهاك الانفعالي يشكل الجانب الأساسي والأكثر تجليًا لما يُعرف بظاهرة الاحتراق النفسي، وفقًا لهذه الرؤية يمكن اعتباره العنصر الرئيسي لتفسير الظاهرة إذ يُعبر عن الفقد التام للموارد العاطفية الضرورية للتعامل مع متطلبات المهنة بشكل ناجح، مما يجعل مراعاته أساسية في تشخيص حالات الاحتراق النفسي بشكل دقيق (طوبان، وبحري، 2024: 30).

خلاصة القول يحدث الإنهاك الانفعالي عندما تستنزف القوى الانفعالية لدى الفرد، مما يؤدي إلى سيطرة التوتر والإجهاد عليه، وكنتيجة لذلك يشعر الشخص بأنه غير قادر على تقديم أي دعم نفسي للآخرين (بوري ومداني، 2022: 20).

2. **تبلد المشاعر:** تبلد المشاعر يُعتبر من بين الظواهر السلبية التي أشار إليها كل من(Maslach & , 1984 Jackson)، حيث يتجلى في التعامل مع الآخرين باعتبارهم مجرد أشياء، بعيدًا عن أي شعور إنساني أو تواصل عاطفي، هذا النوع من المشاعر يتصف بالبرودة واللامبالاة ويعكس موقفًا سلبيًا تجاه الذات وتجاه الآخرين، ينتج عن ذلك فقدان الجانب الإنساني في التفاعل مع الأفراد، مما يؤدي إلى التعامل معهم بقسوة وكثرة النقد مع نظرة تشاؤمية مفرطة، كما

يظهر في إلقاء اللوم بشكل متكرر على الزملاء والمؤسسة التي ينتمي إليها الفرد العامل، وكل هذا يأتي كنتيجة مباشرة لما يشعر به من إحباط وذنب متزايد (طوبان وبحري، 2024: 31).

الخلاصة يشير تبلد الشعور إلى ميل الفرد إلى تبني مشاعر واتجاهات سلبية وساخرة تجاه الآخرين تتسم أحيانًا بطابع غامض وغير مباشر، كما يتضمن هذا المفهوم الشعور بالقسوة والإهمال إضافة إلى تنامي مظاهر السخرية وعدم الاحترام (ميزياني، 2010: 153).

3. نقص الشعور بالإنجاز: يعرف ماسلاش هذه الظاهرة بأنها انخفاض إحساس الفرد بكفاءته وقدرته على تحقيق نتائج إيجابية في عمله مع الآخرين، يُشار إلى هذه المرحلة بمرحلة التقييم الذاتي للاحتراق النفسي حيث تبدأ الشكوك بالتسلل إلى الفرد بشأن قيمة الخدمات التي يقدمها، في هذا السياق يقوم الفرد بتقييم جهوده وأعماله من منظور سلبي مما يترتب عليه فقدان تدريجي للثقة بالنفس وزيادة في مشاعر تأنيب الضمير، وبمرور الوقت تؤدي هذه الحالة إلى انخفاض فعلي في مستوى الأداء والنتائج مما يعزز لديه الإحساس بالفشل.

ثانياً: أبعاد الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي أحد العناصر الأساسية التي تسهم في نجاح الموظف داخل بيئة العمل، إذ يُمثل الحافز الجوهري الذي يلعب دورًا محوريًا في تعزيز حب العمل، تحسين جودة الأداء، وتنمية الرغبة في الابتكار والتطوير المهني، وعلى النقيض يرتبط غياب الرضا الوظيفي بمجموعة من التبعات السلبية التي تشمل اضطرابات نفسية وأمراض قلبية متنوعة، وهي نتائج تُعزى في الغالب إلى الضغوط النفسية والشعور بعدم الارتياح في مكان العمل.

تشير العديد من الدراسات العلمية إلى وجود علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي وظهور حالة الإجهاد البدني والعقلي الناتجة عن طبيعة العمل، هذا الارتباط يُبرز مدى أهمية الاعتناء بالجوانب النفسية للفرد وتأثيرها على مستوى أدائه المهني، سواءً من زاوية إيجابية أو سلبية بغض النظر عن طبيعة وظيفته.

وفي ختام التحليل يمكن استنتاج أن تمكين الموظف من تحقيق الرضا الوظيفي يتطلب توفير بيئة عمل تحفّزه من خلال إيجاد الفرص المثيرة التي تمنحه إحساسًا بالقيمة والأمان المهني، إذا شعر الموظف بأن وظيفته تُتيح له إمكانات مميزة للتحفيز والنمو، فمن الصعب أن يتخلى عنها، في المقابل عند شعوره بانعدام الأمان الوظيفي أو وجود معوقات تحول دون تحقيق تطلعاته المهنية فإنه غالبًا ما يسعى إلى البحث عن فرص عمل أكثر ملاءمة خارج المؤسسة.

من الأخطاء الاستراتيجية التي ترتكبها بعض الشركات عند محاولتها تقليص التكاليف هو البدء بخفض أجور الموظفين هذه الممارسات غالبًا ما تؤدي إلى إحساس الموظف بعدم العدالة والانزعاج، مما يُثبط حماسه للإبداع ويحدّ من إنتاجيته، وربما يدفعه إلى النظر نحو خيارات أخرى في مؤسسات منافسة، وعليه يتعين على الشركات أن تعتمد سياسات قائمة على منح رواتب تنافسية تفوق متوسط السوق، بالإضافة إلى تقديم حوافز للمتميزين في الأداء وتشجيع مشاركة الموظفين في عملية صنع القرار، هذه الإجراءات من شأنها تعزيز شعور الموظفين بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة وتحفيزهم على العمل بجدية لتحقيق أهدافها وزيادة ربحيتها (البارودي، 2015: 39-40).

تأسيسًا على ما سبق يتضح أن الرضا الوظيفي ليس مجرد شعور لحظي أو عابر، بل هو عامل استراتيجي ترتبط به صحة الموظف النفسية والجسدية، إلى جانب تأثيره على قدرته على الابتكار والإنتاج داخل بيئة العمل، ونظرًا لأن هذا الشعور يتكوّن ويزدهر بناءً على تفاعل الموظف مع مختلف مكونات بيئته المهنية، فإن فهم طبيعته وأبعاده يتطلب تحليلًا عميقًا لتفاصيله والكشف عن العوامل والمجالات المحددة التي تمنح الموظف إحساس الراحة والاطمئنان، بناءً على ذلك نستعرض في القسم التالي أبرز مكونات الرضا الوظيفي، والتي تُعد بمجموعها الركيزة الأساسية لاستقرار الفرد ونجاحه في مسيرته المهنية:

1. الرضا عن الأجر: يتمثل في حصول الفرد على أجر يغطي احتياجاته ويمنحه شعورًا بالأمان والاستقرار الاجتماعي، بالإضافة إلى شعوره بالتقدير من قبل المنظمة.
2. الرضا عن محتوى العمل: يتحقق من خلال تعزيز الإثراء الوظيفي وتوفير التنوع الذي يسمح للفرد بإظهار مهاراته عبر:
   - تنوع المهام: لتجنب الشعور بالرتابة وتعزيز النشاط الذهني.
   - مستوى التحكم الذاتي: إتاحة حرية في أداء المهام بما يضمن تحقيق نتائج مرضية.
   - استثمار الفرد لقدراته: مما يعزز شعوره بالرضا عن عمله.
   - تجارب النجاح والإخفاق: التي تساهم في تحقيق شعور الفرد بالتقدير والاعتزاز بقدراته.
3. الرضا عن فرص الترقي: يساعد في تحفيز الأفراد وتمكينهم من تطوير أنفسهم مهنيًا وشخصيًا.
4. الرضا عن الإشراف: يشجع على تمتين العلاقات بين العاملين والمشرفين، مما يسهل تنفيذ المهام والحفاظ على الانضباط.
5. الرضا عن جماعة العمل: يؤدي إلى خلق بيئة تواصل وتعاون، حيث يفهم كل فرد دوره ومسؤولياته بشكل واضح.
6. الرضا عن ساعات العمل: يحتاج إلى تحقيق توازن بين ساعات العمل وفترات الراحة بما يلبي احتياجات العاملين ويزيد إنتاجيتهم.
7. الرضـــا عن ظروف العمل: يعتمد على توفير بيئة مادية مناســبة وعائد يتناســب مع الجهد المبذول بغض النظر عن التحديات والصعوبات التي قد تطرأ (عمر، 2015: 24-25).

