

تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي: دور الدعم
التنظيمي المُدرَك كمتغير معدل - دراسة ميدانية مُطبقة على أعضاء
هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط

**The Effect of Work-Family Conflict on Job
Burnout: The Role of Perceived Organizational
Support as a Moderator Variable- A Field Study
Applied to Nursing Staff Members at Assiut
university Hospitals**

دكتور

مصطفى سيد خلف الله عبد المنعم

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة اسيوط

m209kh@gmail.com

الملخص العربي:

الهدف من البحث: استهدفت هذه الدراسة التعرف على طبيعة التأثير غير المباشر للدعم التنظيمي المُدرَك - كمتغير معدل - في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي.

منهجية البحث: وقد تَبَّنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، وقد طُبقت على عينة بلغت (٣٢٥) مفردة من أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، تم اختيارها من مجتمع بحث بلغ (٤٠٧٤) مفردة، وتمت التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS النسخة (٢٦)، وبرنامج AMOS النسخة (٢٤).

نتائج البحث: وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثيرات غير مباشرة للدعم التنظيمي المُدرِك كمتغير معدل في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة ببعدي (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي، وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود تأثيرات موجبة، ومعنوية للصراع بين العمل والأسرة ببعدي (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي، وأشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود تأثير مباشر سالب، ومعنوي للصراع بين العمل والأسرة ببعدي (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الدعم التنظيمي المُدرِك، وكذلك وجود تأثير مباشر سالب، ومعنوي للدعم التنظيمي المُدرِك على الاحتراق الوظيفي.

وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج فقد اقترحت مجموعة من التوصيات تمثلت في ضرورة تقليل مستويات الصراع بين العمل والأسرة، وتقليل مستويات الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى زيادة الدعم التنظيمي المخصص لمستشفيات جامعة أسيوط.

الكلمات الدالة: الصراع بين العمل والأسرة، الدعم التنظيمي المُدرِك، الاحتراق الوظيفي.

Abstract

The purpose: This study aimed to identify the indirect effect of perceived organizational support - as a moderator variable - on the direct impact path of work-family conflict on the job burnout .

Design/methodology/approach: The study adopted the descriptive analytical approach as a study method, and it was applied to a sample of (325) individuals from Nurses in Assiut University Hospitals, selected from a research community of (4074) individuals, and statistical analyses were conducted using the Statistical Package for Social Sciences SPSS version (26), and AMOS version (24).

Findings: The study found that there are indirect effects of perceived organizational support as an modified variable in the path of the direct effect of work-family conflict in its two dimensions (stress conflict and behavioral conflict) on job burnout. The study also

found that there are positive and significant effects of work-family conflict in its two dimensions (stress conflict and behavioral conflict) on job burnout. The results of the study also indicated that there is a direct negative and significant effect of work-family conflict in its two dimensions (stress conflict and behavioral conflict) on perceived organizational support, as well as a direct negative and significant effect of perceived organizational support on job burnout.

In light of the results of the study, a set of recommendations was proposed, including the necessity of reducing levels of conflict between work and family, reducing levels of job burnout, and increasing the organizational support allocated to Assiut University Hospitals.

Keywords; Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support , Job Burnout.

Introduction: مقدمة

يعد العمل، والأسرة جانبان هامان من حياة البشر فكلاهما له تأثير كبير في عالمنا المعاصر، ويعتبر الصراع بين العمل والأسرة تحدياً كبيراً يواجهه العديد من الموظفين، ويتمثل ذلك بصورة أساسية في صورة صراع، ونزاع يؤدي إلى الضغوط على الأفراد العاملين نتيجة للمسؤوليات الزائدة في العمل أو المنزل أو كليهما، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى ضعف أداء الفرد نتيجة إصابته بالاحتراق الوظيفي، ويتجلى هذا الصراع غالباً في صعوبة الموازنة بين متطلبات العمل، والأسرة.

وتأكيداً لذلك يرى البعض أن أحد أكثر مصادر التوتر شيوعاً هو وظيفة الفرد، والنضال من أجل تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة، ومتطلبات الأسرة حيث يؤدي التعرض المطول للضغوط الوظيفية إلى الاحتراق، فإذا كان العاملون في المؤسسة يواجهون مشاكل التعارض بين المسؤوليات في المنزل والعمل، فإن ذلك يؤدي حتماً إلى الاحتراق الوظيفي، ويؤثر ذلك أيضاً على جوانب مختلفة من حياة الفرد، ورفاهه العاطفي، والمعرفي مما يؤثر على الأداء الوظيفي نتيجة الصراع بين متطلبات العمل، والمتطلبات الاسرية، مما يؤثر سلباً على المجتمع (Dacey, 2019)

حيث يُعد الصراع بين العمل والأسرة في الوقت الحالي سمة أساسية ومصدرًا للضغوط يجعل الموظفين غير قادرين على الوفاء بمسؤولياتهم الأسرية بشكل فعال (Huang, Li, & Fang, & Tang, 2020) ويمكن أن يكون لهذا آثار سلبية أخرى مثل انخفاض الرضا الوظيفي، ومعدلات دوران العمل المرتفعة، ووفقًا لنظرية الحفاظ على الموارد Conservation of Resources (COR) يعمل الأشخاص للحصول على الموارد والحفاظ عليها والتي تساهم في تحقيق أهدافهم، مثل تحسين نوعية حياتهم، وزيادة رفاهية الأسرة، وقد أشار بعض الباحثين (Xia, Zhong & Wang & Tiong, 2018) إلى أن الصراع بين العمل والأسرة يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل، ونية دوران عالية، مما قد يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، وقد وجد أن الصراع بين العمل والأسرة له علاقة إيجابية بالاحتراق الوظيفي حيث كشف دراسة كل من Wang, Chang, & Fu & Wang, (2022) أن الصراع بين العمل والأسرة له تأثير إيجابي على الاحتراق الوظيفي، وخاصة في مهن الرعاية الصحية مثل التمريض.

وعلى الجانب الآخر فقد اكتسب الدعم التنظيمي المدرك دورًا حاسمًا في معالجة، والتخفيف من تأثير الصراع بين العمل، والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال توفير بيئة عمل داعمة، ومرنة، بحيث يمكن للمؤسسات أن تساعد موظفيها على تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية، والشخصية، مما يؤدي إلى التخفيف من الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، والرضا الوظيفي (Huang et al., 2020).

وفي ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية الى التعرف على دور الدعم التنظيمي المُدرك - كمتغير معدل- في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي للعاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، وذلك كمحاولة لإستكمال الجهود البحثية في البيئة العربية عموماً، والمصرية على وجه الخصوص.

١ - موضوع الدراسة:

نجد انفسنا جميعاً في العصر الحالي أمام إنتشار الصراع بين العمل والأسرة في جميع أنحاء العالم بسبب تزايد متطلبات الوظيفة، وارتفاع عدد الأسر المزدوجة الدخل نتيجة عمل المرأة، وأيضاً نتيجة للطبيعة المتغيرة لبيئة العمل حيث يجد الموظفين أنفسهم يكافحون

من أجل تحقيق التوازن بين مسئوليات العمل والأسرة ، وكنتيجة لصعوبة حفظ هذا التوازن يحدث الصراع بين متطلبات العمل، ومتطلبات الأسرة (Pluut, Ilies & Curşeu & Liu, 2018).

ويُعد الصراع بين العمل والأسرة شكلاً من أشكال الصراع بين الأدوار، والذي يحدث عندما تكون متطلبات دور العمل غير متوافقة مع متطلبات دور الأسرة (Huang et al., 2020) حيث انه من المرجح أن تتسبب متطلبات الوظيفة في الإجهاد، وارتفاع عبء العمل، وغموض الدور، والتوتر والضغط المرتبطة بالوظيفة، علاوة على ذلك يفترض نموذج الإجهاد في المجال المهني JD-R أن إستجابة الفرد للتوتر تكون ناتجة عن إختلال التوازن بين متطلباته، والموارد التي يمتلكها لإدارة تلك المطالب (O'Brien & Cooper, 2022).

ومنذ إندلاع جائحة COVID-19 وحتى وقتنا هذا كان، ولا يزال العاملون في مجال الرعاية الصحية الأولية يعملون في الخطوط الأمامية لمواجهة الأوبئة، والأمراض الفتاكة، ويواجهون زيادة في عبء العمل، والصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي، حيث أن تلك الجائحة قد سلطت الأضواء بصورة أكبر على ضرورة التركيز على تلك الفئات حالياً، ومستقبلاً، وبالتالي من المهم ان تركز الدراسات الحديثة على قضية كيفية التخفيف من الاحتراق الوظيفي للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية (Wang, Zhao & Tong & Wang & Wang, 2024).

وبناءً على ما سبق نصل إلى نتيجة مفادها أن الصراع بين العمل والأسرة أضحي أحد التحديات الرئيسية التي واجهها أعضاء هيئة التمريض في المستشفيات حول العالم، بما في ذلك العالم العربي، وهذا الصراع ينشأ من التضارب بين المتطلبات المتزايدة للعمل في مجال الرعاية الصحية، والمسؤوليات الأسرية المتعددة، وباعتبار أعضاء هيئة التمريض ممثلين للخدمة الصحية للمجتمع، فإنهم معرضين بشكل خاص للاحتراق الوظيفي (Bakker & Demerouti, 2017) حيث تؤكد العديد من الدراسات التي أجريت على عينات كبيرة في قطاع التمريض أن متطلبات العمل المرتفعة لفترات طويلة تؤدي إلى الصراع بين العمل والأسرة (e.g., Unruh, Raffenaud & Fottler, 2016 ; Baka & Prusik, 2021).

وفي الواقع نجد أن أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط يعملون لساعات عمل عديدة، وظروف عمل صعبة نتيجة التعامل من أعداد كبيرة من المرضى بتلك المستشفيات، إضافة إلى عمل تلك أعضاء هيئة التمريض أحياناً بفترات العمل الليلية نتيجة تكليفهم بالنوبات التي تُفرض على طاقم التمريض بالمستشفيات - نظراً لطبيعة وظروف العمل- مما يعرضهم للصراع بين العمل والأسرة، وحدث إحتراق وظيفي لهن.

حبث نجد أن النظام الأكثر شيوعاً لعمل الممرضات في المستشفيات هو نظام الفترتين وغالباً ما يبدأ نظام العمل يومياً في بعض الأسابيع من الساعة ٨ صباحاً إلى ٢ ظهراً ، وبعض الأسابيع الأخرى من ٢ ظهراً إلى ٨ مساءً هذا بجانب أسابيع الإستدعاء (النوبات) وذلك لمدة ١٢ ساعة مما يترك وقتاً غير كافٍ لأداء المسؤوليات الأسرية، مما يؤدي في النهاية إلى صراع بين العمل والأسرة على أساس الوقت.

وحيث أن المنزل والعمل هما مجالاً الحياة الرئيسيان لمعظم العاملين، وعندما لا يكون هناك توازن بين العمل والمنزل ينتج عن ذلك الصراع بين العمل والأسرة Lambert, Keena & Morrow & Vickovic & Haynes & May & Leone, (2022) لذلك لابد من التعرف بصورة عملية، ودراسة تلك القضية، ومحاولة التوصل لدلالاتها، وتأثيراتها بغية تقديم توصيات تساعد على التخفيف من خطورة هذا النوع من الصراع.

وتؤكد على الجانب الآخر الدراسات الحديثة على أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تُلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعة الخدمات (Powell, 2020)، إذ تؤكد تلك الدراسات على انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، ومن الأمثلة على ذلك ما اثبتته كل من Chemali, Ezzeddine & Gelaye & Dossett & Salameh & Bizri & Fricchione, (2019) على أن هناك إنتشار لظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الأطباء، وهيئة التمريض، وغيرهم من المتخصصين في تقديم الخدمة الصحية بدول الشرق الأوسط بشكل كبير، ووفقاً لمراجعة العديد من الأبحاث والدراسات التي تناولت مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في تقديم الخدمات الصحية بدول الشرق الأوسط وأكدت أغلبها على وجود حاجة ملحة لتصميم، وتنفيذ برامج لمعالجة انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي بالمنطقة التي تحملت سنوات من الصراع

المستمر، وسنوات الإضراب، والمظاهرات (Elbarazi, Loney & Yousef & Elias, 2017).

وفي السياق ذاته يؤكد البعض أن الاحتراق الوظيفي قد أضحى أحد أهم المخاطر المهنية النفسية، والاجتماعية في مجتمع اليوم فهو ظاهرة مهنية تنتج عن الضغوط المزملة في مكان العمل، والتي ينتج عنها إنهك جسدي، وعاطفي، ونفسي، مما يقلل بالتالي من القدرة، والتحفيز على القيام بالعمل، وفقد القدرة على التعامل مع الضغوط، وتطور مفهوم الذات السلبي، والموقف السلبي تجاه العمل، والعلاقات السيئة مع العملاء أثناء أداء المهام (Nabizadeh-Gharghozar & Adib-Hajbaghery & Bolandianbafghi, 2020).

ولا يؤثر الاحتراق على الأفراد المصابون به فحسب، بل يؤثر أيضاً على من حولهم والمنظمة التي يعملون بها، وتنتقل هذه الظاهرة إلى حياتهم الشخصية، وتزيد من احتمالية حدوث صراعات بين العمل والأسرة، ويمكن أن تؤثر الظروف التنظيمية، والشخصية، والعائلية على الاحتراق لدى النساء العاملات بصورة أكبر (Stankevičienė, Šimelytė & Tamaševičius & Petkinytė, 2023)

لذلك نستطيع أن نجزم القول أن الاحتراق الوظيفي بين هيئة التمريض أصبح مشكلة صعبة في السنوات الأخيرة على مستوى العالم، حيث ثبت أن الإجهاد المرتبط بالعمل والتدخل في الحياة العملية والصحة العقلية مرتبط بالاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض، ومع ذلك لا تزال الآليات الأساسية غير مفهومة تماماً، وتختلف من مجتمع إلى آخر، وبالتالي لا بد من التعرف على تلك القصية والتركيز عليها خاصة في السنوات التي أعقبت تفشي وباء COVID-19 في العالم أجمع (Yuan, Li & Yan & Xiao & Liu & Liu & Yu, 2023)

ومن زاوية أخرى تُثمن الدراسات (e.g., Gnanarajan & Kengatharan 2023 ; Stankevičienė et al., 2023 ; Siddiqi, Rahman & Esquivias & Hutapea, 2024 ; Yaqian, Chonggao & Fan, 2024) التي أجريت - بالبيئة الأجنبية- في الفترة الأخيرة من قيمة، ومكانة متغير الدعم التنظيمي المُدرَك للتحفيز من

الأثار السلبية للصراع بين العمل والأسرة من ناحية ومن الأثار السلبية للاحتراق الوظيفي من ناحية أخرى.

ونستنتج من مما سبق أن هناك حاجة إلى مساندة الاتجاهات المعاصرة ومحاولة سد الفجوة في الدراسات - في البيئة العربية- من خلال فحص تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وعلاوة على ذلك فإن الدراسة الحالية سوف تحاول أن تستكشف الدور الذي يلعبه الدعم التنظيمي المُدرَك- كمتغير معدل - في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي كإضافة علمية.

ولمزيد من التعرف على وجود مشكلة الدراسة من الناحية الميدانية قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية (*) في شهر يونيو عام ٢٠٢٤م، على عينة مُيسرة قوامها (٥٠) مفردة من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط العاملين، وذلك عن طريق مجموعة من العبارات تهدف لاستطلاع درجة توافر متغيرات الدراسة ووجود تلك الظواهر المتعلقة بمتغيرات الدراسة الثلاثة في بعض مستشفيات جامعة أسيوط، حيث طُلب من المستقسي منهم تحديد درجة حدوث او توافر كل عبارة من هذه العبارات في بيئة عملهم ، بالإضافة إلى ملاحظات الباحث الشخصية حول بعض الأمور، والسؤال عنها بصورة شفوية، وقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من المؤشرات أو الظواهر التي تساعد في تشخيص المشكلة، وصياغة الفروض، والتي أمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- أكد ٨٩٪ من أفراد العينة أنهم يقضون وقت أكبر في العمل مما يؤثر على الوقت المخصص للأسرة بدرجة كبيرة، حيث تؤثر الضغوط الناتجة عن العمل في أداء الدور الخاص بالأسرة، وكذلك يرون أن السلوك المتبع في العمل لا يمكن إستخدامه في التعامل وحل مشكلات الأسرة، مما يؤدي إلى التعرض للألم والإحباط والإحساس بالعجز من جانب أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط وبالتالي فإنهم يرون أن هناك صراع بين العمل والأسرة .

