

ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ظل أزمة كورونا وتأثيرها على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل

The phenomenon of job burnout during the Corona crisis and its impact on the performance of administrative staff at Jijel University

فيروز بوشويط¹ ، حبيبة بن زغدة²

 feyrouzmajis@gmail.com ، جامعة جيجل (الجزائر)،¹

 benzaghda1986@gmail.com ، جامعة جيجل (الجزائر)،²

تاريخ القبول: 2022-09-28	تاريخ الإرسال: 2022-07-02
<p>Abstract This study aimed to reveal the level of job burnout during the Corona crisis with its three dimensions of emotional stress, dull feelings and lack of a sense of personal achievement, and the impact of each of these dimensions on the performance level of administrative staff at Jijel University. To achieve this, the questionnaire tool was used, and the results of the study showed an average job burnout level, while the performance level of administrative staff at Jijel University was high despite the Corona pandemic. The study also concluded that job burnout adversely affects employee performance by 35.56%.</p> <p>Keywords: Job burnout, emotional stress, dulling of feelings, lack of sense of personal achievement, corona crisis, job performance.</p> <p>JEL Classification Codes : J61, J81, J24</p>	<p>ملخص هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي في ظل أزمة كورونا بأبعاده الثلاثة والمتمثلة في الإجهاد العاطفي، تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي وأثر كل بعد من هذه الأبعاد على مستوى أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل. ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام أداة الاستبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى احتراق وظيفي متوسط، في حين كان مستوى أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل مرتفع رغم جائحة كورونا. كما خلصت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يؤثر عكسيا على أداء الموظفين بنسبة 35.56%.</p> <p>الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الإجهاد العاطفي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، أزمة كورونا، الأداء الوظيفي.</p> <p>تصنيفات JEL: J61, J81, J24</p>

* المؤلف المرسل

1. مقدمة

لقد شهد العالم تطورات تكنولوجية سريعة ومستمرة في جميع الميادين والمجالات، مما لأحدث تحولات كبيرة في الاتجاهات والأفكار وتزايدت معها تعقيدات الحياة، وازداد ما يتعرض له العنصر البشري وخاصة العامل من صعوبات، حتى أصبح ما يتعرض له من ضغوطات ومصاعب لا حصر له. تسبب هذه المواقف الضاغطة للفرد العامل حالة نفسية يشعر من خلالها بالإجهاد والتوتر والتعب الشديد، ويحس باستنزاف قواه وقدراته حتى يشعر بالعجز وعدم القدرة على الاستمرار والعطاء، وبمرور الوقت واستمرار هذه الظروف سوف يؤدي إلى ظهور الاحتراق الوظيفي لدى هؤلاء العمال، فالاحتراق الوظيفي مرض عصري واسع الانتشار، فلا يوجد مجال من مجالات العمل إلا وبه مجموعة من التناقضات والضغوطات النفسية، يؤدي استمرارها إلى حدوث الاحتراق الوظيفي.

من جهة أخرى عرف العالم منذ نهاية 2019 وضعاً صحياً استثنائياً بسبب انتشار فيروس كورونا، الذي انتشر بسرعة كبيرة جداً واجتاح جل دول في فترة زمنية قصيرة جداً، حيث لجأت العديد من دول العالم إلى حالات الحجر الصحي، وفرضت العديد من الإجراءات الصحية والقيود التنظيمية، وهو ما ازدادت معه ضغوط مهام العمل في الكثير من الوظائف خاصة الوظائف بالمؤسسات الخدمية كالصحة والجامعة، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اضطرابات لدى العمال بهذه المؤسسات في ظل الحاجة قد تصل في أغلبها إلى حدوث احتراق لديهم، وهو ما يؤثر على مستوى أدائهم بها.

• إشكالية الدراسة

في ظل الظروف التي يمر بها العالم بسبب الانتشار الوبائي لفيروس كورونا منذ ديسمبر 2019، والتي أدت إلى تزايد الضغوط بصورة غير مسبقة في كل المؤسسات الخدمية، ومنها الجامعة وهذا ما ولد ضغوطاً مهنية كبيرة، والتي تعتبر من أكبر التحديات التي تواجه العمال بصفة عامة في محيط العمل. وتعتبر الجامعة من أكبر التجمعات التي يتم فيها الاحتكاك المباشر بين الطلبة، الأساتذة والموظفين، وانطلاقاً من هنا نجد

أن العديد من الموظفين الإداريين في جامعة جيغل يعانون من بعض المشاكل في وظائفهم، وذلك بسبب الضغوط الواقعة عليهم سواء من بيئة العمل الداخلية أو من البيئة الخارجية بسبب جائحة كورونا، وهو ما يولد ضغطا كبيرا لديهم عند أدائهم لوظائفهم خوفا من الإصابة بفيروس كورونا، وعليه يتم طرح إشكالية الدراسة وفق التساؤل الرئيسي التالي: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لظاهرة الاحتراق الوظيفي في ظل

جائحة كورونا على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيغل؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإجهاد العاطفي في ظل جائحة كورونا على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيغل؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبلد المشاعر في ظل جائحة كورونا على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيغل؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي في ظل جائحة كورونا على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيغل؟