ثالثاً: علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي:

تشـــهد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضـــا الوظيفي اهتماماً متزايداً ومتعمقاً من قبل الباحثين والخبراء في مجالات الإدارة والسـلوك التنظيمي، نظراً للارتباط الوثيق بين هذين العاملين وتأثيرهما المباشـر على سـلوكيات الموظفين داخل المؤسسات، تُعد هذه السلوكيات مؤشرات حيوية تعكس إما كفاءة وفعالية المنظمة أو تحدد ما إذا كانت تواجه أزمات تنظيمية تؤدي إلى انخفاض الأداء وتراجع الإنتاجية، تتســم العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضـــا الوظيفي بطابع تبادلي عكسـي، حيث إن ارتفاع مستوى الرضـا الوظيفي يعزز الأداء والإنتاجية، بينما يؤدي تراجع الرضـا الوظيفي بشكل تدريجي إلى زيادة احتمالات ظهور الاحتراق النفسـي وما يتبع ذلك من آثار سـلبية كتفاقم معدلات الغياب ورغبة الموظفين المتزايدة في ترك العمل وارتفاع معدل الدوران الوظيفي، فضلاً عن تراجع الالتزام بأهداف المؤسسة.

يتولد هذا التداخل بين الاحتراق الوظيفي والرضا المهني بشكل مباشر عندما يكون هناك نقص في الانسجام بين احتياجات العامل ومتطلبات البيئة المهنية التي يعمل فيها، فكلما اتســـعت الفجوة بين الفرد والبيئة التي يمارس فيها عمله ازدادت الضـغوط المؤدية إلى الاحتراق النفسـي، مما يؤثر سلباً على تصور الموظف لعمله وكفاءاته الوظيفية، وتنعكس هذه الحالة بشـكل سـريع على الأداء العام للمؤسـســة، حيث يؤدي شـعور العاملين بالإنهاك العاطفي والتجريد من الإنســانية نتيجة الضــغوط إلى تراجع الدافعية والإنتاجية وانخفاض مســتويات الرضــا الكلي لديهم، كما ينشــأ عن ذلك مجموعة من الآثار السـلبية الجسـدية والنفسـية التي تهدد الأمان الوظيفي وتضـعف الولاء التنظيمي، مما يدفع البعض إلى الانسـحاب والتعامل السلبي مع زملائهم ومحيط عملهم.

وفي نهاية المطاف يؤدي التفاعل بين ظاهرة الاحتراق النفســي وضــعف الرضــا الوظيفي إلى إضــعاف شــامل لمنظومات العمل في المؤسسات المعاصرة، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة ويزيد من معدلات عدم الرضا لدى العملاء والمستفيدين (عسيري،2021: 149- 150).

رابعا: النظرية المفسرة لموضوع البحث:

نظرية تشيرنس (Cherniss):

يعتبر نموذج تشـيرنس من أبرز النماذج التنظيمية التي تسـعى إلى تفسـير ظاهرة الاحتراق النفسـي في بيئات العمل، وفقًا لهذا النموذج فإن الاحتراق النفسـي يحدث نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل المرتبطة بخصـائص بيئة العمل والضـغوط المهنية والمتغيرات الشـخصـية والاجتماعية، ويُرجع النموذج ذلك إلى التأثير السلبي الناتج عن التعرض المستمر لضـغوط العمل، مع ضـعف الدعم الاجتماعي وعدم تحقيق انسـجام بين توقعات الفرد الشـخصـية وواقع البيئة المهنية، مما يؤدي إلى نشوء مواقف سلبية تجاه العمل والمهنة.

يركز النموذج على عدد من العوامل المتعلقة ببيئة العمل التي تسـهم في زيادة احتمالات الاحتراق النفسـي، مثل زيادة عبء العمل وقلة الاستقلالية وأساليب القيادة والإشراف وغموض الأهداف المؤسسية والعزلة الاجتماعية، كما يشير إلى أن بعض العوامل الشـخصـية والاجتماعية مثل مدى توفر الدعم الاجتماعي تلعب دورًا مؤثرًا في مستوى تعرض الأفراد للاحتراق النفسي، في حين أن العوامل الديموغرافية كالعمر والجنس وسنوات الخبرة لها تأثير أقل وضوحًا.

ويُبرز النموذج أنه عند تعرض الأفراد لضـغوط مهنية مسـتمرة، تتولد مشـاعر سـلبية تشـمل ضـعف الشـعور بالمسؤولية والارتباك حيال أهداف العمل والشعور بالاغتراب النفسي والوظيفي، إضافة إلى حالةٍ من التناقض بين التوقعات المثالية وواقع العمل، وترتبط هذه الحالة بعدد من التداعيات السـلبية مثل انخفاض الرضـا الوظيفي، وارتفاع نسـب الغياب عن العمل، وتزايد الرغبة في تغيير المهنة، وظهور مشكلات نفسية وجسدية.

لذلك يشدد تشيرنس على ضرورة تحسين بيئات العمل عبر تعزيز ظروفها وتقديم دعم اجتماعي فعال، بالإضافة إلى تطوير أساليب القيادة والإشراف كاستراتيجيات رئيسية للوقاية من الاحتراق النفسي والحد من آثاره السلبية طويلة المدى (طايبي، 2013: 22–26).

توظيف نظرية تشيرنس في البحث:

تستند الدراسة الحالية إلى نظرية تشيرنس (Cherniss, 1980) في تفسير الاحتراق النفسي، إذ ترى أن الاحتراق النفسي ينتج عن التعرض المسـتمر لضـغوط العمل وضـعف الدعم التنظيمي، مما يؤدي إلى انخفاض الدافعية والرضـا الوظيفي. وانطلاقًا من ذلك، تسـاعد هذه النظرية في تفسـير العلاقة بين الاحتراق النفسـي والرضـا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم، حيث يُتوقع أن يؤدي ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي للممرضين بالقطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض. إعداد: نوف المطيري، منى المطيري، الهنوف والمطيري (2022) (السعودية)

استهدفت دراسة إلى تحليل العلاقة بين الاحتراق النفسي ومستويات الرضا الوظيفي لدى الممرضين، بالإضافة إلى قياس مستوى كل منهما، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة مكونة من 410 ممرضين وممرضات يعملون في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض، حيث تم استخدام مقياسين لقياس الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي. أظهرت النتائج وجود علاقة عكسـية ذات دلالة إحصـائية بين الاحتراق النفسـي والرضـا الوظيفي، حيث تبين أن ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي يؤدي إلى انخفاض ملحوظ في مستويات الرضا الوظيفي بين الممرضين.

الدراسة الثانية بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على أساتذة التعليم الثانوي. إعداد: شهرزاد جواد، وحيدة بوكعين (2017) (الجزائر)

هدفت هذه دراسة إلى استكشاف العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، بالإضافة إلى تقييم مستوى كل منهما والكشف عن الفروق المرتبطة بمتغير الجنس، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وجرت على عينة قوامها 81 أستاذًا وأستاذة، باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي واستبيان من إعداد الباحثتين لقياس الرضا الوظيفي.

أظهرت النتائج أن مستويات الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر كانت متوسطة، في حين سجل مستوى الإنجاز الشخصي انخفاضًا، مما يشير إلى معاناة العينة من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، مع تحقيق مستوى متوسط من الرضا الوظيفي، كما أوضحت النتائج غياب فروق ذات دلالة إحصائية بخصوص الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس.

الدراسة الثالثة بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة مصراتة.
إعداد: عمر مصطفى النعاس- هاجر منصور (2016) (ليبيا)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بمدينة مصراتة، بالإضافة إلى تحليل الفروق التي قد تنتج عن متغيري الجنس والخبرة التدريسية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، واستندت إلى عينة شملت 93 معلماً ومعلمة.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي، والتي شملت الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي، وبعض مجالات الرضا الوظيفي، كما بينت النتائج وجود علاقة طردية بين تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز، بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن فروق ترتبط بمتغير الجنس لصالح الإناث في بعض أبعاد الرضا الوظيفي، بينما ظهرت الفروق المرتبطة بالخبرة التدريسية في الجوانب الإدارية والمهنية، وكانت لصالح المعلمين ذوي الخبرة المتوسطة (5–10 سنوات).