(*) تم إجراء دراسة استطلاعية ميدانية عن طريق تصميم قائمة استقصاء تحتوي على مجموعة من الأسئلة ، للتعرف على آراء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط في متغيرات الدراسة، وتم تطبيقها على عينة قوامها (٥٠) مفردة ، وتم ذلك خلال شهر يونيو من عام (٢٠٢٤م).

- أن حوالي (٩٢%) من مفردات العينة الاستطلاعية أقرّوا أنهم يرون أن هناك قصور في الدعم التنظيمي المقدم من قبل مجلس إدارة المستشفيات الجامعية نتيجة ضعف الإمكانيات، والمتطلبات ونقص الموارد والتجهيزات اللازمة لأداء أعمالهم بشكل صحيح، ومن ثم تعرضهم للوم المرضى وأقاربهم أو حتى العنف وقد ازداد هذا الوضع سوءاً في الفترة الأخيرة نتيجة بعض المتغيرات الاقتصادية الخاصة بارتفاع سعر صرف الدولار مقابل الجنيه الأمر الذي ترتب عليه قلة توريد المستلزمات الضرورية لأداء الخدمة، بالإضافة إلى ضعف الرواتب، والأجور لهيئة التمريض بمستشفيات الجامعة، وبالتالي فإنهم يرون أن هناك ضعف في الدعم التنظيمي المقدم لهم وأن مجلس إدارة مستشفيات الجامعة لا يهتم بهم أو رفاهيتهم، وأنهم بالكاد يحصلون على الحد الأدنى من المرتبات الضروري للبقاء على قيد الحياة.
- إنتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط بأبعاد الإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر، وضعف الانجاز الشخصي، حيث أكد (٩٤%) منهم شعورهم بالإجهاد، واستنزاف مواردهم العاطفية، والجسدية، وفقدانهم للطاقة التي تعينهم على الإهتمام بالآخرين سواء رؤساء أو مرضي أو متعاملين معهم من مرافقين، وشعورهم بفقدان القدرة على إنجاز أعمالهم، إضافة إلى فقدانهم الشعور الإنساني عند التعامل مع الآخرين، ومعاملتهم بسلبية وقساوة أحياناً نتيجة إصابتهم بالاحتراق في العمل، ويرجع ذلك إلى ضعف الامكانيات، والمتطلبات لإداء الخدمة الطبية إضافة إلى تعامل المرافقين للمرضي معاهم بأسلوب غير لائق، وعنف أحياناً خاصة في قسم الاستقبال العام، والطوري بالمستشفى الرئيسي، وقسم إستقبال الاصابات والحوادث.
- تبين أيضاً أن (٨٩%) من أفراد العينة يرون أن الصراع بين العمل والأسرة يؤدي الى زيادة الاحتراق الوظيفي لهم في العمل.

ويتضح من الدراسة الاستطلاعية أن بيئة العمل في مستشفيات جامعة أسيوط تتسم بالإجهاد والتوتر، وقد انعكس ذلك سلبياً على اتجاهات هيئة التمريض، وسلوكياتهم في العمل متمثلاً في الاستهلاك البدني والعاطفي واللامبالاة والأداء الضعيف الذي يعطى مؤشراً لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي كما أكدوا على ذلك، ومن المتوقع أن يكون ذلك

نتيجة وجود درجة مرتفعة من الصراع بين العمل والأسرة، وعدم إدراك أعضاء هيئة التمريض للدعم التنظيمي الذي يقدمه مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط.

وتؤكد نتائج الدراسة الاستطلاعية السابقة على وجود أهمية للتعرف بصورة عملية على دور الدعم التنظيمي المُدرَك - كمتغير معدل - في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، لذلك فإن الدراسة الحالية تأتي لتشخيص تلك العلاقات، والمتغيرات على أرض الواقع، بغية التوصل إلى نتائج تفيد قيادات، وأعضاء مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط.

وبناءً على ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات البحثية التالية:

١/١- ما طبيعة تأثير إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي لهم؟

٢/١- ما طبيعة العلاقة بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) ، والدعم التنظيمي المُدرَك من جانبهم؟

٣/١- ما طبيعة تأثير إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرَك على الاحتراق الوظيفي لهم بأبعاد (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وضعف الانجاز الشخصي)؟

٤/١- ما دور إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرَك - كمتغير معدل - في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لهم؟

٢ - أهداف الدراسة Research Objectives :

إتساقاً مع ما سبق ذكره في مشكلة الدراسة، وأسئلتها البحثية، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

١/٢- التعرف على طبيعة التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي كمتغير مجمل.

٢/٢- التعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) ، والدعم التنظيمي المُدرك من جانبهم.

٣/٢- التعرف على طبيعة التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك على الاحتراق الوظيفي لهم كمتغير مجمل.

٤/٢- التعرف على طبيعة التأثير غير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك - كمتغير معدل - في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي كمتغير مجمل.

٥/٢- تقديم مجموعة من التوصيات لمجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط، قد تُسهم في فهم وزيادة الإهتمام بأهمية الدعم التنظيمي الذي يجب ان تقدمه جامعة أسيوط للتخفيف من آثار الصراع بين العمل والأسرة، على الاحتراق الوظيفي لهيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، والتي يأمل الباحث ان تُحسن من الوضع الحالي الى وضع افضل مستقبلاً.

٣- أهمية الدراسة Significance of the Research:

تستمد الدراسة أهميتها من عدة اعتبارات بعضها نظرية، والأخرى تطبيقية (عملية)، كما يلي:

١/٣ - الأهمية النظرية (الأكاديمية):

تأتي أهمية الدراسة الحالية في أنها تعمل على توسيع نطاق المعرفة الحالية بشأن الصراع بين العمل والأسرة وتساعدنا على فهم أفضل للأدوار الوظيفية والاسرية خاصة في العصر الحالي، وتغيراته التكنولوجية التي أثرت على مختلف الأفراد العاملين، وخاصة مع سرعة نمط الحياة، والمعيشة لذلك نستطيع أن نجزم القول أن تناول تلك الدراسة في البيئة

العربية تحديداً بمتغيراتها (الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك، والاحتراق الوظيفي) مجتمعة يُمثل إضافة الى أرث الأدب الإداري ، حيث تُساهم دراسة تلك المتغيرات في تعزيز دورها في المستشفيات، وخاصة أن مفهوم الصراع بين العمل والأسرة قد أطل علينا من جديد وأصبح قضية محورية في العصر الحالي، مما يتطلب ذلك من ضرورة زيادة وتيرة الدراسات التي تتناول أهمية الاهتمام بوجود الدعم التنظيمي المُدرك للتخفيف من الآثار المتوقعة للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لكادر هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط.

٢/٣ - الأهمية العملية (التطبيقية):

ترجع الأهمية التطبيقية للدراسة من أهمية مكان تطبيقها الا وهي مستشفيات جامعة اسيوط، وبما تمثله الخدمات التي تقدمها المستشفيات جامعة أسيوط من خدمات طبية، وعلاجية هامة لمحافظة الصعيد عامة، ولمحافظة أسيوط على وجه الخصوص حيث تُشير الإحصاءات الصادرة عن جامعة أسيوط (*) أن عدد المرضى المترددين على إحدى عشر مستشفى يتبع جامعة أسيوط قد بلغ (٣٥١٥٢٤) مريض للعام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ م ، ويزيد من الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة إتخاذها لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط كمجال للدراسة، وباعتبارهم من العناصر الأساسية، والتي يقع على عاتقها الارتقاء بالخدمات الطبية، والعلاجية للمرضى المترددين على مستشفيات الجامعة، خاصة في السنوات الأخيرة - نتيجة إنتشار الأوبئة والأمراض الفتاكة كفيروس كورونا- والتي سلطت الضوء على الدور الكبير الذي يقوم به هؤلاء العاملين في إنقاذ حياة المرضى، وتقديم خدمة طبية، وعلاجية متميزة تخدم المجتمع.

كما يُؤمل أن تساعد نتائج الدراسة الحالية- إذا تم تفعيلها- أعضاء مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط على الارتقاء بالخدمات الطبية، والعلاجية نتيجة زيادة وتيرة، ومقدار الدعم التنظيمي من جامعة اسيوط لهيئة التمريض حتي يتم التقليل من الصراع بين العمل، والأسرة لديهم مما يُخفف من الآثار السلبية لهذا الصراع على الاحتراق الوظيفي لهم.

(*) النشرة الإحصائية الصادرة عن الإدارة العامة لنظم المعلومات، والتحول الرقمي بجامعة اسيوط للعام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ م، ص ٢٠.

٤- الإطار النظري، والدراسات السابقة بين المتغيرات، واستنباط فروض الدراسة:

يعرض هذا الجزء الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة الثلاثة، بالإضافة الى الدراسات السابقة المتعلقة بتلك المتغيرات، والتي يُمكن بناءً عليها اشتقاق فروض الدراسة، وذلك على النحو التالي:

١/٤- الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

١/١/٤- الصراع بين العمل والأسرة **Work-Family Conflict** :

يتناول هذا الجزء الاطار النظري للمتغير المستقل وهو الصراع بين العمل والأسرة وذلك كما يلي:

١/١/٤- مفهوم الصراع بين العمل والأسرة:

قدمت الدراسات السابقة في السنوات القليلة الماضية العديد من المفاهيم للصراع بين العمل والأسرة ففي البداية يرى (Soomro, Breitenecker & Shah, 2018) انه يقصد به درجة الضغط على الموظف عندما يقضي الموظف وقتاً أطول في العمل، مما يؤدي إلى تقليل الوقت المتاح للعائلة. ووفقاً لكل من (Nauman, Zheng & Naseer, 2020) يُشير الصراع بين العمل والأسرة إلى التغييرات في مجال العمل التي تعيق أداء الأدوار الأسرية بشكل فعال.

في حين يرى (Obrenovic, Jianguo & Khudaykulov & Khan, 2020) انه عبارة عن الظاهرة النفسية لعدم التوازن بين العمل والحياة الأسرية وانه شكل من أشكال الصراع حيث لا يكون الفرد مؤهلاً للتعامل بشكل فعال مع ضغوط المسؤوليات الأسرية، ومتطلبات الدور المهني بسبب عوامل مختلفة بما في ذلك الوقت، والضغط، والسلوك، وبالتالي يتطور الصراع بين الأدوار .

ويعرف كل من (Minola & Vasilevska, 2023) الصراع بين العمل والأسرة بأنه "أحد أشكال الصراع بين الأدوار حيث تكون ضغوط الأدوار في العمل والحياة الأسرية متعارضة مع بعضها البعض في بعض النواحي" وبعبارة أخرى، كلما ازدادت ضغوطات الفرد ضمن نطاق معين على سبيل المثال في نطاق العائلة يظهر الصراع.

وهناك من يري أن الصراع بين العمل والأسرة ينشأ نتيجة صراع الدور، ويحدث عندما يعوق الوقت الذي يقضيه الموظف في دور الأسرة مع مشاركته في دور العمل، مما يتسبب له في إجهاد ذهني، ومادي، ويصبح الفرد غير موفق في سلوكياته في مكان العمل (Arisi-Nwugballa, 2016). كما أشار البعض أن الصراع بين العمل والأسرة يعني صراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الأسرة مع مهام العمل، وذلك لعدم توافر الوقت والطاقة اللازمان لأداء مهام كل من العمل والأسرة. ويشمل هذا الصراع صراع الوقت، والسلوك، والإجهاد (Carlson, Ferguson & Hunter & Whitten, 2012)

في ضوء ما تم عرضه من تعريفات للصراع بين الأسرة والعمل، يمكن استخلاص ما يلي:

- يعد الصراع بين الأسرة والعمل شكل من أشكال صراع الدور الذي يظهر عند تعارض أدوار العمل مع أدوار الأسرة.
- أنه صراع ثنائي الاتجاه يحدث عندما تعوق مهام العمل أداء متطلبات الأسرة، أو تعوق متطلبات الأسرة أداء مهام العمل.
- يحدث التعارض بين متطلبات الأسرة مع مهام العمل، لعدم توافر الوقت، والطاقة اللازمة لأداء مهام كل من العمل والأسرة.

٢/١/١/٤ - أبعاد الصراع بين العمل والأسرة:

أتفقت غالبية الدراسات التي تناولت الصراع بين العمل والأسرة على حصرها في ثلاثة أبعاد أساسية (eg., Xia et al., 2018 ; Das, 2020 ; Minola & Vasilevska, 2023)، وذلك كما يلي:

٢/١/١/٤ أ- **Time-based conflict** - صراع الوقت: ويحدث الصراع بين العمل والأسرة على أساس الوقت عندما تشغل متطلبات الوقت في مجال العمل الوقت من مجال الأسرة، ولذلك يُمكن القول أن الأصل في تفسير الصراع القائم على الوقت يعود إلى نظرية الندرة، حيث يُنظر إلى الموارد الشخصية مثل الوقت، وطاقة الفرد، وإهتماماته على أنها محدودة، وأن بذل المزيد من الموارد في مجال واحد (أي العمل) يؤدي حتماً إلى

تقليل كمية الموارد المتبقية للمجال الآخر (أي الأسرة) ويحدث الصراع بين العمل والأسرة القائم على الوقت في شكلين هما:

- عندما يكون من المستحيل فعليًا تلبية متطلبات الوقت لدور واحد بسبب ضغوط الوقت المرتبطة بدور آخر.
- عندما يكون الشخص مشغولاً عقليًا بمجال واحد على الرغم من وجوده جسديًا ومحاولة تلبية متطلبات دور آخر.

وتؤدي ساعات العمل الأطول إلى زيادة حدوث الصراعات بين العمل والأسرة. وعلاوة على ذلك، تلعب ثقافة المنظمة دورًا مهمًا للغاية في دعم التوازن بين العمل والأسرة.

٤/١/١/٢ب- **صراع الإجهاد Strain-based conflict**: ويحدث الصراع بين العمل والأسرة بسبب الإجهاد عندما يحد التعب والضغط والانفعال الناجم عن الإجهاد في مجال العمل من قدرة الفرد على تلبية المتطلبات في مجال الأسرة.

ووفقًا لـ Greenhaus & Beutell, (1985) ، فإن الصراع القائم على الإجهاد هو استنزاف الموارد الشخصية نتيجة للضغوط الجسدية والنفسية التي تأتي من عدم الوفاء بأداء الدور. لذلك، فإن الصراع القائم على الإجهاد لا يعني المطالب المتنافسة فيه، بل هو موقف حيث تؤدي المشاركة في مجال واحد إلى ضغوط جسدية أو نفسية تعيق أداء الدور في المجال الآخر. وعلاوة على ذلك، أظهرت الدراسات أن الضغوط النفسية السلبية ستؤدي في النهاية إلى انخراط زمني مكثف في مجال واحد مما يقلل من مقدار الوقت المتاح لأداء الدور في المجال الآخر مما يؤدي إلى صراع. لذلك، فإن المطالب الزمنية المتضادة ستؤدي إلى صراع قائم على الإجهاد وكذلك صراع قائم على الوقت (Das, 2020).

٤/١/١/٢ج - **صراع السلوك Behavior-based conflict**: وتحدث الصراعات بين العمل والأسرة القائمة على السلوك عندما تكون السلوكيات صالحة في دور العمل او الوظيفة، ولكنها ليست فعالة أو حتى مضادة للإنتاجية في دور الأسرة.

فعندما تصبح أنماط معينة من السلوك داخل الدور غير متوافقة مع التوقعات المتعلقة بالسلوك في دور آخر، يقال إن الصراع القائم على السلوك يحدث على سبيل المثال، قد يُعتبر

النهج العدواني والمواجهة والحزم لحل المشكلات في بيئة العمل غير فعال في البيئة الأسرية حيث يكون النهج الدافئ، والداعم، والتعاوني مرغوباً فيه أكثر للتعامل مع الأسرة.

٣/١/١/٤ - الآثار السلبية للصراع بين العمل والأسرة:

عند الحديث عن الآثار السلبية للصراع بين العمل والأسرة تحدث كل من Dodanwala, San Santoso & Shrestha, (2022) الصراعات بين العمل والأسرة يمكن أن تؤدي إلى زيادة التوتر وفقدان الابتكار، والإنتاجية، وإخفاض أداء الموظفين، وأضاف Obrenovic et al., (2020) أن الإرهاق الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى تقادم هذه الآثار السلبية على إنتاجية الموظفين وأدائهم ، وأضاف Bakker & de Vries (2021) أن الموظفين الذين يعانون من الإرهاق الوظيفي يكونون أكثر توتراً ويجدون صعوبة في التركيز على عملهم، مما يؤثر في النهاية على أدائهم الوظيفي.