● **فرضيات الدراسة:** وتتمثل الفرضية الرئيسية فيما يلي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

ويندرج تحت هذا الفرض الرئيسي مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل في:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإجهاد العاطفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبلد المشاعر لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.
- أهمية الدراسة: يمكن إبراز أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه، والمتمثل في الاحتراق الوظيفي وأثره في أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل في ظل انتشار فيروس كورونا، باعتباره موضوع حديث ومسائر للظروف الراهنة التي يمر بها العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة.
- يعتبر مفهوم أداء الموظفين من الموضوعات الأساسية الهامة لما يحققه من نتائج إيجابية؛
- التعرف على نتائج الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل في ظل جائحة كورونا، ومحاولة التخلص من الضغوط التي تواجههم؛
- أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في:
- التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة جيجل في ظل الجائحة؛
- التعرف على العلاقة القائمة بين مستوى أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل ومستوى الاحتراق الوظيفي في ظل جائحة كورونا؛
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات فيما يتعلق بأثر ظاهرة الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين الإداريين بجامعة جيجل في ظل جائحة كورونا.

2. الإطار النظري للدراسة

1.1. ظاهرة الاحتراق الوظيفي

لقد أصبح مصطلح الاحتراق الوظيفي شائع الاستخدام في أواخر القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين والموظفين الذين يقضون وقتا طويلا في العمل، حيث ظهر

هذا المصطلح في سبعينات القرن الماضي. فيعتبر الاحتراق الوظيفي متلازمة مرتبطة بالعمل تنشأ من شعور الشخص بعدم التوافق بين المتطلبات والموارد طوال الوقت، حيث يظهر الاحتراق الوظيفي في اللامبالاة والانفصال وعدم الاهتمام بالعلاقات الشخصية والشعور بالإرهاق، والإرهاق الوجداني والعاطفي المرتبط بنقص الموارد والدعم النفسي، ويحدث الاحتراق الوظيفي بسبب التأثيرات التراكمية لبيئة العمل التي ينتشر فيها التوتر والضغط التي تفوق قدرة الأشخاص على التعامل معها.

1.1.2. تعريف الاحتراق الوظيفي:

على الرغم من الاهتمام الكبير بهذا المفهوم، إلا أنه لا يوجد تعريف مثالي له حيث يوجد إجماع واضح بين الباحثين حوله، فقد ظهرت تعريفات كثيرة تختلف فيما بينها. إذ يعتبر هيربرت فرويدنبرجر Herbert Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974، (Kheirandish, p. 03) لكن أعمال كريستينا ماسلاك Christina Maslach أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي ومن تم الاحتراق الوظيفي. (القرني، 2003، صفحة 161)

- فالاحتراق الوظيفي هو عبارة عن حالة من الإعياء والإحباط، ويتسبب عن بذل الذات والتفاني في مجال معين، أو عن أسلوب الحياة، أو عن علاقات فشلت في تحقيق النتيجة المتوقعة. (الجمل، 2012، صفحة 29).

- في حين عرفته كريستينا ماسلاك Christina Maslach بأنه حالة من الإجهاد الجسدي والانفعالي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم ذات اتجاه سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والناس. (الجمالي، 2003، صفحة 160) كما تعتبر أن الاحتراق الوظيفي هو الأعراض الناجمة عن الإجهاد العاطفي واللامبالاة التي تحدث غالباً بين الأفراد الذين يعملون بشكل مباشر مع الجمهور. (Maslach C. , p. 99)

- حيث ترى كريستينا ماسلاك Christina Maslach أن الاحتراق الوظيفي يصيب المهنيين الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بالدور المطلوب، مما قد يؤدي إلى الشعور بالعجز والقصور عن تأدية العمل بالمستوى المتوقع، وتكون النتيجة تدني الدافعية والشعور بعدم الرضا وفقدان الاهتمام لمن يتلقى الخدمات كالطلبة والمرضى وغيرهم. (الفرح، الصفحات 248-249).

- وقد أضاف كورتن Korten وبرجل Burgel بأن الاحتراق الوظيفي هو تجربة نفسية سلبية يمر بها الفرد، إذ أنها ترتبط بإجهاد عاطفي مزمن، ناجم عن العمل الذي يهدف إلى مساعدة الآخرين. (Perruchoud, 2008, p. 01)

وعلى الرغم من اختلاف تعريفات الاحتراق الوظيفي إلا أن هناك نقاط أجمع عليها معظم وجهات النظر المختلفة، وهي أن الاحتراق الوظيفي:

- يحدث على مستوى الفرد؛
- عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع والتوقعات؛
- يشمل التغير السلبي في الاستجابة للآخرين، حيث يشمل استجابات سلبية أو غير ملائمة نحو الغير؛
- يشمل استجابات سلبية نحو الذات ومفهومها.

2.1.2. العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي:

من المعروف أن الاحتراق الوظيفي يحدث بسبب تعرض الفرد لفترات طويلة في بيئة العمل ونتيجة للضغوط التي يتعرض لها في كل مرة، وقد اختلف الباحثون في أسباب حدوثه كل حسب وجهة نظره، في حين ترى كريستينا ماسلاك Christina Maslach أن الاحتراق الوظيفي يعود إلى:

على المستوى الفردي: تتمثل أسباب الاحتراق الوظيفي على مستوى الفرد العامل فيما يلي: (تلاي،

2017، الصفحات 56-57).