مناقشة الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يُلاحظ وجود توافق واسع مع الدراسة الحالية في تناول موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، ومع ذلك، تظهر بعض الفروقات المهمة، وأبرزها تتعلق بطبيعة العينة المستهدفة، إذ ركزت معظم الدراسات السابقة على شرائح مثل المعلمين في مراحل التعليم المختلفة أو العاملين في القطاع الصحي مثل الممرضين، أما الدراسة الحالية فتتميز بتركيزها على الموظفين الإداريين في البيئة الجامعية وبالتحديد في كليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة، هذا التوجه يُسهم بصورة ملحوظة في معالجة فجوة بحثية لم تتم دراستها بشكل كافٍ من قبل الباحثين.

تتضح الفروقات بين الدراسات فيما يتعلق ببيئة التطبيق، حيث تناولت الدراسات السابقة مناطق متنوعة من العالم العربي مثل ليبيا والسعودية والجزائر، مما يعكس الانتشار الجغرافي للظاهرة، في المقابل تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على البيئة الجامعية الليبية، مما يتيح الفرصة للتعمق في هذا السياق المحلي وتقديم إسهام ملموس يسهم في تعزيز الفهم المرتبط بهذه القضايا ضمن هذا الإطار المحدد.

على مستوى الأهداف والمنهجية تتقاطع كل من الدراسات السابقة والحالية في السعي إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ورغم التشابه الكبير في الأهداف العامة فإن الفارق الأساسي يظهر في بعض الأهداف الفرعية، فالدراسة الحالية تهدف بشكل خاص إلى تحليل الفروق بناءً على متغيرات مثل الجنس وسنوات الخبرة، الأمر الذي يتيح إمكانية تعميق الفهم وتفسير النتائج من زوايا جديدة.

أما فيما يتعلق بعينة الدراسة فقد ركزت الدراسات السابقة على مجموعات مثل المعلمين، الممرضين، وأساتذة التعليم الثانوي في حين أن الدراســـة الحالية اختارت التركيز على فئة الموظفين الإداريين في الكليات الجامعية، هذه الفئة لم تكن محورًا رئيسيًا للدراسات السابقة، ما يمنح الدراسة الحالية ميزة فريدة قد تسهم في تقديم رؤية أكثر تحديدًا وسبرًا لواقع هذه الفئة.

وفي الجانب المنهجي وجد أن معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي، وخصوصًا المنهج الوصفي الارتباطي، كونه الأنسب لدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، وبالمثل تبنت الدراسة الحالية هذا التوجه مما يرسخ الاتساق بين الجهود البحثية السابقة والحالية، ويُسهل عملية مقارنة النتائج، كما أن الاعتماد على أدوات قياس معيارية مثل مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقاييس الرضا الوظيفي المختلفة يضفي مزيدًا من الموثوقية ويعزز القدرة على تفسير النتائج بطريقة منهجية ومدروسة.

- الفجوة البحثية:

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، فقد ركزت معظمها على شرائح معينة مثل المعلمين بمختلف مراحل التعليم، والممرضين العاملين في القطاع الصحي، ضمن سياقات عربية متنوعة، إلا أن هناك ندرة واضحة في الأبحاث التي اختصت بدراسة هذه العلاقة لدى الموظفين الإداريين في المؤسسات الجامعية، وخاصة في البيئة الليبية.

تظهر هنا فجوة بحثية ملحوظة تتعلق بقلة الدراسات التي تناقش طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى موظفي الكليات الجامعية، وبشكل خاص في جامعة مصراتة، تهدف هذه الدراسة إلى معالجة هذه الفجوة من خلال تسليط الضوء على موظفي كليتي الآداب والعلوم، مساهمةً في إثراء الأدبيات العلمية وتوفير نتائج تدعم تحسين بيئة العمل داخل الجامعات وتعزز من جودة الأداء الوظيفي.

الإطار المنهجي للبحث:

نوع البحث ومنهجيته:

البحث يتسم بالطابع الوصفي والارتباطي، مما يجعله مناسباً لطبيعة الدراسة.

مجالات البحث:

- **المجال المكاني:** تم تطبيق البحث الحالي على كليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة.
- **المجال البشري:** يقتصر البحث على عينة من الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة.
- **المجال الزمني:** تم تطبيق أدوات البحث على العينة خلال العام الجامعي 2025-2026.

مجتمع البحث والعينة:

تكوَّن مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين بكليتي العلوم والآداب بجامعة مصـــراتة، والبالغ عددهم (204) موظفًا، ونظرًا لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع تم اختيار عينة ممثلة باستخدام معادلة تارو ياماني (*Taro Yamane*) لتحديد حجم العينة عند مستوى خطأ (0.05)، حيث بلغ حجم العينة (135) مفردة.

ولضمان تمثيل جميع فئات المجتمع تم استخدام أسلوب العينة الطبقية التناسبية، إذ وزعت العينة على الكليات وفقًا لنسبة تمثيل كل كلية في المجتمع الأصلي، وقد بلغ نصيب كلية العلوم (85) مفردة بنسبة 62.96% من مجتمع البحث، في حين بلغ نصيب كلية الآداب (50) مفردة بنسبة 37.04% من مجتمع البحث.

تم سحب العينة حسب معادلة تارو يامان (*Taro Yamane*)

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{204}{1 + 204(0.05^2)}$$

$$n = \frac{204}{1 + 204(0.0025)}$$

$$n = \frac{204}{1 + 0.51}$$

$$n = \frac{204}{1.51} = 135$$

إجراءات تقويم أداة البحث:

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على أداتين أساسيتين: الأولى هي مقياس الاحتراق النفسي الذي أعدته **كريستينا ماسلاش،** وتم تبنيه استناداً إلى دراسة سابقة لكل من (رمزي بشكر ونور الهدى خلف الله، 2022)، يهدف هذا المقياس إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي، الأداة الثانية هي مقياس الرضا الوظيفي الذي أعدته **مينيسوتا،** وتم تبنيه استناداً إلى دراسة سابقة (حورية المشري، 2016)، وتم توظيفه وتكييفه ليتناسب مع أهداف البحث وطبيعة مجتمع الدراسة الراهن، تم التأكد أيضاً من ملاءمته ومن ثبات ودقة القياس المستخدم، وقد تم تطبيق هذه الأدوات وفقاً للإجراءات المحددة.

الصدق الظاهري: (صدق المحكمين):

تم التأكد من الصدق الظاهري للأدوات المستخدمة في البحث بعرضها على مجموعة من الخبراء والمتخصصين، الأداة الأولى هي مقياس الاحتراق النفسي الذي طورته "كريستينا ماسلاش"، في حين أن الأداة الثانية هي مقياس الرضا الوظيفي من إعداد "مينيسوتا"، أبدى المحكمون توافقًا تامًا على أن الأداتين مناسبتين تمامًا لتطبيقهما على عينة الدراسة، وأكدوا على قدرتهما على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة، مما يضمن موثوقية البيانات ودقة الاستنتاجات الممكن استخلاصها.

حساب صدق الاتساق الداخلي:

أُجري تحليل الانحدار بيرسون لتقييم الاتساق الداخلي لعناصر كلا المقياسين، تسلط الجداول التالية الضوء على تفاصيل هذا الإجراء.

الاتساق الداخلي لفقرات مقياس الاحتراق النفسي:

البعد الأول: الاجهاد الانفعالي

الجدول (1) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات

البعد الأول: الاجهاد الانفعالي والدرجة الكلية للمحور									
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.683**	**2**	.744**	**3**	.699**	**4**	.626**	5	.716**
6	.658**	**7**	.658**	**8**	.625**	**9**	-.064		
البعد الثاني: تبلد المشاعر والدرجة الكلية للمحور									
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.573**	**2**	.780**	**3**	.779**	**4**	.570**	5	.548**

البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز والدرجة الكلية للمحور							
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.422**	2	.640**	3	.791**	4	.651**
5	.751**	6	.742**	7	.652**	8	.674**

.**الارتباط دال عند (.01) .*الارتباط دال عند (.05)

يتبين من بيانات الجدول السابق أن جميع فقرات المحور بأبعاده الثلاثة، وهي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، لديها معاملات ارتباط معنوية مع الدرجة الكلية لكل بعد، وهذا يشير إلى ملائمة الفقرات للأغراض التي وضعت من أجل قياسها.