وقد أظهرت الدراسات السابقة أن الصراع بين العمل والأسرة يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي بشكل كبير (Pu, Hou & Ma & Sang, 2017) ، وانخفاض أداء العمل الابتكاري، وأداء الموظفين بشكل عام وأضاف كل من Bakker & de Vries (2021) أن الموظفين الذين يتعرضون للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة سوف يجدون صعوبة في التركيز على عملهم ، مما يؤثر في نهاية المطاف على أدائهم الوظيفي، ووجدت بعض الدراسات الحديثة أن الاحتراق الوظيفي هو نتيجة مهمة لضغوط العمل (Aman-Ullah, Aziz & Ariza-Montes & Han, 2023)

وكذلك لاحظ كل من Gabriel & Aguinis (2022) أن الموظفين يشعرون بالاحتراق العاطفي والجسدي في ظل ظروف العمل غير المواتية، والمقترنة بوجود صراع بين العمل والأسرة.

ويمكن أيضاً أن يكون للصراعات بين العمل والأسرة تأثير سلبي على الأداء الإبداعي (Yousaf , Majid & Yasir, 2021) عندما يكافح الموظفون لتحقيق التوازن بين مسؤولياتهم في العمل والأسرة، فقد يكون لديهم وقت وطاقة أقل لتكريسهما للإبداع والحلول المبتكرة (Afsar & Umrani, 2020)

وقد توصلت إحدى الدراسات أن قضاء ساعات طويلة في العمل يرتبط بشكل إيجابي بحدوث صراع بين العمل والأسرة (Bai, Gopalan & Beutell & Ren, 2021) وهذا بدوره قد يؤدي إلى زيادة مستوى اضطراب العمل مع الأسرة، بالإضافة إلى انخفاض مستوى الرضا النفسي للأفراد (Liao, Lau & Hui & Kong, 2019) .

٢/١/٤ - الدعم التنظيمي المُدرك Perceived Organizational Support:

يتناول هذا الجزء سرد جانب من الإطار النظري لمتغير الدعم التنظيمي المُدرك، وذلك كما يلي:

١/٢/١/٤ - مفهوم الدعم التنظيمي المُدرك:

لقد تعددت المفاهيم التي أوردها الباحثين للدعم التنظيمي المُدرك حيث يعرفه كل من Wang, Guchait & Paşamehmetoğlu, (2020) بأنه السياسات والإجراءات، والمعايير التنظيمية الموجهة نحو العاملين، والتي تبرز التقدير الإيجابي لإسهاماتهم.

وكذلك هناك من يرى أن الدعم التنظيمي المُدرك يُقصد به تصورات الموظفين فيما يتعلق بمدى تقديم المنظمة للدعم للموظفين ومدى استعداد المنظمة لتقديم المساعدة عند الحاجة (Utomo, Irwantoro & Wasesa & Purwati & Sembiring & Purwanto, 2023).

في حين يرى كل من Setyoko & Kurniasih, (2022) انه عندما يكون الموظفون في موقف صعب لحل مشاكل عملهم، لابد أن تكون المنظمة بمثابة ضمانة في تقديم المساعدة لتهدئة، ورعاية موظفيها من خلال توفير الحل المناسب لحل هذه المشاكل، وهذا ما نطلق عليه الدعم التنظيمي. ووفقاً لـ Sheikh, (2022) فإن الدعم التنظيمي المُدرك يقصد به آراء الموظفين لمدى تقدير المنظمة لمساهماتهم، وتقديم الدعم، والاهتمام برفاهيتهم.

وفي السياق ذاته يرى كل من Riska, Perizade & Zunaidah (2023) أن الدعم التنظيمي المُدرك هو وصف الموظف للشركة التي يعمل بها، سيرى الموظفون ويكون لديهم آراء حول مدى تقديم الشركة للدعم والملاحظات بما يتوافق مع الأداء والجهود التي

بذنها الموظفون فعلاً. ووفقاً لـ Putri & Kusuma, (2023) أن الدعم التنظيمي المُدرَك يُعتبر عملية نسبية تُستخدم لإظهار الالتزام الذي يبذله الآخرون في العلاقات الاجتماعية بالمنظمة، ويتأثر الدعم التنظيمي بتفاعل الشخص مع المنظمة بحيث تُقدم المنظمة الثناء، والدعم، والموافقة.

ويعرّف كل من Musenze & Mayende, (2023) الدعم التنظيمي المُدرَك بأنه تصور الموظف لمدى تقديم المنظمة للدعم للموظفين، ومدى إستعداد المنظمة لتقديم المساعدة عند الحاجة. وفي نفس المضمون يرى Pimenta, Duarte & Simões, (2024) بأن الدعم التنظيمي المُدرَك هو مدى إعتقاد الموظفين بأن المنظمة تُقدّر جهودهم في العمل، وتهتم برفاهيتهم.

ويستخلص الباحث من التعريفات السابقة أن الدعم التنظيمي المُدرَك يقصد به "مدى إدراك هيئة التمريض للاهتمام، والرفاهية، والدعم المقدم لهم من قبل إدارة المستشفى التي يعملون بها، ويتمثل هذا الدعم في تقدير المستشفى لأرائهم، ومجهوداتهم، وإسهاماتهم، وأعمالهم، والمحافظة على سلامتهم، ورفاهيتهم، ومراعاة العدالة، والإنصاف فيما يتعلق بالنواحي المادية الخاصة بجميع العاملين، والتمسك بهؤلاء الأفراد في خدمة المستشفى".

٣/٢/١/٤ - أهمية الدعم التنظيمي المُدرَك:

أوضحت العديد من الدراسات السابقة (e.g., Eisenberger, Huntington & Hutchison & Sowa, 1986; Eisenberger, Armeli & Rexwinkel & Lynch & Rhoades, 2001; Noruzy Shatery & Rezazadeh, & Hatami-Shirkouhi, 2011; Mauserth, 2018 ; To & Huang, 2022) أهمية الدعم التنظيمي المُدرَك وذلك في النقاط التالية:

٣/٢/١/٤ أ- يُساعد الدعم التنظيمي المُدرَك في زيادة الجهد المبذول من الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها، وتنمية الاتجاهات الإيجابية للموظفين لتساعدهم في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة والسعي لتحسينها باستمرار.

٣/٢/١/٤ ب- يحد الدعم التنظيمي المُدرَك من الآثار السلبية لبعض السلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة؛ حيث اثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين الدعم التنظيمي المُدرَك وظاهرة الغياب على سبيل المثال.

٤/١/٢/٣-ج- يُوفر الدعم التنظيمي المدرك بيئة عمل مناسبة تقلل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العاملون، ويعمل على إيجاد رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة، وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الأهداف مع بعضها البعض

٤/١/٢/٣-د- الدعم التنظيمي المدرك يُسهم في تحقيق وتعزيز التنمية الذاتية للعاملين ويخلق موظفين لديهم القدرة الإبداعية في العمل في ظل التنافس بين المنظمات في بيئة الأعمال، فحين يشعر العامل أن المنظمة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه، فإنه يسعى للنهوض بهذه المنظمة من خلال العمل الإبداعي والابتكاري ويعزز الاتجاهات نحو العمل الإبداعي في المنظمة، ويقود المديرين إلى التزامهم التنظيمي في دعم وتنمية قدرات الموظفين ومهاراتهم

٤/١/٢/٣-هـ- يُؤدي الدعم التنظيمي المدرك إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، فكلما توافر الدعم التنظيمي المدرك لهم أدى إلى زيادة الالتزام التنظيمي لديهم؛ حيث يساعد الدعم التنظيمي المدرك في بناء الالتزام التنظيمي للعامل.

٤/١/٣- الاحتراق الوظيفي Job burnout:

يتناول هذا الجزء عرض جانب من الأطار النظري لمتغير الاحتراق الوظيفي ، وذلك كما يلي:

٤/١/٣-١- مفهوم الاحتراق الوظيفي :

ان المتتبع للفكر الإداري في السنوات القليلة الماضية سيجد العديد من الدراسات السابقة التي قدمت مفاهيم متعددة وإن كانت متنقفة في مضمونها لماهية الاحتراق الوظيفي فبداية تناول كل من Yang, Li & Zhu & Li & Wu, (2017) في دراستهما أن مضمون الاحتراق الوظيفي أنه إحدى أشكال الإنهاك العاطفي المزمن الناجم عن ضغوط العمل المستمرة، واليومية.

كما يعرفه Çetin & Çolak, (2020) بأنه حالة ناجمة عن التفريغ المستمر لموارد طاقة الشخص، له خصائص التعب الجسدي، والنفسي، والانهك العاطفي، والتعب المعرفي، وإضطرابات النوم، والاكنتاب، وأعراض القلق نتيجة بيئة العمل المُحِبطة.

في حين يرى كل من Nabizadeh-Gharghozar et al., (2020) بأنه حالة من الإنهاك الجسدي والعقلي والعاطفي والاجتماعي الناتج عن الآثار السلبية للضغوط المهنية غير المدارة وعد كفاية الدعم الإداري والاجتماعي مما يقلل من الاهتمام بالعمل والتحفيز عليه، ويؤثر على جودة الرعاية، وينتج عنه مواقف وسلوكيات سلبية تجاه الذات، وعملاء المنظمات، والعمل نفسه.

كذلك يرى كل من Shoman, Marca & Bianchi & Godderis & Van & der Molen & Canu, (2021) أن الاحتراق الوظيفي هو تلازمة نفسية يعاني منها الفرد نظراً للاستجابات طويلة المدى للضغوط التي يتعرض لها داخل بيئة العمل.

وكذلك يرى Bakker & de Vries (2021) ان الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن حالة من الأستياء، والتوتر، والألم النفسي التي تصيب الفرد نتيجة الأعباء الزائدة في العمل، وطبيعة التفاعل مع الآخرين داخل بيئة العمل سواء رؤساء أو زملاء أو عملاء، وتؤدي إلى تعرض الفرد لاستنزاف ذهني، وعاطفي، وجسدي. وفي السياق ذاته يعرف كل من Yuan et al., (2023) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإنهاك العاطفي، وتدني الانجاز الشخصي ، وتبدل الشخصية التي تتبع من بيئة العمل ذات الضغط العالي.

وختاماً ينبغي التنويه أنه يعد تعريف Maslach & Jackson, 1981; (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) الأكثر قبولاً واستخداماً في الدراسات السابقة، إذ يُشير إلى أن الاحتراق الوظيفي يعد نموذجاً سلوكياً ينتج استجابة للضغوط الوظيفية المستمرة، والتي تحدث عادة فيما بين الأفراد الذين يمثل تعاملهم المباشر مع الآخرين جزءاً أساسياً من وظائفهم، ويتسم بثلاثة أبعاد تتضمن: الإنهاك العاطفي أو الانفعالي والانفصال السيكولوجي للفرد عن الوظيفة أو سلبية العلاقات الشخصية، ونقص الانجاز الشخصي، وتعتمد الدراسة الحالية على هذا التعريف، إذ استندت إليه معظم الدراسات السابقة (Akin & Ulusoy, 2016 ; Powell, 2020)

وعليه يستخلص الباحث من المفاهيم السابقة أن الاحتراق الوظيفي يُعبر عن " شعور الموظفين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط بوصولهم إلى مرحلة الإنهاك العاطفي أو الانفعالي، والانفصال السيكولوجي للفرد عن الوظيفة، إضافة إلى سوء العلاقات

الشخصية مع الآخرين في بيئة العمل سواء من الرؤساء أو أطقم الأطباء و من جمهور المتعاملين من المرضى، والمرافين لهم، وكذلك تدني مستوى الانجاز، والأداء الوظيفي للمرضين نتيجة شعورهم بضغط العمل".

٢/٣/١/٤ - أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تتفق العديد من الدراسات السابقة (e.g., Maslach & Jackson 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 ; Maslach & Leiter, 2016 ; Lee, 2018; Knoll & Van Dick, 2013 ; Abied & Khalil, 2019 ; Powell, 2020 ; Yuan et al., 2023) في تحديد أبعاد الاحتراق الوظيفي في ثلاثة أبعاد، وذلك على النحو

التالي:

٢/٣/١/٤ أ- الإنهاك العاطفي Emotional exhaustion : ويُشير إلى شعور الموظف بفقدان أو نقص الطاقة، وتعد الزيادة المستمرة في أعباء العمل، وكذلك صراعات العمل من الأسباب الرئيسية للإنهاك العاطفي، والذي يؤدي إلى استنزاف موارد الفرد الذاتية، مما يؤدي إلى شعوره بالإنهاك وعدم القدرة على بذل أي جهد إضافي للوفاء بمتطلبات الوظيفة.

٢/٣/١/٤ ب- تلبد المشاعر Depersonalization: تتضمن اتجاهات الموظف السلبية الانتقادية أو الساخرة نحو الآخرين، وتعد محاولة من قبل الفرد للتكيف مع الظروف المحيطة، إذ يفضل الفرد ذاته سيكولوجيا عن الأفراد المتعاملين معه من خلال التجاهل المستمر لسمااتهم الشخصية والتعامل معهم كأشياء مجردة

٢/٣/١/٤ ج- ضعف الانجاز الشخصي Diminished personal Accomplishment: ويُشير إلى التقييم الذاتي المنخفض للإنجاز الشخصي، والذي يؤدي عادة إلى شعور الفرد بنقص الكفاءة، وينتج من خلال التعارض بين الأداء الفعلي، والتوقعات الأساسية.

٢/٣/١/٤ - الآثار السلبية للإحتراق الوظيفي:

تتعدد الآثار السلبية للإحتراق الوظيفي سواء على المستوى الفردي أو المنظمة. فعلى مستوى الفرد، يؤكد البعض (e.g., Paksirat & Taheri, 2018; Yuan et al., 2023) أن شعور الفرد بالاحتراق الوظيفي يؤدي إلى الأرق، والصراع، وإنخفاض الوزن،

والشعور بالتعب، وتعاطي الكحول والمخدرات، وتناول المنبهات، والانسحاب نفسياً من جو العمل بالمنظمة .

وعلى مستوى المنظمة، هناك العديد من الدراسات (e.g., Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 ; Akin & Ulusoy, 2016 ; Paksirat & Taheri, 2018 ; Bai, Zhou & He, 2023 ; Galanis, Katsiroumpa & Moisoglou & Kalogeropoulou & Gallos & Vraika, 2024 ; Weiss, Weiss & Clayton & Ruble & Cole, 2024) التي تؤكد أن شعور الفرد بالاحتراق الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، وانخفاض الأداء الوظيفي، وزيادة الصراع بين الموظفين، وزيادة الرغبة في ترك العمل، وانخفاض الرضا الوظيفي.

ونافذة القول إنه عندما تكون متطلبات الوظيفة غير واقعية، مرتفعة بشكل متزايد ستؤثر سلباً على الصحة النفسية، والعواطف، والسلوكيات للموظفين حيث تؤدي الضغوط إلى صراعات بين العمل والأسرة، مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، وضعف الأداء (Aman-Ullah et al., 2023).

٢/٤ - الدراسات السابقة بين المتغيرات، واستنباط فروض الدراسة:

ونقدم هنا عرضاً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة بهدف إعطاء مبرر منطقي، وعلمي لبناء نموذج الدراسة، وإمكانية بلورة، واستنباط فروضها، لذلك قد تم تصنيف تلك الدراسات في أربع مجموعات كما يلي:

المجموعة الأولى: الدراسات السابقة للعلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي :

وفقاً لنموذج متطلبات العمل والوظيفيه The job demands-resource model (JD-R model) ، والذي أورده كل من Bakker & Demerouti, (2017) فإن الاحتراق الوظيفي هو تأثير طويل الأمد للضغوط الناجمة عن مطالب العمل المفرطة لفترات طويلة، وعدم كفاية الموارد للتعامل مع هذه المطالب الوظيفية بشكل فعال.

ويتكون الاحتراق الوظيفي من التعب والانفصال عن العمل فالاحتراق هو إستجابة للإجهاد البدني، والعاطفي، والإدراكي المكثف، ويتجلى في التعب والإرهاق، واستنزاف طاقة

الفرد، ويتم التعبير عن الانفصال عن العمل من خلال تجربة مواقف سلبية في العمل أو محتوى العمل أو نوع العمل بشكل عام (Baka & Prusik, 2021)

وبناءً على نظرية الحفاظ على الموارد Conservation of Resources، والتي تعتبر الأكثر شيوعاً لتوضيح ضغوط العمل حيث توفر الأساس النظري لمصطلح الصراع بين العمل والأسرة، إذ يسعى الأفراد إلى اكتساب والحفاظ على الموارد التي تساعد في تحقيق الأهداف (Baumann, 2013)، وتشمل الموارد، والظروف، والخصائص الشخصية، والأشياء، والطاقات، وقد يؤدي شعور الموظفين بعدم قدرتهم على الوفاء بمسؤوليات العمل والأسرة إلى خسارة محتملة أو فعالية للموارد مثل الطلاق، وترك العمل عندما يواجهون صراعاً بين العمل والأسرة (Xia et al., 2018). وبذلك يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة لخسارة الموارد من أجل عملية الموازنة بين العمل، والأدوار الأسرية (Grandey & Cropanzano, 1999).