العمل الزائد (عبء العمل): يمثل الضغط الزائد الممارس على العامل من حيث أنه يتوجب عليه أداء الكثير من المهام في أقصر وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وهو ما يرهق العامل ويستنزف قواه البدنية والعقلية، ويفقده الحماس والرغبة في العمل.

عدم وجود رقابة: حيث أن عدم وجود رقابة على العمال وعدم منحهم صلاحيات لاتخاذ القرارات والسيطرة على المشاكل، تجعل العامل يعيش حالة صراع بين غياب الرقابة وبين عدم وجود حرية لاتخاذ القرار لحل المشاكل.

قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات: وهو ما يؤدي إلى المعاناة ويقتل روح الإبداع والابتكار، ويقلل من أدائه ويضعف جودة خدماته، مما يجعله يعاني من الاحتراق الوظيفي.

انعدام الإنصاف والعدالة: حيث تعطي للعامل مهام وأعباء تفوق قدرته مع ضعف الإمكانيات، مما يجعل العامل يقدم خدمات أقل من المستوى المطلوب، فيحاسب بذلك عليها وهذا ما يشعره بالإحباط وزيادة الضغط عليه.

غياب الشعور الجماعي: مما يولد للعامل عدم الرغبة في العمل.

صراع القيم: في بعض الحالات يحدث تعارض القيم عندما يكون تعارض بين المبادئ الشخصية للفرد العامل ومتطلبات المهنة، فيضطر العامل لفعل أمور غير أخلاقية فيعيش حالة من الصراع الداخلي.
نمط شخصية الفرد وسماتها.

● **جنس العامل ومفهوم الذات لديه:** حيث تختلف درجة تعرض الفرد للاحتراق الوظيفي ما بين الرجل والمرأة.

● **قدرات الفرد المهنية ومهاراته.** إضافة إلى العوامل السابقة والخاصة بالفرد في حد ذاته هناك عوامل أخرى، تتمثل في العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على المسار المهني لدى العامل، وتتمثل فيما يلي: (تلالي، 2017، الصفحات 58-63)

✓ **على مستوى التنظيم:** ومن أسباب الاحتراق الوظيفي نجد: الهيكل التنظيمي، العلاقات في العمل، العلاقات مع المدير أو الرئيس، العلاقة بين العاملين، أعباء العمل الزائدة والمنخفضة، ضغوطات ومتطلبات الدور على الفرد العامل، صراع الأدوار، غموض الأدوار؛ طبيعة المهنة أو الدور، السلامة المهنية وتحسين ظروف العمل.

✓ **على المستوى الاجتماعي:** من بين العوامل الاجتماعية المسببة للاحتراق الوظيفي ما يلي:

- زيادة الاعتماد من طرف الأفراد على المؤسسات الاجتماعية والخدمية أدى إلى المساهمة في زيادة العبء الوظيفي، وبالتالي تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب؛
- يظهر الاحتراق الوظيفي في المهن الخدمائية أين يكون التعامل كبير مع أفراد المجتمع؛
- الأحداث الاجتماعية والشخصية تجعل الفرد يشعر بالقلق والإثارة، ويحملها معه إلى مكان العمل مما يزيد من شعوره بالضغط.

3.1.2. مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي:

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تمر بثلاث مراحل كالتالي: (محمود، 2008، الصفحات 42-45)

المرحلة الأولى: مرحلة الإنذار والتنبيه: ويتم فيها استثارة الجسم حيث يبدأ في الانتباه للخطر، وينذر المخ الفرد بقرب فقد قدرته على التحمل تدريجياً، فيشعر الفرد بارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي وسرعة التنفس وغيرها من الأعراض الجسمانية، وعموماً تكون أعراض هذه المرحلة هي سرعة الانفعال والقلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، النسيان، صعوبة التركيز، الصداع، ضربات القلب غير العادية.

المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة: وهنا يدرك الفرد العامل الخطر ويحاول التكيف معه من خلال عدة طرق منها تحويل العمل لأحد العمال الآخرين، تكرار الإجازات وغيرها، وفشل الفرد في التكيف مع هذه الظروف سوف يدخله في المرحلة التي تليها. ويشمل عموماً هذه المرحلة استجابات سلوكية مثل: التأخير

عن العمل، تأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، التأخير في إنجاز المهام، اللامبالاة، انسحاب اجتماعي، السخرية والشك، الشعور بالتعب منذ الصباح وغيرها.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإنهاك أو الاحتراق: حيث أن الفرد قد فشل في التكيف مع هذه الضغوط

مما يجعل طاقته تنهك، وتحدث استجابات مرضية، وهنا يعاني الفرد المرض الجسدي، والمعاناة النفسية وأمراض القلب، وهذه المرحلة من أخطر المراحل، حيث أن الفرد يمكن أن يصاب بجلطة في الدماغ فيترك العمل نهائياً وتضطرب علاقته بالبيئة العائلية، بل سيكون عبئاً على الدولة حيث يتحول من فرد منتج إلى فرد عالة. ومن مظاهر هذه المرحلة نجد الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الانسحاب من المجتمع.