قياس ثبات الأداة: (معادلة ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha):

يقصد بالثبات أن المقياس يقدم نتائج متناسقة عند إعادة تطبيقه عدة مرات متتالية، كما أشار (الجرجاوي، 2010: 97)، تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ، والجدول (2) يوضح قيم معامل الثبات للمقياس.

الجدول (2) يوضح معامل الثبات لمقياس الاحتراق النفسي

البعد	عدد الفقرات	الفا كرونباخ
الاجهاد الانفعالي	8	.838
تبلد المشاعر	5	.651
نقص الشعور بالإنجاز	8	.815
الاحتراق النفسي	**21**	**.789**

يتضح من بيانات الجدول أن معامل الثبات لمقياس الاحتراق النفسي ككل بلغت (0.789)، وهي قيمة مرتفعة ومقبولة إحصائيًا، مما يجعلها موثوقة للتطبيق الميداني للدراسة، كذلك جاءت معاملات الثبات للأبعاد على التوالي (0.838)، (0.651)، و(0.815)، وكلها تفوق (0.60)، مما يعني أنها جميعًا مرتفعة ومقبولة إحصائيًا.

حساب الاتساق الداخلي لفقرات مقياس الرضا الوظيفي:

الجدول (3) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات

مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمتغير

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.487**	2	.603**	3	.433**	4	.645**	5	.529**
6	.750**	7	.556**	8	.627**	9	.619**	10	.506**
11	.554**	12	.644**	13	.539**	14	.618**	15	.586**
16	.421**	17	.572**	18	.539**	19	.538**	20	.562**

.**الارتباط دال عند (.01) .*الارتباط دال عند (.05)

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن جميع فقرات مقياس الرضا الوظيفي ترتبط بشكل معنوي مع الدرجة الكلية للبعد، وهذا يؤكد ملاءمة الفقرات لأغراض القياس المحددة، تتراوح معاملات الارتباط بين (0.421) و(0.750).

قياس ثبات الأداة: (معادلة ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha):

الجدول (4) يوضح معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي

البعد	عدد الفقرات	الفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	**20**	**.888**

من البيانات الواردة في الجدول، يتضح أن معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي بلغ (0.888)، وهو أعلى من (0.60)، ما يجعله قيمة مرتفعة ومقبولة إحصائيًا من حيث الثبات، بناءً على ذلك، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم تحليل ومُعالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزم للعلوم الاجتماعية ($SPSS_{27}$) وذلك وفق الأساليب الآتيــة:

1. الجداول التكرارية النسبيــة: وذلك لدراسة أعداد ونسب المتغيرات الديموغرافية
2. الانحراف المعياري: هو من مقاييس التشتت التي تُوضح مدى تباعد القيم وتشتتها عن بعضها.
3. المتوسط الحسابي: وهو يوضح القيمة التي تتمركز حولها الإجابات.
4. معامل ارتباط بيرسون: وهو يقيس مدى وجود علاقة خطية بين متغيرين، وتتراوح قيمته بين (1+، 1−)، فالإشارة السالبة تدل على ارتباط عكسي، والموجبة تدل على ارتباط طردي، وكُلما اتجهت القيمة نحو الواحد الصحيح كانت أقوى، وكُلما اتجهت نحو الصفر كانت أضعف، واستخدم لإيجاد درجة الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور، ولإيجاد العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.
5. معادلة ألفا كرونباخ لإيجاد الثبات
6. اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق وفقا لمتغيري الكلية والجنس
7. اختبار تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

عرض نتائج البحث ومناقشته:

يتناول هذا الجزء عرض النتائج التي توصلت إليها الباحثة وتحليلها ومناقشتها، وذلك في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها الواردة في تحديد مشكلة البحث، بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة ومعالجتها إحصائيًا، ويبدأ هذا الجزء بعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ثم توصيف استجابات أفراد العينة على فقرات وأبعاد الدراسة من خلال عرض النتائج الخاصة بكل بُعد على حدة وتحليلها، وصولًا إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتفسير النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولا: خصائص العينة:

يتناول هذا الجزء عرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة بهدف التعرف على السمات العامة للمبحوثين، تشمل هذه الخصائص متغيرات مثل الجنس، والكلية، وسنوات الخبرة، وقد تم عرضها في شكل جداول توضح التوزيع التكراري والنسب المئوية، مما يساعد في تكوين تصور واضح عن العينة ومدى تمثيلها لمجتمع البحث.

1. **التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير الكلية:**

الجدول (5) يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير الكلية

الكلية	التكرار	النسبة%
الآداب	71	%52.6
العلوم	64	%47.4
المجموع	**135**	**%100**

تشير بيانات الجدول إلى أن حجم العينة يتألف من (135) موظفًا وموظفة، موزعين بين كليتي الآداب والعلوم، تُمثل كلية الآداب نسبة (52.6%) من إجمالي العينة بواقع (71) موظفًا وموظفة، فيما يمثّل الموظفون من كلية العلوم نسبة (47.4)% من إجمالي العينة، بعدد يصل إلى (64) موظفًا وموظفة.

2. **التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الجنس:**

الجدول (6) يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	46	%34.1
أنثى	89	%65.9
المجموع	**135**	**%100**

من بيانات الجدول يتبين أن النساء يشكلن نسبة (65.9%) من إجمالي العينة، حيث يبلغ عددهن (89) موظفة، بينما يبلغ عدد الرجال (46) موظفًا، ويمثلون نسبة (34.1%) من إجمالي العينة.

3. **التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:**

الجدول (7) يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	36	26.7
من 5-10 سنوات	32	23.7
من 10-15 سنة	41	30.4
أكثر من 15 سنة	26	19.3
المجموع	**203**	**%100**

يتضح من بيانات الجدول أن الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين (10 و15 سنة) يشكلون الفئة الأكبر في عينة الدراسة، حيث يبلغ عددهم (41) موظفًا وموظفة، ما يمثل (30.4%) من العينة، يليهم الموظفون ذوو الخبرة الأقل من (5 سنوات) بنسبة (26.7%) وعددهم (36) موظفًا وموظفة، فيما تأتي مجموعة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين (5 و10 سنوات) بنسبة (23.7%) من إجمالي العينة وعددهم (32) موظفًا وموظفة، أما الفئة الأقل فقد كانت للموظفين ذوي الخبرة التي تزيد عن (15 سنة)، حيث بلغ عددهم (26) موظفًا وموظفة بنسبة (19.3%) من العينة.

ثانيا: الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول (8) يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم

المتغير المستقل /الاحتراق النفسي	المتغير التابع: الرضا الوظيفي	
	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الاحتراق النفسي	-0.221*	.010

يتضح من بيانات الجدول وجود علاقة ارتباط عكسية ضعيفة بين الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم، حيث بلغ معامل الارتباط (−0.221) مع دلالة إحصائية بقيمة احتمال (0.010)، وهي أقل من (0.05)، يشير ذلك إلى أنه بقدر ما تنخفض معدلات الاحتراق النفسي، يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وعندما تعتمد إدارة الكليتين آليات لتقليل الاحتراق النفسي، خاصة في جانب تبلد المشاعر، فإن ذلك سيؤدي تلقائياً وبشكل إيجابي إلى زيادة ملحوظة في مستويات الرضا الوظيفي للعاملين، نظراً لارتباطهما العكسي.

تستند هذه النتيجة إلى نظرية تشيرنس التي تفترض أن الاحتراق النفسي ينجم عن التعرض المستمر لضغوط العمل وضعف الدعم من الجهة التنظيمية وغياب التوافق بين توقعات الفرد وبيئة العمل الفعلية، هذا الخلل يؤدي إلى تشكيل نظرة سلبية تجاه العمل وانخفاض الرضا الوظيفي، وبالتالي فإن تقليل مستويات الاحتراق النفسي يمكن أن يعزز المواقف الإيجابية للموظفين تجاه وظائفهم ويزيد من شعورهم بالرضا الوظيفي.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة النعاس ومنصور لعام 2016، التي وجدت علاقة دالة إحصائيًا بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مصراتة، كما تدعمها دراسة المطيري وآخرين (2022)، التي أثبتت وجود علاقة عكسية دالة إحصائيًا بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين في القطاع الصحي بمدينة الرياض، حيث تبين أن زيادة الاحتراق النفسي تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن انخفاض مستويات الاحتراق النفسي لدى الموظفين يسهم في تحسين حالتهم النفسية وزيادة شعورهم بالاستقرار والراحة أثناء العمل، مما ينعكس إيجابًا على مستوى رضاهم الوظيفي، ويعزز قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية.