ويعد التهديد بخسارة محتملة أو فعالية للموارد عاملاً رئيسياً في عملية الاحتراق، ويُمكن أن يؤدي حتى إلى الاحتراق الوظيفي (Hobfoll, 2001)، وبعد ذلك قد يتخذون إجراءات لتقليل خسائر الموارد وحماية الموارد المتبقية لمعالجة الضغوط الناجمة عن الصراع بين العمل والأسرة (Grandey & Cropanzano, 1999). لذلك يرى البعض أن متطلبات العمل التي تتداخل مع الحياة الأسرية ستتسبب في الاحتراق الوظيفي للعاملين (Wu, Wu & Li & Dan, 2018).

والمتتبع للدراسات الميدانية في السنوات القليلة الماضية في هذا المجال سيبدأ بالدراسة التي قام بها كل من جودة، وعبدالسلام، (٢٠١٨) والتي أستخدمت هذه الدراسة تأثير العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت قوامها (٣٦٤) مفردة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كلٍ من الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط والصراع القائم على السلوك، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإجهاد الوجداني وتبلد المشاعر والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي، كما أظهرت وجود

ارتباط ايجابي قوي بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي، كما أظهرت وجود تأثير معنوي بين جميع أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، والإجهاد الوجداني.

كما قام كل من Cao, Liu & Zhou & Duan, (2020) بدراسة أستهدفت التعرف على آثار الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي ونجاح مشروعات البناء والتعمير، مع التعرف على دور الالتزام كمتغير معدل، وقد طبقت الدراسة على عينة قوامها (٣٠٩) مفردة من العاملين في مجال البناء بالصين، وقد توصلت الدراسة في جزء منها إلى أن الصراع بين العمل والأسرة له تأثير إيجابي، ومعنوي على الاحتراق الوظيفي، وتأثير سلبي ومعنوي على نجاح المشروع.

وكذلك قام كل من Lambert & Lanterman & Elechi & Otu & Jenkins, (2022) بدراسة لإستكشاف العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي بين موظفي الإصلاحات النيجيريين في السجون الأمريكية، وقد فحصت هذه الدراسة آثار أربعة أنواع من الصراع بين العمل والأسرة (الصراع القائم على الإجهاد ، القائم على الوقت ، القائم على السلوك والأسرة) على ثلاثة أبعاد للإرهاق الوظيفي (الاحتراق العاطفي ، تبدل الشخصية، والشعور بعدم الفعالية في العمل)، وقد توصلت تلك الدراسة إلى عدة نتائج منها أن الصراع القائم على الإجهاد والسلوك له آثار إيجابية كبيرة على الاحتراق العاطفي، لكن الصراع القائم على الوقت والأسرة لم يكن له أية آثار، وكذلك توصلت الدراسة أن الصراع القائم على الأسرة هو النوع الوحيد الذي له آثار إيجابية كبيرة على تبدل الشخصية. كما كان الصراع القائم على السلوك هو النوع الوحيد من الصراع بين العمل والأسرة مع آثار إيجابية كبيرة على الشعور بعدم الفعالية في العمل.

وفي السياق ذاته قام كل Xiaoting, Xue & Xianting & Jiwen, (2022) بدراسة للتعرف على العلاقة، والاثر بين متغيري الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (٢٤٧) من عمال مناجم الفحم بدولة الصين، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن هناك علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية موجبة بين الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود

تأثير ايجابي ومعنوي للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لعمال مناجم الفحم.

وفي على نفس المنوال قام كل من Yuan et al., (2023) بدراسة أستهذفت في جزء منها معرفة طبيعة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وقد تم جمع البيانات من عينة قوامها (٢١٧٢) ممرضة في مقاطعة هوبي في وسط الصين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود تأثير ايجابي للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي للممرضات في الصين. وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تأخذ الوقاية من الاحتراق المرتبط بالعمل في الاعتبار كلا من الصراع بين العمل والأسرة ومشاكل الصحة العقلية.

وكذلك قام كل من Aman-Ullah et al., (2023) بدراسة لمعرفة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (٢٨٥) من الموظفين بجامعة عامة وخاصة بدولة باكستان، وتوصلت الدراسة أن هناك تأثير موجب للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، كما أشارت النتائج أن النزاعات بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي يؤديان دور الوساطة بين ضغط العمل عن بعد في مكان العمل وأداء العمل المبتكر في قطاع التعليم.

ومن أحد الدراسات في البيئة الأجنبية خلال العام الحالي نجد أن كل Wang, et al., (2024) وزملاؤه قد تناولوا في جزء من دراستهم التعرف على طبيعة تأثير الصراع بين العمل والأسرة بين العاملين في مجال الصحة الأولية خلال جائحة كوفيد-١٩ على الاحتراق الوظيفي لهم، وقد تم جمع البيانات من عينة قوامها (٧٨٥) عاملاً في مجال الرعاية الصحية الأولية في الصين، وتوصلت الدراسة أن هناك تأثير موجب للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، كما أشارت النتائج أن صراع العمل والأسرة يتوسط العلاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي، وكذلك أشارت الدراسة إلى أن العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية عانوا من مستوى عالٍ من الاحتراق الوظيفي، وخاصة في بُعد الانجاز الشخصي، وعلاوة على ذلك أكدت هذه الدراسة على التأثير الوسيط للصراع بين العمل والأسرة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي، وقد أوصت الدراسة على ضرورة

إتخاذ بعض التدخلات لتخفيف عبء العمل والصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، بما في ذلك برامج المساعدة في مكان العمل والسياسات الصديقة للأسرة، ونظام رعاية صحية متكامل جيداً.

وخلال العام الحالي أيضاً تناولت دراسة كل من Zhang, Hu & Ren & Wu (2024) & Wang, في جزء منها تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٨٢٩) موظفي الاختصاصيين الاجتماعيين صينية، وتشير نتائج الدراسة في جزء منها إلى وجود تأثير إيجابي للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، كما يلعب الاحتراق الوظيفي دوراً أقوى في الوساطة بين الصراع بين العمل والأسرة، ونية ترك العمل أن تحقيق التوازن بين العمل والأسرة، والحد من الاحتراق الوظيفي وتعزيز الرضا الوظيفي يمكن أن يقلل بشكل فعال من نية ترك العمل لدى أفراد العينة.

ونختتم تلك المجموعة بدراسة كل من Shi, Yan & Pang & Liu & Zheng (2024) وزملاؤه والتي تناولت تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٣٢٤) موظف صيني، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود تأثير إيجابي للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وكذلك توصلت النتائج أن كل من الانفصال النفسي والصراع بين العمل والأسرة يتوسطا العلاقة بين الخوف في مكان العمل، والاحتراق الوظيفي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الحاجة إلى تقليل تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي من خلال زيادة الانفصال النفسي للموظفين، وتقليل مستويات الصراع الأسري مع العمل.

وبناءً على ما سبق يُمكن استنباط الفرض الأول للدراسة وذلك كما يلي:

H₁ " يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) تأثيراً موجباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم".

وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية على النحو التالي:

H1.1 "يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الوقت كأحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة تأثيراً موجباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم".

H1.2 "يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد كأحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة تأثيراً موجباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم".

H1.3 "يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك كأحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة تأثيراً موجباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم".

المجموعة الثانية: الدراسات السابقة للعلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المدرك:

على أساس نظرية التبادل الاجتماعي، يشير الدعم التنظيمي إلى تصور الموظفين لمدى تقدير المنظمات لمساهمة الموظفين، وإهتمامها برفاهية الأفراد (Eisenberger et al., 1986 ; Kurtessis, Eisenberger & Ford & Buffardi & Stewart & Adis, 2017) ، وقد ثبت أن الدعم التنظيمي وثيق الصلة بالمتغيرات الفردية، مثل الصراع بين العمل والأسرة، حيث أصبح الدعم التنظيمي بالفعل نوعاً من الموارد الشخصية بين الموظفين التي تقلل من الصراع بين العمل والأسرة، حيث يُمكن أن تساعد البيئة الداعمة للأسرة الموظفين على موازنة أدوارهم في العمل والأسرة (Safavi & Karatepe, 2018).

ويُشير نموذج متطلبات العمل، والوظيفة The job demands-resource model (JD-R model) إلى أن متطلبات العمل المفرطة تؤدي إلى استنزاف الموارد الشخصية والوظيفية، وطاقة الموظفين، مما قد يؤدي إلى الصراع بين العمل والأسرة، (Bakker & Demerouti, 2017) من ناحية أخرى، تشمل موارد العمل الجوانب التنظيمية، والمادية، والاجتماعية للوظيفة التي تُمكن الأفراد من إدارة متطلبات وظائفهم والسيطرة عليها، وتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل، وتقليل التوتر وهو ما يُطلق عليه الدعم التنظيمي المدرك (Llorens, Bakker & Schaufeli & Salanova, 2006)

ووفقاً لنموذج DCS، فإن التحكم في الوظيفة ليس المورد الوحيد المتاح الذي يمكن استخدامه لتلبية احتياجات العمل حيث يُمكن للدعم التنظيمي من المشرفين أو الزملاء أيضاً أن يقلل من الآثار الضارة للتوتر في العمل، ويخفف من الصراع بين العمل والأسرة (Schaufeli & Bakker 2004 ; Bakker, & Demerouti, & Verbeke, 2004). لذلك يرى (Wu et al., 2018) أن طبيعة العلاقة أو نوع التأثير للصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرَك هي علاقة عكسية / تأثير سالب بمعنى أنه كلما زاد الصراع بين العمل والأسرة قل إدراك العاملين للدعم التنظيمي المُدرَك، والعكس صحيح.

وإذا تتبعنا الدراسات الأجنبية في السنوات القليلة الماضية سنجد ان Presti, Molino & Emanuel & Landolfi & Ghislieri, (2020) وزملاؤه قد قاموا بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرَك، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٣٩٠) أزواج من الذكور، والإناث يعملون ولديهم دخل مزدوج بدولة إيطاليا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرَك، فكلما زاد الدعم التنظيمي المُدرَك ينخفض الصراع بين العمل والأسرة تبعاً لذلك.

كذلك قام كل من Zhao, Wang & Law & Fan, (2020) بدراسة تهدف إلى توضيح كيف يمكن للدعم التنظيمي أن يقلل من الصراع بين العمل والأسرة، ويحسن من رضا الموظف عن العمل والحياة، أثبتت النتائج أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين المتغيرين حيث ان الدعم التنظيمي يلعب دوراً حاسماً في مساعدة الموظفين على التقليل من صراع العمل والأسرة وتحسين رضاهم عن الحياة ولكن ليس رضاهم الوظيفي.

وفي نفس المضمون قام كل من Andrade & Neves, (2022) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرَك، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (١٦٤) موظفين بالرعاية الصحية يعملون في مرافق رعاية المسنين البرتغالية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرَك، فكلما زاد الدعم التنظيمي المُدرَك قل الصراع بين العمل والأسرة.

وقد قام أيضًا كل من (Gnanarajan & Kengatharan, 2023) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الدعم التنظيمي المُدرك، وكذلك التعرف على الدور المعدل للدعم التنظيمي المُدرك في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٤٣٥) من معلمًا في المدارس الثانوية في سريلانكا، وقد توصلت الدراسة في جزء منها إلى وجود تأثير سلبي للصراع بين العمل والأسرة على الدعم التنظيمي المُدرك، كما اتضح ان الدعم التنظيمي المُدرك قد قام بدور المعدل في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة على سلوك المواطنة التنظيمية.

وقام في نفس العام كل من (Stankevičienė et al., 2023) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الدعم التنظيمي المُدرك، وكذلك التعرف على تأثير العوامل الاجتماعية الديموغرافية والصراع بين العمل والأسرة على العلاقة بين الدعم التنظيمي والاحتراق، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٤٠٤) امرأة عاملة تتراوح أعمارهن بين ١٨ و ٦٤ عامًا في القطاعين العام والخاص في ليتوانيا، وقد توصلت الدراسة في جزء منها إلى وجود تأثير سلبي للصراع بين العمل والأسرة على الدعم التنظيمي المُدرك، كما أظهرت الدراسة أن التأثير المباشر للدعم التنظيمي المُدرك أكبر من التأثير غير المباشر في التوسط بين صراعات العمل والأسرة والاحتراق.

ومن أحدث الدراسات في البيئة الأجنبية قام بها كل من (Siddiqi et al., 2024) والتي أسستهدفت أسستهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٣٨٣) من الممرضات في قطاع الرعاية الصحية في بنغلاديش، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك، وأوصت هذه الدراسة بأن تركز المستشفيات على خلق بيئة تفاعلية اجتماعيًا ومعالجة الصراعات بين العمل والأسرة، حيث يمكن للمتغيرات المختارة أن تخفف من نوايا ترك العمل لدى الممرضات من خلال الرضا الوظيفي وزيادة الرفاهية العامة بين الممرضات، وقد يؤدي زيادة الرضا الوظيفي في نهاية المطاف إلى تحسين رعاية المرضى داخل مؤسسات الرعاية الصحية.

وبناءً على ما سبق يُمكن استنباط الفرض الثاني للدراسة وذلك كما يلي:

H₂ "توجد علاقة ارتباط سلبية معنوية بين الصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك)، والدعم التنظيمي المُدرك لدى أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط"

وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية على النحو التالي:

H_{2.1} "توجد علاقة ارتباط سلبية معنوية بين صراع الوقت كاحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك لدى أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط".

H_{2.2} "توجد علاقة ارتباط سلبية معنوية بين صراع الإجهاد كاحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك لدى أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط".

H_{2.3} "توجد علاقة ارتباط سلبية معنوية بين صراع السلوك كاحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك لدى أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط".

المجموعة الثالثة: الدراسات السابقة للعلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك، والاحترق الوظيفي :

يلعب الدعم التنظيمي دورًا محوريًا في تعزيز رضا الموظفين ورفاهيتهم وتحفيزهم وإنتاجيتهم بشكل عام حيث يؤدي إلى 'نخفاض الاحتراق الوظيفي بين الموظفين بالإضافة إلى تعزيز رضاهم الوظيفي، ويقلل من معدل دوران العمل والتغيب، ويدفع في النهاية إلى النجاح التنظيمي العام (Altinoz, Cop & Cakiroglu & Altinoz. 2016) ، وقد وجد أن الاحتراق الوظيفي له تأثير سلبي ومعنوي على الدعم التنظيمي والعكس صحيح، مما يعني أن المستويات العالية من الدعم التنظيمي مرتبطة بمستويات أقل من الاحتراق الوظيفي (Prasetya & Soetjipto, 2023 ; Tang, Wang & Zhou & Wang & Zhang & Lu, 2023)

وعلى صعيد الدراسات التي تناولت العلاقات بين الدعم التنظيمي المُدرك، والاحتراق الوظيفي سسجد أنه في طبيعة تلك الدراسات خلال السنوات القليلة الماضية دراسة كل من Takatsuka & Yimcharoen, (2021) والتي أستهدف في جزء منها

التعرف على طبيعة تأثير الدعم التنظيمي، والتكيف بين الثقافات على الاحتراق الوظيفي وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٢٠٧) من العاملين المغتربين، والذين يحملون الجنسية اليابانية بدولة تايلند، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سالب للدعم التنظيمي المُدرّك، والتكيف بين الثقافات على الاحتراق الوظيفي.

وفي نفس العام قام كل من Lamprinou, Tasoulis & Kravariti, (2021) بدراسة أَسْتَهْدَفَتْ في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الدعم التنظيمي، والإشرافي المُدرّك، والقيادة الخادمة على الاحتراق الوظيفي وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٢١١) من العاملين بالقطاعات الصناعية في اليونان، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سالب للدعم التنظيمي المُدرّك على الاحتراق الوظيفي

كما قام كل من Chun, Sagas & Wendling, (2022) بدراسة أَسْتَهْدَفَتْ في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الدعم التنظيمي المُدرّك على الاحتراق الوظيفي، ونية ترك العمل، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٤٢٧) موظف من العاملين بالقطاع الرياضي لالعاب القوى بالصين، وتوصلت نتائج الدراسة في جزء منها إلى وجود تأثير سالب للدعم التنظيمي المُدرّك على الاحتراق الوظيفي، وقد سلطت الدراسة الضوء على أهمية توفير الدعم التنظيمي الكافي للموظفين الذين يعانون من مستوى عالٍ من التوتر بسبب وباء COVID-19.