4.1.2. أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي فيما يلي: (إمام، 2013، الصفحات 337-338).

الإجهاد العاطفي: يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي، وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص

المصادر العاطفية لديه، والتي تمدّه بالطاقة والحيوية والنشاط، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل، ويتضمن الإحساس بالاستنزاف الجسدي والعاطفي والشعور بانخفاض الطاقة، وعدم القدرة على أداء العمل بشكل جيد، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسؤوليات الزائدة عن طاقته، ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد على الذهاب للعمل واعتبار ذلك فكرة مفرّعة بالنسبة له.

تبلد المشاعر (عدم الإنسانية): وهو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي، ويشير إلى الاتجاهات

السلبية نحو الآخرين، وعدم شعور الفرد بأي إحساس اتجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم، وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم وكثرة الانتقاد والتهكم والسخرية، وتوجيه اللوم للزملاء ومعاملتهم بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين.

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: يتولد الشعور بنقص الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية اتجاه الآخرين، ويقصد بهذا البعد ميل الفرد إلى تقييم ذاته بصورة سلبية، مما يجعل الفرد يشعر بأنه غير قادر على تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط.

5.1.2. مستويات الاحتراق الوظيفي:

إن الاحتراق الوظيفي يمر بمستويات متدرجة تتمثل في ثلاث مستويات هي: (كلاب، 2012، الصفحات 19-18)

احتراق نفسي متعادل: حيث ينتج عن نوبات متكررة من التعب والقلق والإحباط والتهيج.

احتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، ولكنها تستمر لمدة أطول، أسبوعين على الأقل مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.

احتراق نفسي شديد: وينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصراع الشديد، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق وظيفي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

6.1.2 أعراض الاحتراق الوظيفي:

عموما يمكن تصنيف أعراض الاحتراق الوظيفي إلى: (بوحارة، 2012، الصفحات 66-67)

الأعراض العضوية (البدنية): يمكن أن تظهر على جسم الفرد كارتفاع ضغط الدم وكثرة التعرض للصداع، ضعف عام في الجسم، الإحساس بالإرهاك طوال اليوم، الأرق وآلام الظهر، نقص المناعة لمقاومة الأمراض.

الأعراض الاجتماعية السلوكية: وهي مرتبطة بعلاقة الفرد بالآخرين، وإتباعه لبعض السلوكيات في حياته، وتتمثل في الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم، الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، انخفاض الأداء، عدم الرضا والتغيب المستمر.

الأعراض النفسية الانفعالية: وتتمثل في المشاعر والتغيرات السلبية، وتشمل مشاعر الغضب والاكتئاب، الإحساس بالإحباط الناتج عن عدم الوصول إلى الأهداف المرغوبة، وكذا الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس وعدم القدرة على التركيز والبلادة.

2.2. الأداء الوظيفي

إن العنصر البشري هو الذي يعطي للمؤسسة مكانتها باعتباره من المحددات الرئيسية للإنتاجية في جميع الأنشطة، فهو الذي يخطط، ينظم، يتخذ القرارات وينفذ ثم يتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف محددة، ومن هنا تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه، وعليه فقد حظي موضوع الأداء الوظيفي للعاملين باهتمام كبير من قبل المنظرين والإداريين في مجالات متعددة، فهو وسيلة لتحقيق أهداف مسطرة مسبقا.

1.2.2. تعريف الأداء الوظيفي:

لقد شغل الأداء الوظيفي ومازال حيزا كبيرا من اهتمام المدراء والباحثين والكتاب وغيرهم، نظرا لأهميته الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، فالبعض يركز على فهم الأداء من جوانبه التقنية والبعض الآخر يركز على جوانبه الإنسانية إضافة إلى الجوانب التقنية، وعليه سوف يتم التعرض لبعض تعريفات الأداء الوظيفي. يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة. (ناصر، 2009، صفحة 11)

يعرف أيضا بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، ويعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج. (حسين، 2003، صفحة 209).

الأداء أيضا مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن هذه السلوكيات جودة الأداء وحسن عملية التنفيذ والخبرات والمهارات المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية العاملين في المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وكفاءة. (يسري، 2016، صفحة 120)

كما تم تعريف الأداء بأنه الأنشطة والمهام التي يزاؤها الفرد في المنظمة، والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح، لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات. (محمود ع.، 2017، صفحة 150)

وعموما يعتبر الأداء الوظيفي للعاملين المهمة التي يؤديها الموظف، سواء كانت هذه المهمة التي يقوم بها ذهنية أو بدنية أو تلك النتيجة المحصل عليها، حسب طبيعة نشاط المنظمة والتي من خلالها يمكن قياس أدائه وتقييمه.

2.2.2. أبعاد الأداء الوظيفي:

يرتبط الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، فالأداء يرتبط بقيام الفرد بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله، وعليه يمكن التمييز بين الأبعاد الموائية للأداء. (بوحارة، 2012، الصفحات 99-100)

كمية الجهد المبذول: وهي مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية المبذولة من طرف الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر من المقاييس التي تقيس سرعة الأداء.