الإجابة على التساؤل الأول للدراسة:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T) للعينة الأحادية، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين بكليتي الآداب والاقتصاد بجامعة مصراتة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	القيمة الاحتمالية	الرتبة	المستوى
الاحتراق النفسي	2.41	.904	%40.2	-7.617	.000	متوسط	

أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي بين موظفي كليتي الآداب والعلوم يعتبر متوسطًا، حيث وصل المتوسط الحسابي العام للاحتراق النفسي إلى (2.41) مع وزن نسبي يبلغ (40.2%). وكانت قيمة T المحسوبة (−7.617) دالة إحصائيًا عند مستوى (0.000)، تعني الإشارة السالبة لقيمة T أن مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي الكليتين أقل بكثير من حد الخطورة الشديدة، مما يبقيه ضمن النطاق الآمن والمتوسط، وهذا يشير إلى أن موظفي الكليتين يواجهون ضغوطًا وظيفية طبيعية (مثل ضغط فترات

الامتحانات، التسجيل، وكثافة المعاملات الطلابية)، إلا أن البيئة التنظيمية للكليتين تقدم مستوى مقبولًا من الاستقرار الوظيفي والدعم الاجتماعي الذي يمنع الموظفين من الانزلاق نحو الاحتراق النفسي الحاد أو المرضي.

يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال نظرية تشيرنس التي تؤكد أن الاحتراق النفسي ينشأ بسبب التفاعل بين ضغوط العمل والعوامل التنظيمية والشخصية، وتوضح أن توفر الدعم التنظيمي والاجتماعي وتحسين بيئة العمل يساهم في الحد من تفاقم الاحتراق النفسي، بهذا، فإن المستوى المتوسط للاحتراق النفسي يشير إلى وجود ضغوط مهنية طبيعية يقابلها دعم واستقرار تنظيمي مناسب، مما يمنع وصول الموظفين إلى مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي.

هذا يتماشى مع دراسة جواد وبوكعين (2017) التي أظهرت أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي كان متوسطًا، مما يعكس تعرض العاملين في المؤسسات التعليمية لضغوط مهنية مستمرة دون أن تصل إلى مستويات مرتفعة، وينسجم أيضًا مع دراسة النعاس ومنصور (2016) التي بينت وجود مستويات متوسطة في بعض أبعاد الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مصراتة، يشير هذا إلى أن طبيعة العمل في المؤسسات التعليمية تفرض ضغوطًا مهنية متفاوتة، لكن توافر عوامل تنظيمية داعمة يساعد في تقليل تفاقم الاحتراق النفسي.

الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراته؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الجدول (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراته

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	مستوى الرضا
المتوسط العام للرضا الوظيفي	3.18	.702	%63.6	متوسط	

تشير البيانات المتوفرة في الجدول إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لموظفي كليتي الآداب والعلوم يعتبر متوسطًا، حيث بلغ المتوسط العام (3.18) مع وزن نسبي (63.6%) وانحراف معياري قدره (0.702)، تراوحت المتوسطات بين (2.21 – 4.10)، مما يدل على أن موظفي الكليتين يتمتعون بدرجة مقبولة ومستقرة من الاستقرار المهني، دون وجود حماس مرتفع أو استياء كبير، وهو ما يضعهم في نطاق الأمان التنظيمي التقليدي.

تنسجم نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه كل من النعاس ومنصور (2016) حيث أظهرا أن العاملين في المؤسسات التعليمية يتمتعون بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي، موضحين أن طبيعة العمل في المجالين الإداري والتعليمي، والضغوط المصاحبة لهما، يمكن أن تحول دون تحقيق مستويات عالية من الرضا.

الإجابة على التساؤل الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تُعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، سنوات الخبرة) لدى الموظفين؟

أولا: الفروق حسب الجنس:

تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (11) يوضح نتائج اختبار (T) لدراسة الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء العينة في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس

المتغيرات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجة الجرية	القيمة الاحتمالية	القرار الاحصائي
الاجهاد الانفعالي	ذكر	46	2.39	1.158	−0.523	133	.602	غير دال
	أنثى	89	2.51	1.284				
تبلد المشاعر	ذكر	46	2.64	1.266	0.456	133	.649	غير دال
	أنثى	89	2.75	1.384				
نقص الشعور بالإنجاز	ذكر	46	2.20	1.468	0.295	133	.768	غير دال
	أنثى	89	2.1222	1.47131				
الاحتراق النفسي	ذكر	46	2.3775	.93625	−.272	133	.786	غير دال
	أنثى	89	2.4224	.89257				

يتبين من تحليل البيانات في الجدول أنه لا توجد فروق ذات أهمية إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الاحتراق النفسي التي يمكن نسبتها لمتغير الجنس (ذكر أو أنثى)، فقد كانت قيمة T (−0.272) مع قيمة احتمالية غير دالة إحصائياً تبلغ (0.786) والتي هي أعلى من (0.05)، مما يشير إلى انعدام الدلالة الإحصائية للفروق في هذا السياق.

كما لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى أبعاد الاحتراق النفسي، وهي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، وذلك بناءً على متغير الجنس سواء كان ذكراً أو أنثى، فقد كانت قيم (T) كالتالي: −(0.523)، (−0.456)، (0.295)، مع القيم الاحتمالية التالية: (0.602)، (0.649)، (0.768)، وجميعها أكبر من (0.05)، وبالتالي فهي غير دالة إحصائياً.

تتوافق هذه النتيجة مع نظرية تشيرنس والتي تؤكد أن الاحتراق النفسي يرتبط بشكل أساسي بالعوامل التنظيمية والبيئية مثل ضغوط العمل، وأنماط القيادة، والدعم الاجتماعي داخل المؤسسة، بدلاً من ارتباطه بالمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، هذا يؤكد أن تأثير الجنس محدود في تفسير الفروق في مستوى الاحتراق النفسي، كما أن هذه النتيجة متماثلة مع دراسة أجراها جواد وبوكعين في (2017)، حيث لم تجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى إلى الجنس بين أساتذة التعليم الثانوي، وتدعمها أيضًا دراسة النعاس ومنصور (2016)، التي لم تلاحظ فروقًا في بعض أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي حسب الجنس، مما يدل على تشابه الظروف المهنية التي يتعرض لها العاملون بغض النظر عن جنسهم.

وترى الباحثة أن عدم وجود الفروق يعود إلى أن جميع الموظفين والموظفات في الكليات يتعرضون لنفس الظروف التنظيمية والمادية، فهم يتعاملون مع نفس الأعباء الإدارية والروتين اليومي للمعاملات ومستوى الموارد المتاحة في المكاتب، هذه العوامل تؤثر بشكل متشابه على حالتهم النفسية دون اعتبار لجنس الموظف.

ثانيا: الفروق حسب الكلية:

تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (12) يوضح نتائج اختبار (T) لدراسة الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء العينة في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الكلية

المتغيرات	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار الاحصائي	حجم الأثر (مربع ايتا
الاجهاد الانفعالي	الآداب	71	1.99	1.258	-5.082	133	.000	دال	.163
	العلوم	64	2.99	.989					
تبلد المشاعر	الآداب	71	2.62	1.382	-0.846	133	.399	غير دال	/
	العلوم	64	2.82	1.298					
نقص الشعور بالإنجاز	الآداب	71	2.40	1.746	2.150	133	.033	دال	.034
	العلوم	64	1.87	1.013					
الاحتراق النفسي	الآداب	71	2.28	.936	-1.664	133	.097	غير دال	/
	العلوم	64	2.54	.854					

يتضح من البيانات المستمدة من الجدول أن الفروق بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الاحتراق النفسي ليست ذات دلالة إحصائية، ولا يمكن إرجاعها لمتغير الكلية (الآداب أو العلوم)، فقد أظهرت قيمة اختبار (T) (-1.664) عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى احتمالية (0.097) وهو أكبر من (0.05)، وتعزو الباحثة هذا إلى أن كليتي الآداب والعلوم تخضعان لنفس اللوائح والقوانين الإدارية والمالية المعمول بها في جامعة مصراتة بشكل عام، إن هذا التوحيد في الهيكل التنظيمي يؤدي إلى تماثل في ميزات وأنظمة الترقيات، وطرق معالجة المعاملات والروتين الإداري، مما يساهم في تعرض الموظفين في الكليتين لبيئة تنظيمية مماثلة تؤثر على مستويات الاحتراق النفسي لديهم بصورة متشابهة.