وفي السياق ذاته قام كل من Yin, Ji & Cao & Jin & Ma & Gao, (2023) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الدعم التنظيمي على الاحتراق الوظيفي اثناء جائحة COVID-19 وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٢٩٩) من الطاقم الطبي في الخطوط الأمامية الذين شاركوا في الوقاية من COVID-19 في الصين ، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سالب للدعم التنظيمي المُدرّك على الاحتراق الوظيفي للأطقم الطبية التي كانت تقضي ساعات العمل الطويلة والتي أصيبت فعلاً بالاكْتئاب وتوصلت الدراسة إلى أن ساعات العمل الطويلة، والاحتراق الوظيفي المرتفع يساهمان في تدهور الصحة العقلية بين الطاقم الطبي في الخطوط الأمامية لمكافحة المرض، وبينما يخفف الدعم التنظيمي من درجة الاحتراق الوظيفي للأطقم الطبية.

وكذلك قام كل من Tang et al., (2023) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرَك، والاحتراق الوظيفي وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٦١٩) من هيئة التمريض النفسي في مقاطعة شانندونغ (Shāndōng) بالصين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سالبة بين الدعم التنظيمي المُدرَك، والاحتراق الوظيفي، وقد سلطت الدراسة الضوء على الأهمية الرئيسية للدعم التنظيمي وجهود الموظفين في مواجهة الاحتراق الوظيفي.

ومن أحدث الدراسات والتي أجريت العام الحالي قام كل من Yaqian et al., (2024) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الدعم التنظيمي المُدرَك على الاحتراق الوظيفي خلال فترة COVID-19 ، وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (٤٠٨) من المدرسين في مرحلة رياض الأطفال بالصين ، وتوصلت نتائج الدراسة في جزء منها إلى وجود تأثير سالب للدعم التنظيمي المُدرَك على الاحتراق الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المُدرَك يلعب دور المعدل في العلاقة بين ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي.

وخلال العام الحالي قام Rogozińska-Pawelczyk, (2024) بدراسة استهدفت في جزء منها التعرف على طبيعة تأثير الدعم التنظيمي المُدرَك على الاحتراق الوظيفي وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (١٠٠٠) موظف في شركات تعمل في قطاع خدمات الأعمال في بولندا ، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سالب للدعم التنظيمي المُدرَك على الاحتراق الوظيفي، وقد سلطت الدراسة الضوء على الأهمية الرئيسية للدعم التنظيمي، وجهود الموظفين في مواجهة الاحتراق الوظيفي.

وبناءً على ما سبق يُمكن استنباط الفرض الثالث للدراسة وذلك كما يلي:

H₃ "يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط للدعم التنظيمي المُدرَك تأثيراً سالباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم".

المجموعة الرابعة: الدراسات السابقة التي تناولت الدعم التنظيمي المُدرَك كمتغير معدل:

من الناحية النظرية يعتبر الصراع بين العمل والأسرة مصدرًا للتوتر المرتبط بالدور، والاحتراق الوظيفي هو إستجابة للتوتر أو استجابة للضغط ومرتبطة به بشكل مباشر لذلك، فإن العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق هي علاقة توتر، وضغط، وقد زعمت العديد من نظريات الإجهاد المهني أن مدى إدراك الأشخاص للدعم التنظيمي المقدم من شأنه أن يخفف من علاقة التوتر والضغط (متغير معدل) بين الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي (Wu et al., 2018).

وقد بدأ الباحثون في التحقيق في طرق التخفيف من تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي وتحقيقاً لهذه الغاية، استكشف العديد من الباحثين الآثار المخففة لتلك التأثيرات مثل الدعم التنظيمي ; Enshassi, Al Swaity & Arain, 2016 ; (Gnanarajan & Kengatharan, 2023).

وبناءً على ما سبق وعلى حد علم الباحث لا يوجد دراسات في البيئة العربية تحديداً تناولت الدعم التنظيمي المُدرَك كمتغير معدل في مسار تأثير الصراع بين العمل، والأسرة على الاحتراق الوظيفي، وبالتالي يعتبر الفرض الرابع، والخاص بدور المتغير المعدل جانب من الإضافة العلمية التي يسعى الباحث إلى إضافتها إلى الأثر الإداري بالبيئة العربية، وقد تم بناء هذا الفرض عموماً نتيجة الربط بين نتائج جميع الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في الثلاث مجموعات السابقة، وهو يُمثل جانب من الإضافة العلمية التي تسعى الدراسة الحالية إلى اختبارها، ومضمون هذا الفرض يوضح انه كلما ارتفع مستوى ادراك مفردات عينة البحث للدعم التنظيمي كلما انخفض مستوى التأثير الإيجابي للصراع بين العمل والأسرة على مستوى الاحتراق الوظيفي، وبالتالي فقد تم صياغته على النحو التالي:

H4 "يُعدل الدعم التنظيمي المُدرَك من التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض

بمستشفيات جامعة اسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت،

وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي لهم".

وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية على النحو التالي:

H4.1 " يُعدل الدعم التنظيمي المدرك من التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة

التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط لصراع الوقت كأحد ابعاد الصراع بين

العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لهم ."

H4.2 " يُعدل الدعم التنظيمي المدرك من التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة

التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط لصراع الإجهاد كأحد ابعاد الصراع بين

العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لهم."

H4.3 " يُعدل الدعم التنظيمي المدرك من التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة

التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط لصراع السلوك كأحد ابعاد الصراع بين

العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لهم ."

٥ - منهجية الدراسة:

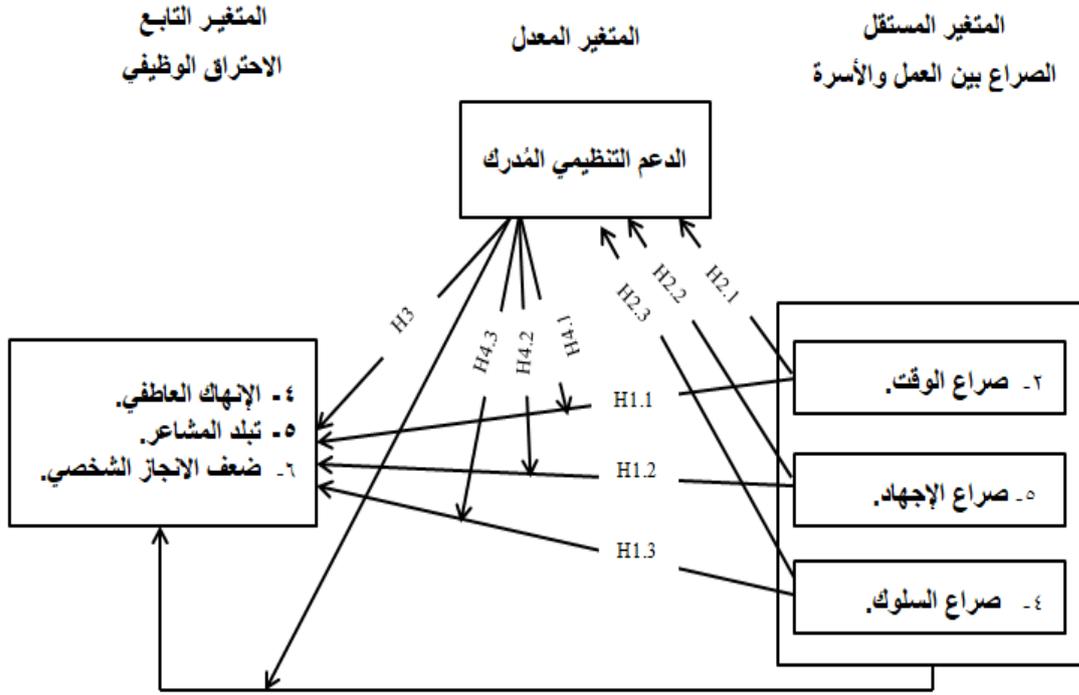
أعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستقصاء، وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة فروض الدراسة، بالإضافة إلى استخدام المسح المكتبي، والإفادة من مراجعة الدراسات السابقة، وبناء الخلفية النظرية للدراسة.

وفيما يلي توضيح للنقاط التي تغطي منهجية إجراء الدراسة ميدانياً، وذلك كما يلي:

١/٥ - نموذج الدراسة Study model:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة - التي سبق بيانها - تم تحديد نموذج الدراسة، والذي يوضح متغيراتها على النحو المبين في الشكل التالي رقم (١):

يعتمد نموذج الدراسة على اختبار التأثير غير المباشر للدعم التنظيمي المدرك - كمتغير معدل - في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لمستشفيات جامعة اسيوط، ويتضح ذلك جلياً من خلال الاستفاضة من مراجعة الدراسات السابقة، وقد تم التوصل إلى نموذج الدراسة، وكذلك استنباط فروضها بناءً على مراجعة الدراسات السابقة في الجزء السابق.



شكل رقم (١)

النموذج النظري للدراسة

المصدر: من اعداد الباحث بناءً على الدراسات السابقة.

٢/٥ - مجتمع وعينة الدراسة، ووحدة المعاينة:

١-٢/٥ - مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع البحث من جميع هيئة التمريض العاملين بمستشفيات جامعة أسيوط حيث بلغ عددهم وفقاً لإحصائيات الإدارة العامة لنظم المعلومات والتحول الرقمي بجامعة أسيوط لعدد (٤٠٧٤) مفردة.

٢-٢/٥ - عينة الدراسة: نظراً لأن مجتمع البحث يحتوي على مجموعات فرعية أو طبقات - مستشفيات جامعة أسيوط - فتبدو المعاينة العشوائية البسيطة مفيدة في هذه الحالة نظراً لتشابه مجتمع البحث في فئة اعضاء هيئة التمريض، وبالتالي تتحدد عينة الدراسة في ضوء الجداول الاحصائية لمجتمع بحث يبلغ مقداره (٤٠٧٤) مفردة بعدد (٣٥١) مفردة، وذلك في ضوء معامل ثقة قدره ٩٥% (ريان ، ٢٠١٣).

٣-٢/٥ - وحدة المعاينة: وتتمثل وحدة المعاينة في عضو هيئة التمريض في إحدى مستشفيات جامعة أسيوط البالغ عددهم إحدى عشر مستشفى.

وقد أستغرقت عملية توزيع، وجمع قوائم الاستقصاء ما يقارب الشهر (خلال شهر يوليو ٢٠٢٤م)، وقد تم خلال هذه الفترة توزيع (٣٥١) قائمة تم استرداد (٣٣٢) قائمة تم منها استبعاد عدد (٧) قوائم غير صالحة للتحليل، وبالتالي أصبحت القوائم الصالحة للتحليل (٣٢٥) قائمة، ويوضح الجدول التالي رقم (١) عدد قوائم الاستقصاء الموزعة، والمستردة والصالحة للتحليل، ونسب الاستجابة لمفردات العينة طبقاً لاسلوب التوزيع المتناسب وذلك كما يلي:

جدول رقم (١)

التوزيع المتناسب لمفردات العينة في مستشفيات جامعة أسيوط

مستشفيات جامعة أسيوط	عدد هيئة التمريض	الوزن النسبي %	العينة الموزعة	العينة المستردة والصالحة	نسب الاستجابة
المستشفى الجامعي الرئيسي.	١٩٣١	٤٧,٤	١٦٦	١٥٣	٩٢,٢%
مستشفى الجامعي لجراحة المسالك البولية، والكلية.	١٧٢	٤,٢	١٥	١٤	٩٣,٣%
مستشفى الراجحي الجامعي للكبد.	٢٦٠	٦,٤	٢٣	٢٣	١٠٠%
مستشفى الأمراض العصبية، والنفسية الجامعي.	٣٨٨	٩,٥	٣٣	٢٩	٨٧,٩%
مستشفى القلب الجامعي.	٢٩٤	٧,٢	٢٥	٢٤	٩٦%
مستشفى صحة المرأة الجامعي.	٢٣٥	٥,٨	٢١	١٩	٩٠,٥%
مستشفى الأطفال الجامعي.	٥٣٨	١٣,٢	٤٦	٤١	٨٩,١%
مستشفى الإصابات الجامعي.	٦٢	١,٥	٥	٥	١٠٠%
مستشفى طلاب جامعة أسيوط.	٤٥	١,١	٤	٤	١٠٠%
مستشفى جامعة أسيوط بأم القصور.	٧٧	١,٩	٧	٧	١٠٠%
مستشفى أسيوط الجديدة الجامعي.	٧٢	١,٨	٦	٦	١٠٠%
إجماليات	٤٠٧٤	١٠٠%	٣٥١	٣٢٥	٩٢,٦%

المصدر: إعداد الباحث طبقاً للتوزيع المتناسب، وبالاعتماد على إحصائيات جامعة أسيوط لعام ٢٠٢٢/٢٠٢٢م.

٣/٥ - حدود الدراسة ومحدداتها Limitations and Delimitations of the

:Research

يمكن الإشارة إلى بعض الجوانب التي لم تُغطيتها الدراسة، والتي تعتبر حدوداً لها،

وهي كالتالي:

١/٣/٥- أعمدت الدراسة الحالية على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وعلى الرغم من الملاحظات التي قد تثار حول أسلوب الاستبيان بوجه عام، إلا أنه لا يزال أسلوباً معتمداً للقياس، والبحث العلمي في مجال العلوم الاجتماعية عموماً، ومجال إدارة الموارد البشرية، والسلوك التنظيمي علي وجه الخصوص.

٢/٣/٥- **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة على التعرف على دور الدعم التنظيمي المُدرَك في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي.

٣/٣/٥- **حدود بشرية:** تم تطبيق الدراسة على فئة هيئة التمريض العاملين في مستشفيات جامعة أسيوط سواء مثبتين او بعقود مؤقتة.

٤/٣/٥- **حدود مكانية:** تم تطبيق الدراسة على جميع مستشفيات جامعة أسيوط - بإستثناء معهد الأورام - وذلك لإعتبارات تتعلق بالحيز، والوقت، والتكلفة، وبالتالي فلا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على المستشفيات الأخرى بمحافظة أسيوط أو المستشفيات الجامعية بالمحافظات الأخرى، إلا إذا تشابهت نفس الظروف.

٥/٣/٥- **حدود زمانية:** تغطي نتائج الدراسة خلال شهر يونيو عام ٢٠٢٤م مما يجعل النتائج تؤخذ عند تفسيرها بحذر مراعاة للفيدن المكاني، والزمانى الخاصين بهذه الدراسة.

٤/٥- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

تم الإشارة إلى بعض تعريفات متغيرات الدراسة بعد الرجوع إلى الأدبيات، والدراسات السابقة، والآن يتم التطرق إلى تعريفها إجرائية بما يتناسب مع أغراض الدراسة الحالية:

١/٤/٥- **الصراع بين العمل والأسرة (المتغير المستقل):** وهي عبارة عن ، وتمثل المفاهيم الإجرائية لتلك الأبعاد الثلاثة فيما يلي:

١/٤/٥-أ- **صراع الوقت:** ويُشير إلى عدم كفاية الوقت لدى أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات للقيام بجميع المهام المطلوبة في عمل المستشفى، بالإضافة إلى الأعمال المطلوبة للأسرة.

١/٤/٥-ب- **صراع الإجهاد:** ويتعلق بالإجهاد الذي يعاني منه أعضاء هيئة التمريض بسبب متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة، مما يؤثر على أدائه نتيجة التناقض بين الأثنين.

٥/٤/١-ج- صراع السلوك: ويشير إلى التناقض بين السلوك المطلوب في العمل، والسلوك المطلوب في الأسرة، حيث يتطلب العمل من أعضاء هيئة التمريض العمل لساعات طويلة، مما يقلل من الوقت الذي يقضيه كل منهم مع أسرته .

٥/٤/٢- الدعم التنظيمي المُدرك (المتغير المعدل): ويُعرف الدعم التنظيمي المُدرك إجرائياً بأنه "مدى إدراك هيئة التمريض للاهتمام، والرفاهية، والدعم المقدم لهم من قبل إدارة المستشفى التي يعملون بها، ويتمثل هذا الدعم في تقدير المستشفى لأرائهم، ومجهوداتهم، وإسهاماتهم، وأعمالهم، والمحافظة على سلامتهم، ورفاهيتهم، ومراعاة العدالة، والإنصاف فيما يتعلق بالنواحي المادية الخاصة بجميع العاملين، والتمسك بهؤلاء الأفراد في خدمة المستشفى".