نوعية الجهد المبذول: وتعني مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول مواصفات نوعية معينة، ويندرج تحته العديد من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج أو الخدمات المقدمة للمواصفات، والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء، وتقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

نمط الأداء: ويقصد منها السلوك أو الطريقة التي يبذل بها الفرد الجهد في العمل، فعلى أساس نمط الأداء في العمل يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات وأنشطة العمل، إذا كان جسمانياً أو الوصول إلى حل مشكلة معينة أو إعداد تقرير ما إذا كان العمل عقلياً.

المثابرة والثوق: وتتضمن الجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة إلى الإشراف والتوجيه.

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

3.2.2. العوامل المؤثرة في أداء العاملين:

يتأثر أداء العاملين بمجموعة من العوامل المختلفة، والتي تختلف باختلاف الوظائف وتشمل هذه العوامل ما يلي: (إمام، 2013، صفحة 341).

- **غياب الأهداف المحددة:** إن المؤسسة التي لا تمتلك خطط محددة وتفصيلية لأهدافها المطلوب تحقيقها، تكون غير قادرة على قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة الأفراد على مستوى أدائهم، لعدم وجود معيار محدد مسبقاً.
- **عدم المشاركة في الإدارة:** وهو ما يؤدي إلى وجود فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في المستويات الأخرى، وبالتالي يؤدي إلى ضعف شعور العاملين بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف، وكذلك انخفاض مستوى الأداء لعدم مشاركتهم في التخطيط ووضع الأهداف المطلوب إنجازها.

- **التسبب الإداري:** وهو ما يؤدي إلى ضياع ساعات العمل في أمور غير مهمة، بل قد تكون ذات تأثير سلبي على أداء الآخرين، والتكاسل في انجاز الأعمال والتهرب من اتخاذ القرارات.
- **الرضا الوظيفي:** إذ يعتبر أحد العوامل الأساسية الهامة التي تؤثر بشكل كبير على مستوى أداء العاملين، ويتمثل الرضا الوظيفي في مدى قناعة العاملين بمهامهم ووظائفهم وشعورهم بالسعادة جراء أداء هذه المهام، فكلما زاد الرضا زادت كفاءة أدائهم والعكس.
- **التدريب:** فإذا كان العنصر البشري يمتاز بالكفاءة، فإن ذلك يصاحبه استغلال فعال لباقي الموارد، وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة عالية والعكس، ويهدف التدريب إلى تحسين وتطوير قدرات العاملين وبالتالي تحسين أدائهم، وكذلك إكساب العاملين مهارات جديدة، وإتاحة الفرصة أمامهم للترقية للوظائف الأعلى ورفع روحهم المعنوية.
- **وجود نظام فعال للحوافز:** تلعب الحوافز دورا هاما في رفع مستوى أداء العاملين، وزيادة الإنتاج وحجم الخدمات المقدمة، وتعتبر أداة من خلالها زيادة معدلات الانجاز لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، كما تسهم في زيادة شعور العاملين بالرضا عن العمل، وتنمية رغبتهم في الإبداع والابتكار، وعدم وجود الحوافز المناسبة للعاملين يؤثر سلبا على أدائهم ويضعف إنتاجيتهم ويقلل من فرص تحقيق الأهداف.

3.2.2 أهمية قياس الأداء:

يمكن تبيان أهمية قياس أداء العنصر البشري من خلال الأهداف التي يسعى لتحقيقها قياس الأداء، والتي يمكن إنجازها فيما يلي: (شاويش، 2007، صفحة 88).

الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي ترقيةهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.

تقييم المشرفين والمديرين: إذ يساعد قياس الأداء في مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: إذ أن قياس الأداء يساعد في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، كما يساعد في زيادة رواتب وأجور العاملين وإنقاذها، كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم. اكتشاف الحاجات التدريبية: وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

التزود بالمعلومات: حيث يساعد قياس أداء العاملين مسؤولي إدارات الأفراد في المؤسسات المختلفة من التزود بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين فيها.

3.2. جائحة كورونا

إن الجائحة تعتبر وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع، وقد صنفها منظمة الصحة العالمية على أنها جائحة في مارس 2020، بسبب انتشاره عالميا بصورة سريعة جدا، وضعف قدرة السيطرة عليه. (Lee, 2009, p. 484) وتشكل جائحة كورونا العالمية ضغطا هائلا على مجتمعات واقتصاديات في جميع أنحاء العالم، حيث كان لها تأثيرا سلبيا على أعداد العمالة نظرا لمختلف الإجراءات الصحية المتخذة كالتباعد الاجتماعي والحجر المنزلي وغيرها، قصد التحكم أكثر في الجائحة.