كذلك لا توجد فروق واضحة ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى تبلد المشاعر تُعزى للكلية (آداب أو علوم)، حيث كانت قيمة (T) تساوي (-0.846) مع قيمة احتمالية ليست دالة إحصائياً (0.399) وهي أكبر من (0.05)، وترجع الباحثة هذا التشابه إلى المناخ التنظيمي والاجتماعي المتقارب جداً في الكليتين، حيث تسود قيم مشتركة مثل الاحترام المتبادل والقدرة العالية على خلق أجواء مريحة مع الزملاء، مما يشكل ثقافة عامة يتشاركها موظفو الآداب والعلوم على حد سواء، وبالتالي يحافظ على استقرار تعاملهم الإنساني والمهني بنفس الدرجة.

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الإجهاد الانفعالي، حيث تبيّن أن لمتغير الكلية (الآداب، العلوم) تأثيراً ملموساً، وقد بلغت قيمة (T) (-5.082) مع قيمة احتمالية دالة إحصائياً (0.000) أقل من (0.05)، مما يبرز تأثير هذه الفروق لصالح موظفي كلية العلوم الذين سجلوا متوسطاً حسابياً قدره (2.99) مقارنة بمتوسطٍ قدره (1.99) لموظفي كلية الآداب، ووفقاً لنتائج معامل مربع إيتا الذي بلغ (0.163) لدراسة تأثير اختلاف الكلية على مستوى الإجهاد الانفعالي، تُظهر المقارنة مع الجدول المحكي أن تأثير الكلية يعد كبيراً، بالرغم من أن هذه الفروق في الكلية لها تأثير ضعيف نوعاً ما على التقييم العام للإجهاد الانفعالي لصالح موظفي كلية العلوم، وهذا يعني أن موظفي كلية العلوم يعانون من مستوى أعلى بكثير من الإجهاد الانفعالي مقارنة بزملائهم في

كلية الآداب، وللتوضيح فإن عامل التأثير وفقاً لمربع إيتا يُصنف إلى: تأثير ضعيف (من 0.01 إلى أقل من 0.06)، تأثير متوسط (من 0.06 إلى أقل من 0.14)، وتأثير كبير (من 0.14 فما فوق).

ترى الباحثة أن سبب ذلك يعود إلى أن كلية العلوم تتميز بوجود بنية تحتية معقدة تشمل المعامل والمختبرات ومخازن المواد الكيميائية والأجهزة الدقيقة، ويتطلب الإشراف على هذه المرافق ومتابعة تجهيزاتها وصيانتها جهداً مستمراً وضغطاً زمنياً، مما يزيد من الإجهاد العاطفي لدى موظفيها مقارنة بكلية الآداب التي تركز أقسامها بشكل كبير على الجوانب النظرية والأعمال المكتبية الروتينية.

تشير الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى نقص الشعور بالإنجاز، والتي تُعزى إلى متغير الكلية، بلغت قيمة الاختبار (T) (2.150) وكانت ذات دلالة إحصائية بقيمة احتمالية (0.033) وهي أقل من (0.05)، وقد كانت النتيجة في صالح موظفي كلية الآداب بمتوسط حسابي (2.40) مقارنة بمتوسط (1.87) لموظفي كلية العلوم، توضح نتائج معامل إيتا (0.034) أن تأثير متغير الكلية على مستوى نقص الشعور بالإنجاز يقع ضمن مستوى التأثير المنخفض، يشير ذلك إلى أن الاختلافات المعنوية في تقييم نقص الشعور بالإنجاز تؤثر بشكل ضعيف على موظفي كلية الآداب أكثر من زملائهم في كلية العلوم، يوضح نطاق تأثير إيتا أن التأثير الضعيف يتراوح بين (0.01– 0.06)، بينما يعتبر التأثير متوسطًا بين (0.06 –0.14)، ويعد كبيرًا إذا تجاوز 0.14.

تتوافق هذه النتائج مع نظرية تشيرنس التي تشير إلى أن الاحتراق النفسي يتأثر بشكل أكبر بعوامل بيئة العمل والإدارة، مثل طبيعة المهام وضغوط العمل وأسلوب القيادة ومستوى الدعم التنظيمي، مقارنة بتأثير المتغيرات الديموغرافية أو نوع المؤسسة بشكل عام، هذا يفسر عدم وجود فروق في بعض الأبعاد وظهورها في أبعاد أخرى تبعًا لاختلاف طبيعة المهام، كما تتماشى هذه النتائج مع دراسة النعاس ومنصور (2016) التي وجدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعض أبعاد الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعود لمتغير الكلية أو المؤسسة، مع تأثير محدود لبعض الأبعاد المتعلقة بطبيعة العمل، وتنسجم أيضًا مع دراسة جواد وبوكعين (2017) التي أظهرت أن الفروق في الاحتراق النفسي بين الأفراد ترتبط غالبًا بطبيعة المهام والضغوط المهنية أكثر من ارتباطها بالانتماء المؤسسي، مع عدم وجود فروق واضحة في معظم الأبعاد، تدعم دراسة المطيري وآخرون (2022) هذه النتيجة من خلال تأكيدها على أن اختلاف بيئات العمل داخل المؤسسات قد يؤدي إلى فروق جزئية في بعض أبعاد الاحتراق النفسي دون أن يؤثر ذلك على المستوى الكلي للمتغير.

ثالثا: الفروق حسب الخبرة:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (13) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراف النفسي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
الاجهاد الانفعالي	أقل من 5 سنوات	36	2.6296	1.14857
	من 5–10 سنوات	32	2.5764	1.06366
	من 10–15 سنة	41	2.2385	1.29280
	أكثر من 15 سنة	26	2.4658	1.47540
	المجموع	135	2.4667	1.23987

المتغيرات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
تبلد المشاعر	أقل من 5 سنوات	36	2.7889	1.36063
	من 5-10 سنوات	32	2.6000	1.38564
	من 10-15 سنة	41	2.5561	1.07936
	أكثر من 15 سنة	26	2.9923	1.63314
	المجموع	135	2.7126	1.34178
نقص الشعور بالإنجاز	أقل من 5 سنوات	36	1.9965	1.35439
	من 5-10 سنوات	32	1.7227	.97743
	من 10-15 سنة	41	2.5732	1.63649
	أكثر من 15 سنة	26	2.2163	1.70498
	المجموع	135	2.1491	1.46544
الاحتراق النفسي	أقل من 5 سنوات	36	2.4356	.89227
	من 5-10 سنوات	32	2.2713	.87650
	من 10-15 سنة	41	2.4324	.84024
	أكثر من 15 سنة	26	2.4948	1.07422
	المجموع	135	2.4071	.90445

الجدول (14) يوضح اختبار تحليل التباين الأحاديANOVA للفروق بين متوسطات عينة الدراسة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية	الدلالة
الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات	3.476	3	1.159	.750	.525	غير دال
	داخل المجموعات	202.519	131	1.546			
	الكلي	205.995	134				
تبلد المشاعر	بين المجموعات	3.654	3	1.218	.671	.571	غير دال
	داخل المجموعات	237.595	131	1.814			
	الكلي	241.249	134				
نقص الشعور بالإنجاز	بين المجموعات	14.148	3	4.716	2.258	.085	غير دال
	داخل المجموعات	273.617	131	2.089			
	الكلي	287.766	134				
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	.845	3	.282	.339	.797	غير دال
	داخل المجموعات	108.770	131	.830			
	الكلي	109.615	134				

يتبين من بيانات الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الاحتراق النفسي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، فقد كانت قيمة (F) (0.339) غير دالة إحصائياً نظراً للقيمة الاحتمالية (0.797) التي تفوق (0.05).

أيضًا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بأبعاد الاحتراق النفسي، وهي الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، والتي يمكن أن تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، نتائج تحليل التباين أظهرت قيم (F) على النحو التالي: (0.750)، (0.671)، و(2.258)، مع القيم الاحتمالية (0.525)، (0.571)، و(0.085) على التوالي، جميعها أكبر من 0.05، مما يعني أنها ليست ذات دلالة إحصائية.