٥/٤/٣- الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع): ويقصد به "شعور الموظفين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط بوصولهم إلى مرحلة الإنهاك العاطفي أو الانفصالي، والانفصال السيكولوجي للفرد عن الوظيفة، إضافة إلى سوء العلاقات الشخصية مع الآخرين في بيئة العمل سواء من الرؤساء أو أطعم الأطباء، ومن جمهور المتعاملين من المرضى، والمرافقين لهم، وكذلك ضعف مستوى الانجاز، والأداء الوظيفي للمرضيين نتيجة شعورهم بضغط العمل" وفيما يلي توضيح للمفاهيم الإجرائية للأبعاد الثلاثة:

٥/٤/٣/١- الإنهاك العاطفي: ويقصد به الإرهاق الجسمي، والذهني نتيجة الاحتراق من كثرة ضغوط، وأعباء العمل، أو استغلال الزملاء، أو الملل والاحباط، وأحياناً يكون بسبب أسلوب تعامل الرئيس المباشر مع أعضاء هيئة التمريض.

٥/٤/٣/٢- تبلد المشاعر: ويشير إلى تعامل عضو هيئة التمريض مع الزملاء في العمل بأسلوب مجرد من العواطف، وأحياناً التعامل بقسوة، وعدم الاكتراث بما يحدث للآخرين بالعمل، بما يؤدي أن زملاء العمل يلقون اللوم على هذا الشخص ويعتبرونه أنه من أسباب حدوث مشاكل لهم في العمل .

٥/٤/٣/٣- ضعف الانجاز الشخصي: ويتجلى ضعف الانجاز في عدم قدرة عضو هيئة التمريض على معالجة المشكلات التي قد تحدث مع المرافقين للمرضى، وعدم الشعور بالحماس، والتأخر في تهيئة جو العمل، وعدم تحقيق انجازات في العمل،

والشعور بعدم تقدير قيمة اعمال الشخص والتعامل بعصبية مع المشكلات النفسية للمرضى والمتعاملين.

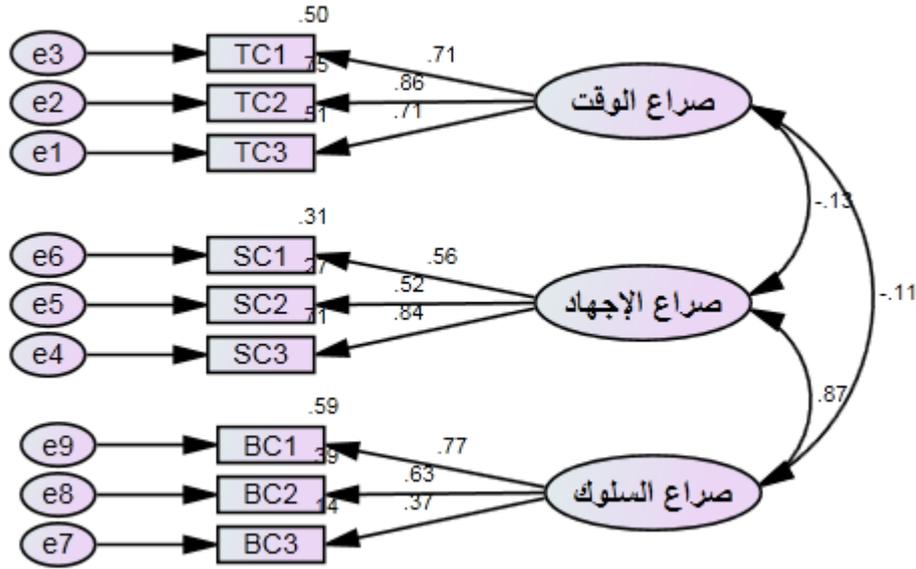
٥/٥- تصميم أداة القياس (قائمة الاستقصاء)، واختبارها:

لأغراض جمع البيانات، وإختبار فروض الدراسة قام الباحث بتصميم قائمة الاستقصاء من خلال الاطلاع على الأدبيات ذات العلاقة بالموضوع، وتم تطويرها لأغراض الدراسة، وتم الاعتماد على قوائم معدة مسبقاً لهذا الغرض، وقد تم إعداد قائمة الأسئلة وفقاً لمقياس Likert الخماسي حيث تتراوح درجاته بين موافق تماماً وقيمتها (٥)، وغير موافق بالمرة وقيمتها (١).

وقد تم قياس المتغير المستقل وهو الصراع بين العمل والأسرة بابعاده الثلاثة وذلك بالإعتماد على مقياس Carlson, Kacmar & Williams, (2000) والذي يُعد من أشهر المقاييس ويتكون من عدد (٩) عبارات (أنظر القسم الأول من قائمة الاستقصاء)، وتنقسم العبارات الي عدد (٣) عبارات تقيس صراع الوقت (من عبارة TC1 الى عبارة TC3)، وعدد (٣) عبارات تقيس صراع الإجهاد (من عبارة SC1 الى عبارة SC3)، بالإضافة الي عدد (٣) عبارات تقيس صراع السلوك (من عبارة BC1 الى عبارة BC3)، وقد بلغ معامل الثبات (قيمة ألفا كرونباخ) لهذا المقياس (٠,٨٠٩) مما يُدلل علي ارتفاع معاملات الثبات، ويؤكد الاتساق الداخلي في القياس.

وقد تم القيام بالتحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية لمقياس المتغير المستقل، وكانت نتائج جميعها مقبولة بدون إجراء أية تعديلات مثل: $CMIN/DF = 1.591$, $P = 0.033$, $CFI = .981$, $TLI = .972$, $RMSEA = .043$ جودة مطابقة النموذج.

ويُعرض نموذج القياس لمتغير الصراع بين العمل والأسرة في الشكل التالي رقم (٢).



شكل رقم (٢)

نموذج القياس التوكيدي (CFA) لمتغير الصراع بين العمل والأسرة

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي ببرنامج Amos

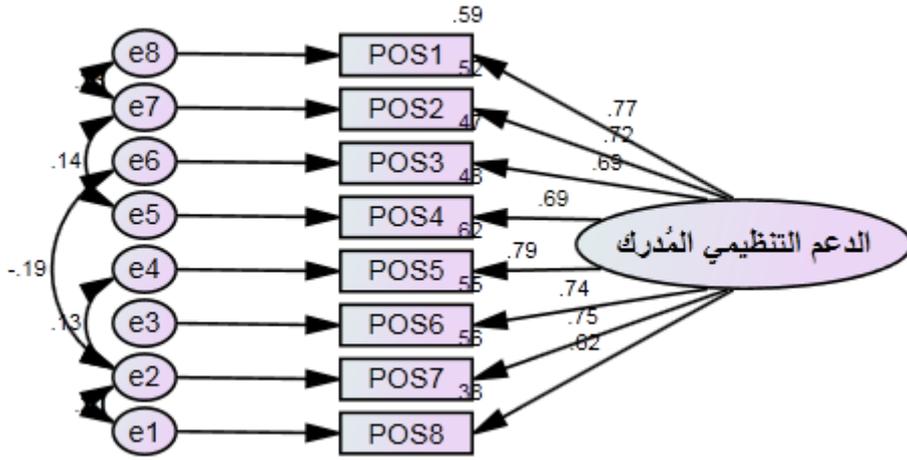
كما تعتمد الدراسة الحالية في قياسها للمتغير المعدل وهو الدعم التنظيمي المُدرَك على المقياس الذي أعده (Eisenberger et al, 2001)، والمطور عن المقياس الرائد الذي قدمه Eisenberger et al, (1986) والذي يحتوي على (٨) عبارة (أنظر القسم الثاني من قائمة الاستقصاء)، وذلك من العبارة ذات الترميز الاحصائي POS1 الى العبارة POS8، وقد بلغ معامل الثبات (قيمة ألفا كرونباخ) لهذا المقياس (٠,٨٩٨) مما يُدلل على ارتفاع معاملات الثبات، ويؤكد الاتساق الداخلي في القياس.

وقد صممت البنود الثمانية على غرار مقياس ليكرت Likert Scale ذي النقاط الخمس، والتي تتراوح بين أوافق بشدة، وغير موافق على الإطلاق، وذلك باستثناء العبارة الأخيرة (R)، والتي صيغت بشكل عكسي، وهو ما تم مراعاته عند إدخال قيم تلك العبارة على البرنامج.

وقد تم القيام بالتحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية للمقياس، وكانت نتائج مقبولة مثل: $CMIN/DF=1.271$, $RMR = 0,039$, $CFI = .997$, $TLI = .994$,

وذلك بعد القيام بإجراء بعض التعديلات المقترحة من البرنامج على النموذج الأساسي، والتي تمثلت في ربط بواقي أخطاء القياس (e7,e8) ، (e5,e7) ، (e2,e6) ، (e2,e4) ، (e1,e2) لزيادة جودة مطابقة النموذج.

وبالتالي تم الحصول على نموذج القياس المعدل لمتغير - الدعم التنظيمي المُدرك- والذي يعرضه الشكل التالي رقم (٣).



شكل رقم (٣)

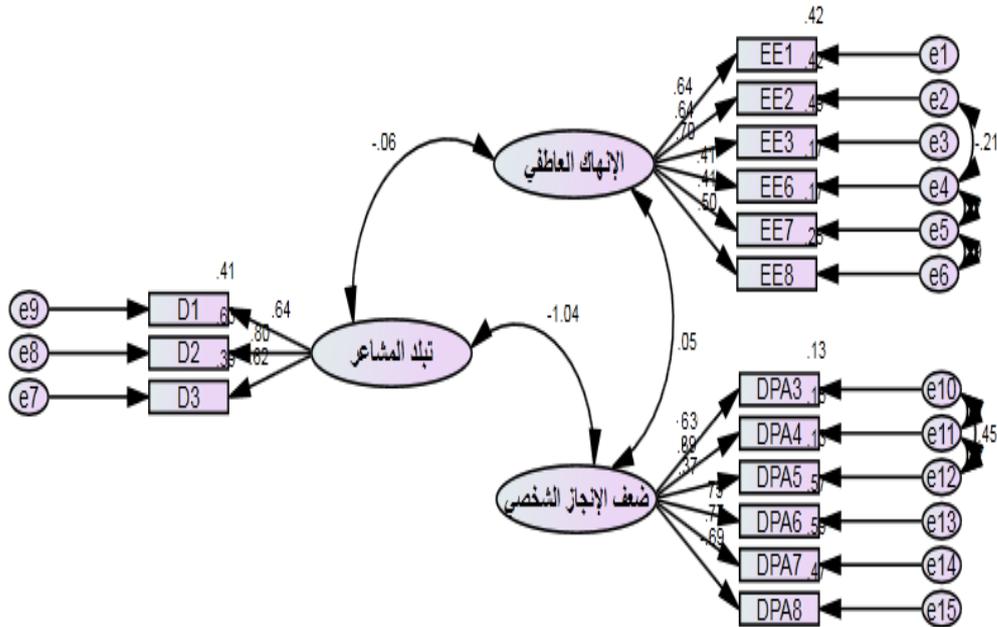
نموذج القياس التوكيدي (CFA) لمتغير الدعم التنظيمي المُدرك

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي ببرنامج Amos

اما بالنسبة للمتغير التابع وهو الاحتراق الوظيفي قد تم استخدام المقياس الذي طوره كلا من Maslach & Jackson, (1996)، والذي يُعرف باسم Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) ، والذي يتكون من (٢٢) عبارة (أنظر القسم الثالث من قائمة الاستقصاء) ، حيث تقيس تسع عبارات من EE1: EE9 البعد الأول وهو الإنهاك العاطفي، وتقيس خمس عبارات من D1: D5 البعد الثاني المتمثل في تبلد المشاعر، بينما تقيس ثمان عبارات من DPA1: DPA8 البعد الثالث وهو ضعف الانجاز الشخصي، وقد بلغ معامل الثبات (قيمة ألفا كرونباخ) لهذا المقياس (٠,٧٨٦) مما يُدلل على ارتفاع معاملات الثبات، ويؤكد الاتساق الداخلي في القياس.

وقد صممت عبارات المقياس بأبعاده الثلاثة على غرار مقياس ليكرت Likert Scale ذي النقاط الخمس، والتي تتراوح بين أوافق بشدة، وغير موافق على الإطلاق، مع ملاحظة أن بُعد ضعف الانجاز الشخصي قد صيغت عباراته الثمانية بشكل عكسي (R) رغبة في عدم تهرب المستقصى منهم على الإجابة، وللحصول على إجابات صادقة، وهو ما تم مراعاته عند إدخال قيم تلك العبارة على البرنامج.

وقد تم القيام بالتحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية لمتغير الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، وكانت نتائج مقبولة مثل: $CMIN/DF=1.398$, $CFI = .957$, $RMR = .041$, $TLI = .972$, $RMSEA = .035$ ، وذلك بعد القيام بإجراء بعض التعديلات المقترحة من البرنامج على النموذج الأساسي والتي تمثلت في حذف العبارات EE4, EE5, EE9, D4, D5, DPA1, DPA2، مع ربط بواقى أخطاء القياس: (e11,e12)، (e10,e12)، (e2,e4)، (e4,e5)، (e5,e6)، (e10,e11)، (e10,e12) لزيادة جودة مطابقة النموذج. وبالتالي تم الحصول على نموذج القياس المعدل للمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، والذي يعرضه الشكل التالي رقم (٤).



شكل رقم (٤)

نموذج القياس التوكيدي (CFA) لمتغير الاحتراق الوظيفي

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي ببرنامج Amos

٦/٥ - التحليل الإحصائي للبيانات، وكيفية اختبار الفروض:

قد تم إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة لطبيعة وأهداف الدراسة، واختبار الفروض، من خلال الاعتماد علي برنامج *Statistical Package for Social Sciences V26.0* المعروف بـ (SPSS)، وبرنامج (Amos) النسخة (٢٤)، وهما البرنامجين المناسبين لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية، وهي كالتالي:

- تحليل الثبات *Reliability Coefficients* وفقاً لاختبار الفا كرونباخ (*Cronbach's Alpha*) وذلك لتحديد معاملات صدق، وثبات أداة القياس، وتحديد درجة الاتساق الداخلي للبيانات المتعلقة بمتغيرات، وأبعاد الدراسة الحالية.
- الأساليب الإحصائية الوصفية *Descriptive Statistic* التي تشمل حساب المتوسطات الحسابية *Means*، والانحراف المعياري *Standard Deviation* لمتغيرات الدراسة، ومعاملات الارتباط الخطي الثنائي لبيرسون بينها.
- استخدمت الدراسة أسلوب التحليل العاملي التوكيدي، وأسلوب تحليل المسار (Path Analysis) المتاح في برنامج (AMOS)، وذلك لاختبار جودة التوافق بين البيانات التي تم جمعها، والبيانات النظرية، والنموذج الهيكلي لاختبار فرضيات الدراسة.
- تم استخدام معيار (Sobel, 1982) المتاح ببرنامج (AMOS) لاختبار دور وساطة الدعم التنظيمي المُدرَك.

٦- نتائج التحليل الإحصائي للدراسة:

يُمكن القول ان نتائج التحليل الإحصائي للدراسة تشتمل على عدة عناصر، وذلك كما يلي:

١/٦ - خصائص عينة الدراسة:

يعد توفير المعلومات الديموغرافية بمثابة وسيلة لتوفير الخلفية السياقية للمشاركين في الدراسة، وبالتالي تسهيل فهم سياق الدراسة وتتيح تمثيل دقيق للمفردات الذين يتم

فحصهم (Connelly, 2013)، ويوضح الجدول التالي رقم (٢) نتائج تحليل الخصائص الوصفية لعينة الدراسة، كما يلي:

جدول رقم (٢)

الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

عينة الدراسة		الخصائص	
النسبة	العدد		
٪١٠٠	٣٢٥		
٪١٩,١	٦٢	ذكر.	(١) النوع
٪٨٠,٩	٢٦٣	أنثي.	
٪٢٧,٤	٨٩	أقل من ٣٠ سنة.	المرحلة العمرية (السن)
٪٤٨,٣	١٥٧	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة.	
٪١٩,٧	٦٤	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة.	
٪٤,٦	١٥	٥٠ سنة فأكثر.	
٪١٨,٧	٦١	دبلوم تريض متوسط.	المؤهل العلمي
٪٤٤	١٤٣	معهد تريض فوق المتوسط.	
٪٣٧,٣	١٢١	بكالوريوس.	
٪١١,١	٣٦	متزوج.	الحالة الاجتماعية
٪٨٥,٥	٢٧٨	متزوج ويعول.	
٪٣,٤	١١	مطلق / أرمل.	
٪٢٦,٤	٨٦	أقل من ٥ سنوات.	مدة الخدمة في المستشفى
٪٣١,٧	١٠٣	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات.	
٪٣٣,٣	١٠٨	من ١٠ سنوات الي اقل من ١٥ سنوات.	
٪٨,٦	٢٨	١٥ سنة فأكثر.	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات . ن = ٣٢٥ مفردة.