- فيروس كورونا: covid 19: إن فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات تسبب للبشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها بين نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، والمتلازمة التنفسية الحادة، وهي أمراض معدية، ويسبب فيروس كورونا covid 19 أعراضا رئوية حادة بالإضافة إلى الحمى والسعال وضيق التنفس. (Gulati, 2020, p. 04)

وقد تم اكتشاف أولى حالات الإصابة بهذا الفيروس في مدينة ووهان عاصمة مقاطعة هوبي الصينية، ففي 31 ديسمبر 2019 حذرت الصين منظمة الصحة العالمية من هذا الفيروس الجديد، لتعلن لجنة الطوارئ للوائح الصحية الدولية التابعة لمنظمة الصحة العالمية وتحديدا في 30 جانفي 2020 بأن هذا

الفيروس أصبح يعتبر حالة طوارئ لصحة العامة ذات الاهتمام الدولي، وأنه أصبح يثير قلقا دوليا وأفادت بخبر انتقاله إلى بلدان أخرى حول العالم ليصنف على أنه جائحة في مارس 2020. (WHO، 2020، صفحة 01)

لقد حاولت مختلف المؤسسات البحث عن أنجع وأفضل مزيج بين تدابير الوقاية من فيروس كورونا والحفاظ على الحد الأدنى من الأنشطة، حيث أن العمال الذين يتولون هذه المهام كانوا أكثر عرضة للإصابة بفيروس كورونا وهو ما ولد لديهم ضغوطا في العمل وصلت إلى حد الاحتراق الوظيفي.

3. الدراسة التطبيقية

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

تم إجراء الدراسة التطبيقية في جامعة محمد الصديق بن يحيى بيججل، حيث يمثل مجتمع الدراسة جميع الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيغل والبالغ عددهم 793، فقد تم استبعاد العاملين المؤقتين لأنهم غير مثبتين في وظائفهم، حيث أن الموظف الدائم يعتبر أكثر تأثرا بأبعاد الاحتراق الوظيفي، إضافة إلى ذلك إمكانية إصداره لآراء أكثر دقة تعكس الواقع العملي على عكس العامل المؤقت الذي تزول أبعاد الاحتراق الوظيفي لديه بمجرد انتهاء العقد، وعليه فقد تم توزيع الاستبانة بطريقة عشوائية على الموظفين الإداريين العاملين بجامعة محمد الصديق بن يحيى والمقدر بنحو 550 موظفا، كما تم جمع جميع الاستبانات الموزعة.

2.3. أداة الدراسة:

هذه الدراسة كمية تعتمد على الاستبانة كأداة أنسب لجمع البيانات وهي تتكون من ثلاث محاور رئيسية، محور أول خصص للبيانات الشخصية، محور ثاني خصص للمتغير المستقل الذي يمثل الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث، ومحور ثالث خصص للمتغير التابع والذي يمثل الأداء الوظيفي للإداريين العاملين بجامعة جيغل.

3.3. تحليل البيانات:

تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام المقاييس الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون واختبار الانحدار البسيط.

1.3.3. مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل في ظل أزمة كورونا

يوضح الجدول رقم 1 أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين العاملين بجامعة جيجل متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد الاحتراق الوظيفي 3.0665 ويقع في الفئة الثالثة ذات درجة موافقة متوسطة، فيما بلغ الانحراف المعياري 0.54992.

الجدول رقم 1: مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بجامعة جيجل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
0.58827	3.0960	الإجهاد العاطفي في ظل أزمة كورونا
0.63601	2.9439	تبدل المشاعر في ظل أزمة كورونا
0.71095	3.1384	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في ظل أزمة كورونا
0.54992	3.0665	الاحتراق الوظيفي في ظل أزمة كورونا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

أما بالنسبة لأبعاد الاحتراق الوظيفي فقد جاءت جميعها بدرجة متوسطة، وجاء البعد الثاني وهو تبدل المشاعر كأقل بعد حيث بلغ متوسطه الحسابي 2.9439 وانحراف معياري 0.63601، يليه البعد الأول وهو الإجهاد العاطفي بمتوسط حسابي 3.0960 وانحراف معياري بلغ 0.58827، وأخيرا جاء البعد الثالث كأعلى بعد بمتوسط حسابي 3.1384 وانحراف معياري بلغ 0.71095. ومنه نلاحظ أن جائحة كورونا قد أثرت على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين العاملين بجامعة جيجل حيث سجل مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لديهم.

2.3.3. مستوى أداء الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيجل في ظل أزمة كورونا

يبين الجدول رقم 2 ارتفاع مستوى أداء الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيجل، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.8075، هذه القيمة تقع ضمن الفئة الرابعة من درجة الموافقة والتي تدل على مستوى مرتفع من الموافقة، وانحراف معياري قدره 0.45276 ما يعني وجود تقارب في إجابات المبحوثين.

الجدول رقم 2: مستوى أداء الموظفين الإداريين العاملين بجامعة جيجل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
0.45276	3.8075	مستوى أداء الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيجل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