تشير النتائج إلى أن الاحتراق النفسي ليس له علاقة بمدة بقاء الموظف داخل المؤسسة، بل يتعلق ببيئة العمل نفسها، سواء كان الموظف حديث العهد أو قديمًا فكلاهما يتعاملان مع نفس الروتين الإداري اليومي والأنظمة التنظيمية والمشكلات الهيكلية الموجودة في الكليات، مما يؤدي إلى تأثيرات نفسية متشابهة على الجميع بغض النظر عن مستوى خبراتهم.

أيضاً طبيعة الوظائف الخدمية في الكليات الجامعية تعتمد غالباً على إجراءات ثابتة ومكررة عبر السنوات مثل تسجيل الطلاب، إصدار الإفادات، وتنظيم الجداول، هذا الثبات يجعل المهام مألوفة بسرعة حتى للموظفين قليلي الخبرة، مما يمنع تشكل فروق واضحة في جوانب مثل الإحساس بتبلّد المشاعر أو قلة الشعور بالإنجاز بين مختلف فئات الخبرة.

تتماشى هذه النتائج مع نظرية تشيرنس التي تؤكد على أن الاحتراق النفسي يتصل بشكل أساسي بخصائص بيئة العمل مثل الضغوط التنظيمية، طبيعة المهام، والدعم الإداري، أكثر من ارتباطه بعامل سنوات الخبرة، العاملون يواجهون نفس الظروف المهنية وضغوط العمل بغض النظر عن طول خبرتهم في المؤسسة.

وتتوافق هذه النتيجة أيضًا مع دراسة النعاس ومنصور (2016) التي وجدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين المعلمين تُعزى للخبرة التدريسية، وأكدت على أن طبيعة بيئة العمل الموحدة تحد من ظهور الفروق بين مستويات الخبرة، بالإضافة إلى ذلك، دراسة جواد وبوكعين (2017) أظهرت عدم وجود فروق إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بناءً على متغير الخبرة المهنية، وأرجعت ذلك لتشابه الضغوط المهنية للعاملين في نفس المؤسسة، كما تدعم دراسة المطيري وآخرون (2022) هذه النتيجة بتأكيدها على أن الخبرة الوظيفية ليست عنصرًا حاسمًا في تفسير مستوى الاحتراق النفسي مقارنة بالعوامل التنظيمية وبيئة العمل.

الإجابة على التساؤل الرابع:

ونصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، سنوات الخبرة) لدى الموظفين؟

أولا: الفروق حسب الجنس:

تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (15) يوضح نتائج اختبار (T) لدراسة الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء العينة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

المتغيرات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجة الجرية	القيمة الاحتمالية	القرار الاحصائي
الرضا الوظيفي	ذكر	46	3.17	.682	−0.085	133	.932	غير دال
	أنثى	89	3.18	.716				

تشير البيانات المستندة إلى الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي والتي يمكن إرجاعها لمتغير الجنس (ذكر أو أنثى)، حيث بلغت قيمة (T) (0.85−) مع قيمة احتمالية غير دالة إحصائياً تبلغ (0.932)، وهو ما يتجاوز العتبة القياسية (0.05)، هذا يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي للموظفين الذكور لا يختلف عن مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإناث.

تتوافق هذه النتيجة مع نظرية تشيرنس التي تؤكد أن الرضا الوظيفي يعتمد بشكل رئيسي على عوامل بيئة العمل مثل طبيعة المهام، وأساليب الإدارة والدعم التنظيمي أكثر من اعتماده على المتغيرات الديموغرافية كالجنس، مما يفسر عدم وجود فروق إحصائية ملحوظة بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي، تتماشى هذه النتيجة أيضًا مع دراسة النعاس ومنصور (2016) التي كشفت عن عدم وجود فروق إحصائية دالة تتعلق بالجنس في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية، وأشارت إلى أن تشابه بيئة العمل والمهام يسهم في تقارب مستويات الرضا، إضافة إلى ذلك تتطابق هذه النتيجة مع دراسة المطيري وآخرين (2022) التي أكدت عدم وجود فروق إحصائية مهمة في الرضا الوظيفي بسبب الجنس، مشيرة إلى أن العوامل التنظيمية المشتركة في بيئة العمل تشكل العامل الأساسي في تحديد مستوى الرضا الوظيفي وليس النوع الاجتماعي.

ثانيا: الفروق حسب الكلية:

تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (16) يوضح نتائج اختبار (T) لدراسة الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء العينة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الكلية

المتغيرات	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار الاحصائي	حجم الأثر (مربع ايتا
الرضا الوظيفي	الآداب	71	3.04	.765	−2.464	133	.015	دال	.044
	العلوم	64	3.34	.594					

تشير بيانات الجدول إلى وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي، ترتبط بتغير الكلية (الآداب، العلوم)، بلغت قيمة (T) (2.464−) بمستوى دلالة إحصائية (0.015) وهي أقل من (0.05)، وهذا لصالح موظفي كلية العلوم بمتوسط حسابي يصل إلى (3.34)، مقارنة بمتوسط (3.04) لموظفي كلية الآداب، يعني ذلك أن موظفي كلية العلوم يتمتعون بمستوى رضا وظيفي أعلى نسبيًا مقارنة بزملائهم في كلية الآداب، ووفقًا لنتائج معامل مربع إيتا التي بلغت (0.044)، فإن تأثير تغير الكلية على مستوى الرضا الوظيفي يقع في نطاق التأثير المنخفض، بالتالي فإن الفروق المرتبطة بالكلية تؤثر بشكل محدود على تقييم الرضا الوظيفي لصالح موظفي كلية العلوم، ويعد حجم مساهمة متغير نوع الكلية في تفسير التباين الكلي للرضا الوظيفي محدودًا إحصائيًا بنسبة (4.4%)، نظرًا لوجود عوامل أخرى مشتركة تؤثر على رضا الموظفين، التأثير في إيتا يُصنَّف هكذا: ضعيف (من 0.01 إلى أقل من 0.06)، متوسط (من 0.06 إلى أقل من 0.14)، وكبير (من 0.14 فما فوق).

هذه النتيجة تتماشى مع نظرية تشيرنس، التي تشير إلى أن العوامل التنظيمية داخل بيئة العمل، مثل طبيعة المهام وأسلوب القيادة ومستوى الدعم الإداري وتوفير الإمكانات، لها تأثير أكبر على الرضا الوظيفي من مجرد اختلاف الانتماء المؤسسي، هذا يفسر التفاوت الملحوظ لصالح إحدى الكليتين تبعًا لاختلاف الظروف التنظيمية بينهما.

تتطابق هذه النتيجة أيضًا مع دراسة النعاس ومنصور (2016)، التي كشفت عن وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعود لطبيعة بيئة العمل، مع اختلاف بسيط بين المؤسسات التعليمية، وأكدت الدراسة أن اختلاف الظروف التنظيمية قد يؤدي إلى تباين محدود في مستوى الرضا، وكذلك تتفق هذه النتيجة مع دراسة المطيري وآخرين (2022)، التي أظهرت فروقًا في الرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي بناءً على اختلاف بيئات العمل، وأوضحت الدراسة أن هذه الفروق غالبًا ما تكون محدودة وترتبط بعوامل تنظيمية أكثر من كونها جوهرية.

ثالثا: الفروق حسب الخبرة:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضا الوظيفي لدى موظفي كليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
الرضا الوظيفي	أقل من 5 سنوات	36	3.17	.634
	من 5–10 سنوات	32	3.38	.731
	من 10–15 سنة	41	3.29	.624
	أكثر من 15 سنة	26	2.80	.758
	المجموع	135	3.18	.702

الجدول (18) يوضح اختبار تحليل التباين الأحاديANOVA للفروق بين متوسطات عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية	الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	5.532	3	1.844	3.986	.009	دال
	داخل المجموعات	60.598	131	.463			
	الكلي	66.129	134				

جدول المقارنات البعدية (19) شيفيه للفروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	سنوات الخبرة	متوسط الفروق	القيمة الاحتمالية
الرضا الوظيفي	بين مستوى الخبرة (أكثر من 15 سنة) ومستوى الخبرة (أقل من 5 سنوات)	.37*	.037
	بين مستوى الخبرة (أكثر من 15 سنة) ومستوى الخبرة (من 5–10 سنوات)	.58*	.002
	بين مستوى الخبرة (أكثر من 15 سنة) ومستوى الخبرة (من 10–15 سنة)	.49*	.005

من بيانات الجدول يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصـائية بين متوسـطات اسـتجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي، وذلك يُعزى إلى متغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة (F) (3.986) مع دلالة إحصائية قدرها (0.009)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ووفقًا لجدول المقارنات البعدية كانت الفروق واضحة بين مستوى الخبرة لأكثر من 15 سنة ومستوى الخبرة لأقل من 5 سنوات، حيث كان متوسط الفروق الدال إحصائيًا(0.37*) بقيمة احتمالية (0.037)، والتي تفيد بتفوق مستوى الخبرة لأقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي (3.17) مقابل متوسط حسابي (2.80) لمستوى الخبرة لأكثر من 15 سنة.

أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين من لديهم خبرة تتجاوز 15 سنة وبين من تتراوح خبرتهم بين (5 – 10 سنوات)، لوحظ أن متوسط الفروق الدال إحصائياً كان (0.58) مع قيمة احتمالية بلغت (0.002)، مما يشير إلى أن الخبرة التي تتراوح بين (5 –10 سنوات) كانت أفضل، حيث حقق أصحاب هذا المستوى معدل حسابي قدره (3.38) مقابل معدل حسابي بلغ (2.80) لمن لديهم خبرة تتجاوز 15 سنة.

ظهرت الفروق بين مستوى الخبرة لأكثر من 15 سنة ومستوى الخبرة (من 10 إلى 15 سنة) بمتوسط فروق دال إحصائيًا بلغ (*0.49)، مع قيمة احتمالية قدرها (0.005)، كانت الفروق لصالح مستوى الخبرة (من 10 إلى 15 سنة)، حيث كان المتوسط الحسابي 3.29 مقارنة بمتوسط حسابي قدره 2.80 لمستوى الخبرة لأكثر من 15 سنة.

بشكل عام، أظهرت النتائج أن الموظفين ضمن فئة الخبرة المتوسطة (من 5 إلى 10 سنوات) يتمتعون بأعلى مستويات الرضا الوظيفي، حيث بلغ متوسطهم (3.38)، في المقابل، انخفض مستوى الرضا الوظيفي إلى أدنى مستوياته بين الموظفين ذوي الخبرة الطويلة (الذين تتجاوز خبرتهم 15 سنة)، ليبلغ متوسطهم (2.80).

ترى الباحثة أن الموظفين الذين تجاوزت مدة خدمتهم (15 عامًا) هم الفئة الأكثر تأثراً بالالتزامات الأسرية والاقتصادية المتزايدة، ولهذا السبب، يظهر لديهم حساسية أكبر تجاه عدم كفاية الرواتب لتحقيق معيشة كريمة، فمع طول سنوات الخدمة دون تحقيق عائد مادي مناسب يواكب تضخم المعيشة، يعمق هذا الإحساس لديهم الشعور بالإحباط وانخفاض مستويات الرضا بالمقارنة مع الموظفين الجدد أو المتوسطين الذين قد يكون لديهم فرصة أكبر في الحصول على عمل إضافي يساعدهم في تحسين وضعهم المعيشي.

تتوافق هذه النتائج مع نظرية تشيرنس (Cherniss) التي توضح أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل تنظيمية ومادية في بيئة العمل مثل نظام الحوافز، وفرص الترقية، وطبيعة المهام، بشكل أكبر من تأثير سنوات الخبرة وحدها، ومع ذلك فإن تفاعل الخبرة مع هذه العوامل يمكن أن يؤدي إلى تباين في مستوى الرضا الوظيفي بين مختلف الفئات.

كما تتماشى هذه النتائج مع دراسة النعاس ومنصور (2016) التي أظهرت وجود فروق في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الخبرة التدريسية، حيث تبين أن الأفراد من ذوي الخبرة المتوسطة يتمتعون بمستويات أعلى من الرضا مقارنة بالفئات الأخرى، ويدعم هذا الاتجاه أيضاً دراسة المطيري وآخرين في (2022) التي أشارت إلى وجود فروق في الرضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة، مع ملاحظة تراجع مستوى الرضا بين أصحاب الخبرة الطويلة نتيجة تراكم الضغوط المهنية، وتؤيد نتائج دراسة جواد وبوكعين (2017) هذا التوجه إذ أشارت إلى أن الخبرة تلعب دوراً في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي من خلال تأثيرها على إدراك الفرد للعدالة التنظيمية والحوافز وفرص التطور المهني.

النتائج:

من خلال تحليل البيانات توصل الدراسة إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة ارتباط عكسية ضعيفة بين الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم.

2. مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين بكليتي الآداب والعلوم متوسطا، بوزن نسبي قدره (40.2%).
3. لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى الاحتراق النفسي ولا في أي من أبعاده (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الجنس.
4. لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى الاحتراق النفسي، وكذلك في بُعد (تبلد المشاعر) تعزى لمتغير الكلية (الآداب، العلوم).
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى الاجهاد الانفعالي تعزى لمتغير الكلية (الآداب، العلوم)، ولصالح موظفي كلية العلوم.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الكلية (الآداب، العلوم)، ولصالح موظفي كلية الآداب.
7. لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وأي من أبعاده (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
8. لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
9. توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الكلية (الآداب، العلوم)، ولصالح موظفي كلية العلوم.
10. توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات موظفي كليتي الآداب والعلوم في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولصالح مستوى الخبرة (من 5–10 سنوات)

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تحسين بيئة العمل وتطوير نظم الحوافز والتقدير.
2. تنفيذ برامج للتوعية بالاحتراق النفسي وتقديم الدعم النفسي والإرشادي للموظفين.
3. تخفيف ضغوط العمل وتوفير فرص التطوير المهني بما يعزز شعور الموظفين بالإنجاز.
4. تطبيق مبادئ العدالة والمساواة بين الموظفين في بيئة العمل.
5. إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مؤثرة في الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

قائمة المراجع:

1. البارودي، منال أحمد. (2015). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. البهنسي، فايزة محمد رجب. (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
3. بلال طوبان، صابر، وبحري، صابر. (2024). الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهته. برلين، ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
4. بشكر، رمزي، وخلف الله، نور الهدى. (2022). سمات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي: دراسة ميدانية بوحدة التدخل للحماية المدنية – ولاية قالمة (مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص علم النفس العيادي). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.

5. بوري، مختار، ومداني، عبد الحق. (2022). الاحتراق النفسي لدى الأطباء العاملين بمصلحة الاستعجالات الطبية. جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر.
6. الجرجاوي، زياد بن حمدان. (2010). القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان (ط. 2). مطبعة أبناء الجراح.
7. جواد، شهرزاد، وبوكعين، وحيدة. (2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على أساتذة التعليم الثانوي (رسالة ماجستير منشورة). جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
8. طايبي، نعيمة. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسمية لدى الممرضين (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة الجزائر 2، الجزائر.
9. طه، فرج عبد القادر، وراغب، سيد مصطفى. (2011). مقياس الاحتراق النفسي المهني. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
10. احمد عامر محمد المقروش, & امال عبد المولى عمر علي. (2026). دور القيادة المدرسية في تعزيز الصحة النفسية للمعلمين وخفض الاحتراق النفسي لديهم. مجلة العلوم الشاملة, 10(39), 1190-1200.
11. عسيري، منى عبد الرحيم. (2021). الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 3(25)، 147-212.
12. عمر، عصام عبد اللطيف. (2015). الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل. القاهرة: نيولينك للنشر والتدريب.
13. الميزياني، فتيحة. (2010). مفهوم الاحتراق النفسي: أبعاده ومراحل تكوينه. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 3، 150-160.
14. عبد المجيد المبروك عون منصور. (2025). الاحتراق النفسي لدى المدربين الرياضيين كظاهرة سيكولوجية، والأسس النظرية لبناء برنامج إرشادي وقائي. مجلة العلوم الشاملة, 10(38), 1061-1074.
15. المشري، حورية. (2016). مقاومة التغيير التنظيمي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تجيني هدام–الرحوية (رسالة ماجستير منشورة). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.
16. المطيري، نوف، والمطيري، منى، والمطيري، الهنوف. (2022). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي بالقطاع الصحي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(28)، 140-156.
17. النعاس، عمر، ومنصور، هاجر. (2016). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة مصراتة. مجلة كلية الآداب والعلوم – جامعة مصراتة، (8)، 95-120.