ونستخلص من الجدول (٢) السابق ما يلي:

١/١/٦ - بالنسبة لخاصية النوع: يُلاحظ زيادة مفردات العينة من الإناث مقارنة بأعداد الذكور حيث تُمثل نسبة الإناث ٨٠,٩٪ أما الذكور فيُمثلون ١٩,١٪ من حجم عينة الدراسة.

٢/١/٦ - وفيما يتعلق بخاصية المرحلة العمرية: كانت النسبة الغالبة لمفردات العينة في الفئة العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة حيث مثّلت ما نسبته ٤٨,٣٪ تلاهم هيئة التمريض من فئة أقل من ٣٠ سنة بنسبة ٢٧,٤٪ من مفردات العينة، ثم الفئة العمرية من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة وذلك بنسبة ١٩,٧٪، وأخيراً الفئة التي تبلغ أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر حيث يُمثلون ٤,٦٪ من حجم العينة.

٣/١/٦ - أما خاصية المؤهل العلمي: يلاحظ أن الغالبية العظمى من العينة كانت لفتتي معهد تمريض فوق المتوسط، بكالوريوس حيث مثّلت ما نسبته ٤٤٪، ٣٧,٣٪ علي التوالي، ويأتي في المرتبة الأخيرة فئة دبلوم تمريض متوسط بنسبة ١٨,٧٪ من مفردات عينة الدراسة.

٤/١/٦ - وبالنسبة لخاصية الحالة الإجتماعية: فقد أتضح أن غالبية مفردات عينة الدراسة كانوا من فئة متزوج ويعول، وذلك بنسبة ٨٥,٥٪، أما فتتي متزوج، ومطلق/ أرمل فقد مثّلاً ما نسبته (١,١١٪، ٣,٤٪) علي التوالي لكل منهما.

٥/١/٦ - وأخيراً خاصية مدة الخدمة في المستشفى: فنلاحظ أنه قد جاء في المقدمة الفئة التي تتراوح سنوات عملهم بالمستشفى ما بين ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة، وذلك بنسبة ٣٣,٣٪، يليها بفارق ضئيل الفئة من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات بنسبة ١٣,٧٪، ثم فئة أقل من ٥ سنوات بنسبة ٢٦,٤٪ أما النسبة الأقل فكانت للفئة من ٥١ سنة حيث مثّلوا نسبة ٨,٦٪ من مفردات عينة الدراسة.

٢/٦ - المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

قبل البدء في إجراء اختبارات فروض الدراسة تجدر الإشارة إلى بعض المؤشرات المبدئية التي تعكسها نتائج الدراسة ممثلة في المتوسطات، والانحرافات المعيارية،

ومعاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة، ويوضحها الجدول التالي رقم (٣):

جدول رقم (٣)

المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط الخطي الثنائي (Pearson) بين متغيرات الدراسة

أبعاد الاحترق الوظيفي (التابع)			الدعم التنظيمي (المُدرك) (المعدل)	أبعاد الصراع بين العمل والأسرة (المستقل)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المتغيرات
DP A	D	EE	POS	BC	SC	TC			
						١	٠,٩٤١	٣,١٥٦	TC
						١	* ٠,٤٣٨	٠,٧٣٦	SC
				١	** ٠,٦٤٨	** ٠,٥٤٩	٠,٧٤٣	٤,١٠١	BC
			١	** -٠,٤١١	** -٠,٤٨١	* -٠,١١٨	١,٠٧٥	٢,٤٠٤	POS
		١	* -٠,٢٨٩	** ٠,٧٨٨	** ٠,٧٨٥	** ٠,٦٧٩	٠,٥٥٨	٣,٠٥١	EE
	١	* ٠,٦٨٢	** -٠,٤٣٨	** ٠,٨٣٣	** ٠,٨٣٤	** ٠,٨٣٣	٠,٧٥٩	٤,٠٢٢	D
١	** ٠,٧٨٤	* ٠,٦٧٣	** -٠,٤٠٤	** ٠,٧٥٤	** ٠,٧٤٢	** ٠,٨٤١	٠,٨١١	٤,٠١٣	DPA

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية. ن = ٣٢٥ مفردة. * p<0.05 ** p<0.01
ملحوظة: الترميز الإحصائي: TC = صراع الوقت، SC = صراع الإجهاد، BC = صراع السلوك، POS = الدعم التنظيمي المُدرك، EE = الإنهاك العاطفي، D = تبدل المشاعر، DPA = ضعف الانجاز الشخصي.

ويتضح من الجدول السابق رقم (٣) ما يلي:

١/٢/٦ - سجل الوسط حسابي لجميع أبعاد الصراع بين العمل والأسرة - كمتغير مستقل - قيم أعلى من المتوسط، حيث كان أقلهم في الإدراك من جانب أفراد العينة بُعد صراع الوقت بوسط حسابي (٣,١٥٦)، وبانحراف معياري (٠,٩٤١)، أما أعلاهم في الإدراك كان لبعد لصراع السلوك بوسط حسابي (٤,١٠١)، وبانحراف معياري (٠,٧٤٣) مما يُدلل ان الوسط الحسابي لتلك المتغيرات أعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت خماسي التدرج (٣) ومما يؤكد على إدراك أفراد العينة لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة.

٢/٢/٦ - فيما يتعلق بالدعم التنظيمي المُدرك - كمتغير معدل - فقد حقق قيمة وسط حسابي يبلغ مقداره (٢,٤٠٤)، وبالتالي فهو أقل من الفرضي لمقياس ليكرت خماسي التدرج (٣)، ويعني ذلك إنخفاض إدراك هيئة التمريض للدعم التنظيمي الذي تقدمه لهم مستشفيات جامعة أسيوط، وعدم رضاهم عن مقدار الدعم المقدم لهم.

٣/٢/٦- أما فيما يتعلق بالمتغير التابع، وهو الاحتراق الوظيفي فقد بلغت جميع أبعاده قيم أعلى من المتوسط حيث كان بُعد تبدل المشاعر الأعلى في الإدراك بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢٠)، وبانحراف معياري (٠,٧٥٩)، وأقلهم في الإدراك كان لبُعد الإنهاك العاطفي بوسطاً حسابياً قدره (٣,٠٥١) ، وبانحراف معياري (٠,٥٥٨) وجاء في المرتبة الثانية بُعد ضعف الانجاز الشخصي بوسط حسابي يبلغ مقداره (٤,٠١٣)، وبانحراف معياري (٠,١١٨)، مما يُدلل ان الوسط الحسابي لهذه المتغيرات أعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت خماسي التدرج (٣)، وأن تلك النتائج تؤكد أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لمتغير الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لمعظم أبعاده.

٤/١/٦- يتضح أيضاً من نتائج الجدول السابق رقم (٣) وجود علاقات ارتباط ثنائي موجبة، ومعنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي وكانت جميع معاملات الارتباط قوية أو متوسطة بشكل عام على النحو المبين بالجدول أعلاه، وتتفق تلك النتائج مع اتجاهات التأثيرات المفترضة بصفة أولية.

٥/١/٦- كما أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط ثنائي سالبة، ومعنوية بين الدعم التنظيمي المُدرك من ناحية، وأبعاد كل من الصراع بين العمل والأسرة، وأبعاد الاحتراق الوظيفي من ناحية أخرى، وهذه الارتباطات كانت متوسطة، وضعيفة على النحو المبين بالجدول أعلاه، وتتفق تلك النتائج مع اتجاهات التأثيرات المفترضة بصفة أولية.

٣/٦- نتائج الاتساق الداخلي للمقاييس الخاصة بمتغيرات الدراسة:

لاختبار ثبات المقياس Reliability Analysis تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا Cornbach Alpha، والذي يحدد الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل استخدام أدوات قياس متعددة الأسئلة، حيث تم استخراج قيمة معامل (Alpha) بوصفه أحد أكثر الطرق استخداماً في العلوم الانسانية لتقييم الاعتمادية، أما فيما يتعلق باختبارات الصدق (Validity Analysis) والتي تقيس مدى مناسبة المقياس المستخدم في قياس المتغيرات محل الدراسة، فقد تم استخراج الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا (Alpha)، والتي يتحدد بناء عليها مدى صلاحية بنية المقياس (Sekaran & Bougie, 2016) ويعرض الجدول (٤) نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٤)
قيم معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

معامل الصدق*	معامل الثبات Cronbach's Alpha	المتغيرات
٠,٨٩٩	٠,٨٠٩	الصراع بين العمل والأسرة (المستقل).
٠,٨٩٥	٠,٨٠١	١/ صراع الوقت.
٠,٨٨٥	٠,٧٨٤	٢/ صراع الإجهاد.
٠,٨٣٩	٠,٧٠٥	٣/ صراع السلوك.
٠,٩٤٩	٠,٨٩٨	الدعم التنظيمي المُدرَك (المعدل).
٠,٨٨٧	٠,٧٨٦	الاحتراق الوظيفي (التابع).
٠,٨٨٥	٠,٧٨٣	١/ الإنهاك العاطفي.
٠,٨٧٢	٠,٧٦١	٢/ تلبّد المشاعر.
٠,٩١٤	٠,٨٣٦	٣/ ضعف الانجاز الشخصي.
٠,٩٤٦	٠,٨٩٤	قائمة الاستقصاء ككل

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي. ن = ٣٢٥ مفردة.
* معامل الصدق هو ناتج الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

يُلاحظ من بيانات الجدول السابق رقم (٤) أنه فيما يتعلق بمعاملات الثبات تُسجل البيانات معاملات ثبات مقبولة بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة، حيث كانت أقل قيمة مسجلة لمعامل الثبات (٠,٧٠٥) وكانت لُبُعد صراع السلوك كأحد أبعاد الصراع بين العمل والاسرة ، وبالتالي فقد حظيت جميع هذه المتغيرات والأبعاد بمعاملات ثبات مرتفعة.

حيث يُشير Johnson & Christensen (2017) إلى أن قيم ألفا كرونباخ الأكبر من (٠,٦٠) تُعدّ قيمة مقبولة للحكم على إعتمادية المقاييس، أما فيما يتعلق بمعاملات الصدق فقد سجلت البيانات السابقة درجات صدق مرتفعة بالنسبة لجميع المتغيرات حيث تراوحت القيم ما بين (٠,٨٣٩) و (٠,٩٤٩)، وللقائمة ككل بلغت (٠,٩٤٦)، مما يعكس وجود ملاءمة من الاتساق الداخلي Internal Consistency بين البنود، وارتفاع صدق، وصلاحية هذه المقاييس من الناحيتين المنطقية، والإحصائية لجمع متغيرات الدراسة، وإستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار الفروض.

٤/٦ نتائج اختبار فروض الدراسة باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية SEM:

تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية (*Structural Equation Modeling*) لإختبار الفروض، حيث يتم أولاً تقدير نموذج القياس، ثم يتبعه تقدير للنموذج الهيكلية لإختبار نموذج الدراسة وفروضها (Hair et al., 2010).

١/٤/٦ تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة Measurement Model:

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام نموذج التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لإختبار توافق نموذج القياس، وحساب الصدق والثبات، وتم استخدام أبعاد المتغيرات المستقلة (الصراع بين العمل والأسرة)، وعبارات المتغير المعدل الدعم التنظيمي المُدرَك (من POS1 إلى POS8)، وأبعاد المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، وتم استخدام هذه العبارات، والأبعاد كمتغيرات ملاحظة، ويتم إجراء التحليل العاملي التأكيدى لنموذج القياس قبل النموذج الهيكلية؛ وذلك للتأكد من أن نموذج القياس مقبول منطقياً وأنه يُظهر مستويات مقبولة من الصدق والثبات (Anderson, & Gerbing, 1988). ويعرض الجدول (٥) مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي بناءً على نتائج التحليل العاملي التوكيدي:

جدول رقم (٥)

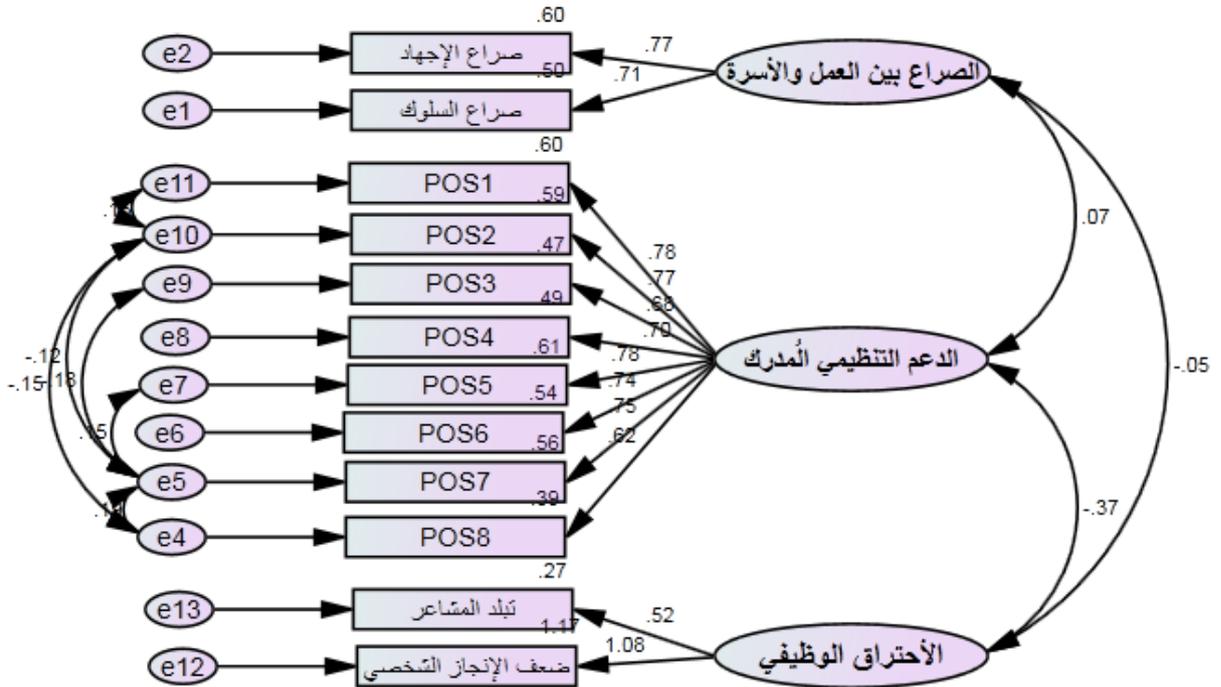
مؤشرات جودة المطابقة لنموذج القياس الكلي النهائي لمتغيرات الدراسة

RMSEA	المطابقة المقارن CFI	توكر لويس TLI	المطابقة المعياري NFI	حُسن المطابقة المعدل AGFI	حُسن المطابقة GFI	قيمة P	مربع كاي المعياري (CMIN/DF)	النموذج Model
٠,١٠٥	٠,٨٥٢	٠,٨١٩	٠,٨٢٠	٠,٨٧٤	٠,٨٤٣	٠,٠٠٠	٤,٥٤٤	الأساسي
٠,٠٣٦	٠,٩٨٨	٠,٩٨٢	٠,٩٦١	٠,٩٤٥	٠,٩٦٨	٠,٠٣٣	١,٤٢١	المعدل

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS. ن = ٣٢٥ مفردة.

وتُظهر النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (٥)، أن مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الأساسي دون إجراء أية تعديلات عليه معنوية، وكانت غير مقبولة في بعض المؤشرات لأنها أقل من المعيار المحدد (محك القبول)، وبالتالي فقد تم إجراء بعض التعديلات المقترحة من البرنامج على النموذج الأساسي، والتي تمثلت في حذف صراع الوقت كأحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، وكذلك حذف بُعد الإنهاك العاطفي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي، مع ربط بواقى أخطاء القياس: (e10،e11)، (e5،e10)، (e5،e9) (e5،e7) (e4،e10) (e4،e5) لزيادة جودة مطابقة النموذج.