وقد جاءت عبارات محور أداء الموظفين مرتفعة بشكل متقارب، باستثناء العبارة رقم 6 والتي تدل على العمل لساعات إضافية إن تطلب الأمر فقد جاءت درجات الموافقة ضعيفة أي أن معظم أفراد العينة لا يوافقون على العمل لساعات إضافية في زمن الكورونا، كما جاءت عبارات متطلبات الوظيفة المتمثلة في احترام الغير، والمحافظة على المظهر العام وكذا المحافظة على مصالح وممتلكات المؤسسة كلها مرتفعة جدا بمتوسطات حسابية تراوحت بين 4.3479 و4.4390 وانحرافات معيارية تراوحت بين 0.56113 و0.60989 مما يعني إدراك المستجوبين لأهمية هذه المتطلبات، كما أن هؤلاء العاملين يتميزون بالإبداع والابتكار وتحمل المسؤولية، حيث كانت درجات الموافقة مرتفعة أين تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.6758 و4.1439 وانحرافات معيارية تراوحت بين 0.66950 و1.06048، كما يبذل هؤلاء الموظفون المزيد من الجهد في العمل إلى جانب التزامهم بتنفيذ القرارات بسرعة ودقة وكفاءة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.9326 و4.3115 والتي تعني درجة موافقة مرتفعة ومرتفعة جدا ما يعني أن أفراد العينة يدركون واجباتهم الوظيفية جيدا رغم المخاطر التي قد يتعرضون لها بسبب فيروس كورونا. عموما يمكن القول إن الموظفين الإداريين العاملين بجامعة جيجل يسجلون مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي رغم المخاطر التي قد يتعرضون لها بسبب جائحة كورونا.

4.3. اختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل محاور الدراسة، والمتمثلة في محور الخصائص الشخصية، محور الاحتراق الوظيفي وأخيراً محور أداء الموظفين الإداريين ومعرفة المستويات المحققة في كل محور، سيتم بناء على ما سبق اختبار فرضيات الدراسة من أجل بلوغ أهداف الدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإجهاد العاطفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 3: نتائج اختبار أثر الإجهاد العاطفي على أداء الموظفين

المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل الانحدار R ²	المعنوية	F
أثر الإجهاد العاطفي على أداء الموظفين في ظل أزمة كورونا	-0.6248	0.3903	0.043	3.468

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباط بين بعد الإجهاد العاطفي وأداء الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيجل (المتغير التابع)، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.6248) وهي تدل على وجود علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين المتغيرين، في حين كانت قيمة معامل التحديد R^2 هي 0.3903 حيث تدل على أن ارتفاع مستوى الإجهاد العاطفي يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفين ب 39.03%، في حين باقي النسبة 60.97% تفسره عوامل أخرى خارج النموذج، كما أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة F 3.468 وقيمة المعنوية 0.043 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإجهاد العاطفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبلد المشاعر لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 4: نتائج اختبار أثر تبليد المشاعر على أداء الموظفين

المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل الانحدار R ²	المعنوية	F
أثر تبليد المشاعر على أداء الموظفين في ظل أزمة كورونا	-0.4265	0.182	0.0141	2.176

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباط بين بعد تبليد المشاعر وأداء الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيجل (المتغير التابع)، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.4265) وهي تدل على وجود علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين المتغيرين، في حين كانت قيمة معامل التحديد R² هي 0.182 حيث تدل على أن ارتفاع مستوى تبليد المشاعر يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفين ب 18.2%، في حين باقى النسبة 81.8% تفسره عوامل أخرى خارج النموذج، كما أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة F 2.176 وقيمة المعنوية 0.0141 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبليد المشاعر لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 5: نتائج اختبار أثر نقص الشعور بالإنجاز الشخصي على أداء الموظفين

المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل الانحدار R ²	المعنوية	F
أثر نقص الشعور بالإنجاز الشخصي على أداء الموظفين في ظل أزمة كورونا	-0.4978	0.2480	0.000	32.590

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباط بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وأداء الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيجل، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.4978) وهي تدل على

وجود علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين المتغيرين، في حين كانت قيمة معامل التحديد R^2 هي 0.2480 حيث تدل على أن ارتفاع مستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفين بـ 24.80%، في حين باقي النسبة 75.20% تفسره عوامل أخرى خارج النموذج، كما أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة F 32.590 وقيمة المعنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 6: نتائج اختبار أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين

المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل الانحدار R^2	المعنوية	F
أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في ظل أزمة كورونا	-0.5963	0.3556	0.000	12.932

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباط بين الاحتراق الوظيفي (المتغير المستقل) وأداء الموظفين الإداريين في جامعة جيجل (المتغير التابع)، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بـ (-0.5963) وهي تدل على وجود علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين المتغيرين، في حين كانت قيمة معامل التحديد R^2 هي 0.3556 حيث تدل على أن ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفين بـ 35.56%، في حين باقي النسبة 64.44% تفسره عوامل أخرى خارج النموذج، كما أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة F 12.932 وقيمة المعنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل على أدائهم في ظل جائحة كورونا.

5. خاتمة

لقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين والدارسين على حد سواء، وركزت دراساتهم على القطاعات الخدمية التي يكون الأفراد العاملون بها على اتصال مباشر مع الجمهور، كما تتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة، فالاحتراق الوظيفي قد يعاني منه بعض العاملين بينما لا يعاني منه البعض الآخر، لكنهم يتعرضون جميعهم لضغوط العمل بشكل أو بآخر، مما يؤثر على مردودهم الوظيفي.

النتائج: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في:

- سجل الاحتراق الوظيفي مستويات متوسطة لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جيغل في ظل أزمة كورونا؛
- يتميز الموظفون الإداريون العاملون بجامعة جيغل بارتفاع مستويات أدائهم رغم التخوف من الإصابة بفيروس كورونا؛
- هناك علاقة ارتباط عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: الإجهاد العاطفي، تلبد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى الموظفون بجامعة جيغل ومستوى أدائهم؛
- يؤدي ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفون الإداريون العاملون بجامعة جيغل بنسبة 35.56% في ظل أزمة كورونا؛
- يؤدي ارتفاع مستوى الإجهاد العاطفي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفون الإداريون العاملون بجامعة جيغل بنسبة 39.03% في ظل أزمة كورونا؛
- يؤدي ارتفاع مستوى تلبد المشاعر إلى انخفاض مستوى أداء الموظفون الإداريون العاملون بجامعة جيغل بنسبة 18.2% في ظل أزمة كورونا؛

- يؤدي ارتفاع مستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي إلى انخفاض مستوى أداء الموظفين الإداريون العاملون بجامعة جيجل بنسبة 24.80% في ظل أزمة كورونا.

الاقتراحات: سيتم اقتراح جملة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي:

- ضرورة اهتمام الجهات الوصية بظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والروتين، وإتباع سياسة تدوير الموظفين كل خمس سنوات؛
- استحداث برامج مساعدة للموظفين من خلال تقديم خدمات طبية في ظل جائحة كورونا، وعلاجهم وتقديم النصح والإرشاد والإجراءات الوقائية المناسبة لمثل هذه الجائحات؛
- ضرورة توفير وسائل الحماية من جائحة كورونا خاصة ما تعلق بالمعقمات والكمامات، حتى لا يشعر الموظف بمزيد من الأعباء والتكاليف التي يتحملها، مع ضرورة تبني استراتيجيات مماثلة في حالة جائحات مماثلة؛
- عقد دورات وتوزيع نشرات تثقيفية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل مع ضغوط العمل المولدة للاحتراق لتجنبه، مع ضرورة تحسين ظروف العمل؛
- ضرورة التوعية بخطورة الاحتراق الوظيفي، وفيروس كورونا ومدى تأثيرهما على الصحة النفسية والجسدية والاجتماعية؛

6. المراجع

- Aishwarya Gulati M, D, and all, 2020, comprehensive review of manifestation of novel coronaviruses in the context of Deadly covid-19 Globalpandemic, the American Journal of the medical sciences, USA.
- Jacinte Perruchoud, 2008, Epuisement Professionnel des soignants exerçants leur proffession dans un service d'oncologie valaisan : état des lieux prévention, filière soins infirmiers sentre de soin.
- Kheirandish M and all, The impact of Organisation culture on employees Job Burnout, International Academic Journal of Organisation Behavior and Human Resource Management, Vol3, N10.
- Lee, K, 2009, Global institutions: the world health organisation, Bultin of the WHO, USA.

Maslach C, Jackson S, The Megerment of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour, Vol 2.

- حسين راوية، 2003، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- مصطفى شاويش، 2007، إدارة الأفراد، دار الشروق، الأردن.
- يسرى محمود، 2016، أثر التمكين الإداري في أداء العاملين على المستوى الإستراتيجي، معهد البحوث والدراسات الإستراتيجية، السودان.
- عبد الخالق ناصيف، 2009، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 30، الكويت.
- أماني سام سعيد الجمل، 2012، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أنور أبو موسى، يحي كلاب، 2012، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- هناء بوحارة، 2012، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- نبيلة تلال، 2017، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي بسكرة وباتنة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- حسام محمود، 2008، الإنمآك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المينا، رسالة ماجستير، جامعة المينا، مصر.
- محمود عوض الله، 2017، دور التدريب في أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان.
- عدنان الفرح، الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر، مجلة الدراسات، المجلد 28، العدد 2، الأردن.
- حسن عبد الحميد سعيد، الجمالي فوزية عبد الحميد، 2003، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، دراسات عربية في علم النفس، المجلد 2، العدد 1، دار غريب، القاهرة.
- علي القرني بن شويل، 2003، الإعلام والاحتراق النفسي: دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، المجلد 16، الرياض.
- محمود السيد إمام، 2013، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في الشكات السياحية المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 07، مصر.
- نشرات منظمة الصحة العالمية، 2020، المكتب الإقليمي للشرق المتوسط.

The phenomenon of job burnout during the Corona crisis and its impact on the performance of administrative staff at Jijel University

Feyrouz Bouchouit ^{1*}, Habiba Benzeghda ²

¹ University of Jijel (Algeria),

feyrouzmajis@gmail.com 

² University of Jijel (Algeria),

benzaghda1986@gmail.com 

Received : 02-07-2022

Accepted : 28-09-2022

Abstract

This study aimed to reveal the level of job burnout during the Corona crisis with its three dimensions of emotional stress, dull feelings and lack of a sense of personal achievement, and the impact of each of these dimensions on the performance level of administrative staff at Jijel University. To achieve this, the questionnaire tool was used, and the results of the study showed an average job burnout level, while the performance level of administrative staff at Jijel University was high despite the Corona pandemic. The study also concluded that job burnout adversely affects employee performance by 35.56%.

Keywords:

Job burnout
Emotional stress
Dulling of feelings
Lack of sense of personal achievement
Corona Crisis
Job performance

JEL Classification Codes : J61, J81, J24

* Corresponding author