وقد نتج عن هذه التعديلات نموذج القياس المعدل الكلي للدراسة، كما هو موضح الشكل (٣) النموذج النهائي المعدل للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة:



شكل رقم (٥)

نموذج القياس التوكيدي (CFA) النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة

المصدر: مخرجات نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج Amos

ويلاحظ أن هناك تحسناً جيداً في جميع مؤشرات النموذج بعد إجراء التعديلات، وأن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة تتفق مع المعايير المقبولة (مك القبول)، وذلك كما يلي:

- إنخفاض ناتج قسمة (CMIN/DF) والذي بلغ (1,421) وبالتالي فهي مقبولة طبقاً للمعيار المحدد للقبول والذي ينص على أنها يجب أن تكون اقل من (0,5).
- ارتفاع قيم المؤشرات الأخرى لجودة التطابق والتوافق حيث بلغت (GFI = 0,968, AGFI = 0,945, NFI = 0,961, TLI = 0,982, CFI = 0,988) وجميع تلك القيم مقبولة لأنها أعلى من المعيار المحدد للقبول، والذي ينص على أنها يجب أن تكون أكبر من (0,90).
- كذلك إنخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ (RMSEA = 0,036)، وبالتالي فإنها مقبولة طبقاً للمعيار المحدد للقبول، والذي ينص على أنها يجب أن تكون أقل من (0,08)،

وللتعرف على أدلة الصدق البنائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة تم حساب الثبات والتباين المستخلص AVE إضافة إلي التعرف على نتائج التحليل العاملي التوكيدي، ويعرض الجدول التالي رقم (٦) تلك الأدلة.

جدول رقم (٦)
نتائج أدلة الصدق البنائي لنموذج قياس متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	التحميل المعياري	قيمة ت (C.R)	الارتباط التريبي المتعدد	الثبات المركب	متوسط التباين المستخلص AVE
الصراع بين العمل والأسرة: صراع الإجهاد (SC) صراع السلوك (BC)	٠,٧٧٣ ٠,٧١٠	NS ١,٠٠٦ ثابت	٠,٥٩٨ ٠,٥٠٤	٠,٧٥٨	٠,٥٥١
الدعم التنظيمي المُدرَك: عبارة رقم ١ (POS1) عبارة رقم ٢ (POS2)	٠,٧٧٥ ٠,٧٦٧	*** ١١,٠١٣ *** ١٠,٢٨٤	٠,٦٠١ ٠,٥٨٨	٠,٨٩٨ ***	٠,٥٢٩

		٠,٤٦٦	***١٠,٠٨٦	٠,٦٨٢	عبارة رقم ٣ (POS3)
		٠,٤٨٩	*** ١٠,٣٠٩	٠,٧٠٠	عبارة رقم ٤ (POS4)
		٠,٦٠٦	*** ١١,٠٧٨	٠,٧٧٩	عبارة رقم ٥ (POS5)
		٠,٥٤١	*** ١٠,٦٨٩	٠,٧٣٦	عبارة رقم ٦ (POS6)
		٠,٥٥٧	*** ١١,٧٤٨	٠,٧٤٦	عبارة رقم ٧ (POS7)
		٠,٣٨٩	ثابت	٠,٦٢٣	عبارة رقم ٨ (POS8)
٠,٧٢٣	٠,٨٣٠	٠,٢٧٤	ثابت	٠,٥٢٤	الاحترق الوظيفي: تبلد المشاعر (D)
		١,١٧٢	***٤,٠٥٢	١,٠٨٣	ضعف الانجاز الشخصي (DPA)

المصدر: من إعداد الباحث بناءً علي نتائج التحليل ببرنامج AMOS. ن = ٣٢٥ مفردة. $P < 0.001$ ***

وإستناداً للنتائج المعروضة في الجدول السابق رقم (٦) نجد أن :

- ثبات معظم العبارات أو الأبعاد بعد اقتراح برنامج AMOS على حذف بُعد صراع الوقت - كاحد أبعاد الصراع بين العمل والأسرة- وكذلك بُعد الإنهاك العاطفي -كأحد أبعاد الاحترق الوظيفي- وهذا ما تؤيده النتائج النهائية لقيم مربعات الارتباط التربيعي المتعدد للعبارات والأبعاد وهي أكبر من (٠,٥) ، حيث تم تحديد ثبات كل عبارة Item Reliability Measure، ويقاس بمقدار التباين الذي يعزى إلى العبارة مقارنة بخطأ القياس، والذي يُعد التبرير الإحصائي لأستبعاد العبارات أو الأبعاد التي لا تحقق المستوى المقبول، وتم ذلك باستخدام قيم مربع الارتباط المتعدد، أو مربع قيم التحميل المعيارية للعبارة (محمود، ٢٠١٣). وتعتبر العبارة مقبولة الثبات إذا كانت قيم التحميل المعيارية لتلك العبارة أكبر من (٠,٥) على الأقل، وفي أحسن الأحوال تكون أكبر من (٠,٧) (Hair et al., 2009)

- تم حساب ثبات المتغير باستخدام الثبات المركب Construct Composite Reliability Measures، والذي يُعبر عن مدى قدرة العبارات على قياس المفهوم الضمني للمتغير، وتزيد جميع معاملات الثبات المركب للمتغيرات عن (٠,٧) إستناداً

- لما أشار إليه Fornell & Larker (1981) و Bagozzi & Y (1988) مما يُشير إلى أن جميع المتغيرات المستخدمة في الدراسة يتوفر لها ثبات مركب جيد.
- تظهر قيم "ت" CR أن جميع التحويلات المعيارية معنوية إحصائياً عند (0,001) كما أن متوسط التباين المستخلص المحسوب (Average Variance Extracted) لكافة المتغيرات (0,50) فأكثر، وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير 50% فأكثر من التباين في المتغيرات الملاحظة (الأبعاد / العبارات) وأن الباقي يرجع إلى خطأ في القياس (Fornell & Larker, 1981 & Y, 1988)، مما يعتبر دليلاً على أن جميع (الأبعاد / العبارات) تقيس المتغيرات المرتبطة بها وتؤكد الصدق المشترك، فالصدق المشترك Convergent Validity تم حسابه عن طريق قيم تحميل العامل المعيارية Factor Loading Standardized، ومعنوياتها الإحصائية من خلال قيم ت (Value)، حيث إنه ليس بالضرورة أن يكون للعبارات قيم تحميل مرتفعة أكبر من (0,7) بالرغم من أنها ذات قيم ثبات عالية (Anderson & Gerbing, 1988)، وتم حساب الصدق المشترك باستخدام أداة التحليل الإحصائي Amos، حيث يظهر في النتائج (T- Value) في شكل نسب حرجة Critical Ratio (CR)، وتعد قيمة $\geq 1,69$ (Segar, 1997)، وكلما زاد التحميل العائلي مقارنة بالخطأ المعياري كلما كان هناك دليل قوي على وجود علاقة بين المؤشرات المشاهدة (العبارات) وبين المتغيرات التي يقوم بقياسها النموذج، والعكس صحيح (Hair et al., 2009).
 - وأيضاً تم حساب متوسط التباين المستخلص للمتغير Average Variance Extracted (AVE)، وهو عبارة عن متوسط التباين مقدار التباين الذي يُفسره المتغير الضمني (Latent) في جميع المتغيرات الملاحظة (العبارات) التي يتم قياس هذا المتغير بها)، وتعد قيم متوسط التباين المستخلص $\geq (0,5)$ جيدة، وهذا منطقي لأن 0,5 تعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير 50% من التباين في المتغيرات الملاحظة (العبارات)، وأن الباقي (50%) يرجع إلى الخطأ في القياس Segar, (1997).

- تشير قيم متوسط التباين المستخلص المحسوب Average Variance Extracted (AVE) وهو عبارة عن متوسط التباين، ومقدار التباين الذي يفسره
- المتغير الضمني (Latent) في جميع المتغيرات الملاحظة (أبعاد النموذج النهائي للدراسة) حيث أن متغير الصراع بين العمل والأسرة يُفسر ٥٥,١٪ بينما متغير الدعم التنظيمي المُدرَك يفسر ٥٢,٩٪، بينما متغير الاحتراق الوظيفي يُفسر ٧٢,٣٪، والبواقي للمتغيرات الثلاثة يرجع الي الخطأ في القياس، وبالتالي جميعها قيم مقبولة وفقاً لما أشار إليه Segar, (1997) وهذا يعد دليلاً قوياً على أن جميع العبارات تقيس المتغيرات المرتبطة بها، وبالتالي تؤكد الصدق المشترك للمقاييس.

٢/٤/٦ الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة:

يُشير الصدق التمييزي Discriminate Validity الى مدى تميز او تباين المتغيرات الضمنية، ويتم حسابه من خلال مقارنة قيم الارتباط بين المتغير مع غيره من المتغيرات بمتوسط التباين المستخلص AVE لهذا المتغير، ويتوفر الصدق التمييزي عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من اي قيمة من متوسط قيم الارتباط بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات (Anderson & Gerbing, 1988)، وتم حساب الصدق التمييزي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب التباين المشترك بين المتغيرات، والتأكد من ان هذه التباينات أقل من متوسط التباين المحسوب لكل متغير، ويعرض الجدول التالي رقم (٧) مصفوفة التباين المشترك بين المتغيرات، ومتوسط التباين المحسوب لكل متغير، والذي يوضح أن قيم متوسط التباين المحسوب لكل متغير أكبر من قيم التباين المشترك بين هذا المتغير، وغيره من المتغيرات الأخرى، مما يؤكد الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة المستخدمة وذلك كما يلي.

جدول ٧

مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة

م	متغيرات الدراسة	الصراع بين العمل والأسرة (مستقل)	الدعم التنظيمي (معدل)	الاحتراق الوظيفي (تابع)
١	الصراع بين العمل والأسرة (مستقل)	(٠,٥٥١)		
٢	الدعم التنظيمي (معدل)	*** -٠,٣٦١	(٠,٥٢٩)	
٣	الاحتراق الوظيفي (تابع)	*** ٠,٥٠٧	*** -٠,٥١٣	(٠,٧٢٣)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS. ن = ٣٢٥ مفردة *** P < 0.001

- القيم الموضوعه بين الأقواس تمثل متوسط التباين المستخلص المحسوب للمتغير AVE.

- متوسط التباين المستخلص AVE ينتج عن قسمة مجموع الارتباط التربيعي للأبعاد على عددهم.

٣/٤/٦ اختبار النموذج الهيكلي للدراسة Structural Model (فروض الدراسة):

إن اتباع أسلوب المعادلة الهيكلية ذات الخطوتين Two-Step SEM يتم فيه أولاً تقدير نموذج القياس (التحليل العاملي التوكيدي CFA) في الخطوة السابقة، ثم ثانياً يتبعه تقدير النموذج الهيكلي (Hair et al., 1998; Anderson & Gerbing, 1988) والذي يُعد الخطوة الثانية من نماذج المعادلة الهيكلية. وبناء على مؤشرات جودة التوافق المقبولة لنموذج القياس بالإضافة الى تمام التأكد من صلاحية جميع المتغيرات في نموذج القياس من حيث الثبات، والصدق المشترك (متوسط التباين المشترك)، والصدق التمييزي (Anderson & Gerbing, 1988 ; Hair et al., 2010 ; Kline, 2005) تأتي مرحلة اختبار النموذج الهيكلي، وتعتبر المرحلة الأساسية والثانية للتحليل، ويهدف النموذج الهيكلي أو البنائي الى اختبار فروض الدراسة حيث يتكون من المتغيرات الخارجة Exogenous وهي أبعاد متغير للصراع بين العمل والأسرة الثلاثة، والمتغيرات التابعة Endogenous، وتتمثل في متغير الاحتراق الوظيفي، والدعم التنظيمي المُدرك كمتغير معدل، ولتقييم النموذج الهيكلي تم تقييم جودة التوافق لهذا النموذج، وذلك لتحديد ما اذا كان النموذج المفترض يوافق البيانات ام لا ؟ وذلك كما يعرضها الجدول رقم (٨) التالي:

جدول رقم (٨)

مؤشرات جودة المطابقة والتوافق للنموذج الهيكلي للدراسة باستخدام أسلوب تحليل المسار

RMSEA	المطابقة المقارن CFI	توكر لويس TLI	المطابقة المعياري NFI	حُسن المطابقة المعدل AGFI	حُسن المطابقة GFI	قيمة P	مربع كاي المعياري (CMIN/DF)	النموذج Model
٠,٠٤٨	٠,٩٩٣	٠,٩٧٨	٠,٩٨٩	٠,٩٩٦	٠,٩٦٣	٠,٠٠٠	٢,٧٠٩	قيم مؤشرات جودة التوافق

المصدر: من إعداد الباحث بناءً علي نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS. ن = ٥٢٣ مفردة.

ويتضح من نتائج الجدول السابق رقم (٨) أن النموذج يفى بشروط جودة التوافق لجميع المؤشرات (Hair et al., 2010) ، وأنه لا يحتاج إلي أية تعديلات حيث تدل جميع مؤشرات جودة المطابقة أنه نموذج مطابق، ومثالي لدراسة تلك الظاهرة.

وتشير نتائج الجدول رقم (٨) السابق الي ما يلي:

- انخفاض ناتج قسمة (CMIN/DF) والذي بلغ (٢,٧٠٩) وبالتالي فهي مقبولة طبقاً للمعيار المحدد للقبول، والذي ينص على أنها يجب أن تكون اقل من (٥).
- ارتفاع قيم المؤشرات الأخرى لجودة التوافق والتوافق حيث بلغت (GFI = 0,976, TLI = 0,989, CFI = 0,968, NFI = 0,978, AGFI = 0,972) ، وجميع تلك القيم مقبولة لأنها أعلى من المعيار المحدد للقبول، والذي ينص على أنها يجب أن تكون أكبر من (0,90).
- كذلك إنخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ (RMSEA = 0,059)، وبالتالي فإنها مقبولة طبقاً للمعيار المحدد للقبول، والذي ينص على أنها يجب أن تكون اقل من (0,08).

١/٦ - نتائج اختبار فروض الدراسة:

تحتوي الدراسة على أربعة فروض رئيسية ينبثق منها عدد من الفروض الفرعية، ويبين الجدول (٩) قيم معاملات المسارات للثلاثة فروض الاولى منها في النموذج الهيكلي للدراسة:

جدول (٩)

معاملات المسارات في النموذج الهيكلي للدراسة

مستوى الدلالة P	قيمة (ت) C.R value (T)	الخطأ المعياري Standard Error (S.E)	معامل المسار المعياري (B) Estimate	المسار المباشر
---	---	---	---	التأثيرات المباشرة: الفرض الأول بفروضة الفرعية: صراع الوقت ← الاحتراق الوظيفي
*** معنوي	٦,٧٣٥	٠,٠٩٥	٠,١٠٩	صراع الإجهاد ← الاحتراق الوظيفي
*** معنوي	١٠,٧٥٨	٠,٠٥٩	٠,٠٤٨	صراع السلوك ← الاحتراق الوظيفي
---	---	---	---	التأثيرات المباشرة: الفرض الثاني بفروضة الفرعية: صراع الوقت ← الدعم التنظيمي المُدرك
*** معنوي	-٧,٦٢٥	٠,٠٩٧	-٠,٠٤١	صراع الإجهاد ← الدعم التنظيمي المُدرك
*** معنوي	-٥,٤٢٢	٠,٠٩٣	-٠,٠٢٨	صراع السلوك ← الدعم التنظيمي المُدرك
*** معنوي	-٦,٠٤٣	٠,٠٣٤	-٠,٣١٧	التأثيرات المباشرة: الفرض الثالث: الدعم التنظيمي المُدرك ← الاحتراق الوظيفي

المصدر: مخرجات نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج Amos. ن = ٣٢٥ مفردة. *** P < 0.001

يتضح من نتائج الجدول (٩) ما يلي:

١/١/٦- ينص الفرض الأول على أنه "يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) تأثيراً موجباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم". وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض حسب أبعاد المتغير المستقل كانت نتائجها كما يلي:

- لا توجد نتائج لاختبار الفرض الفرعي الأول (H1.1) نتيجة حذفه من النموذج النهائي للدراسة، وبالتالي تم رفض صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتائج الفرض الفرعي الثاني (H1.2) : أتضح أن هناك تأثير موجب، ومعنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد على الاحتراق الوظيفي لهم، حيث تُشير نتائج الجدول (٩) الى ان قيم معامل المسار/ ومستوى معنويته تبلغ ($\beta = 0,109$ ، $t = 6,735$ ، $P = 0.000$)، وبالتالي تم قبول صحة الفرض الثاني.

- نتائج الفرض الفرعي الثالث (H1.3): أتضح أن هناك تأثير موجب، ومعنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك على الاحتراق الوظيفي لهم ، حيث تُشير نتائج الجدول (٩) الى ان قيم معامل المسار/ ومستوى معنويته تبلغ ($\beta = 0,048$ ، $t = 10,758$ ، $P = 0.000$)، وبالتالي تم قبول صحة الفرض الفرعي الثالث.

٢/١/٦- وينص الفرض الثاني (H2) على انه علاقة ارتباط سلبية معنوية بين الصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك)، والدعم التنظيمي المُدرَك لدى أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط وينتق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية حسب أبعاد المتغير المستقل كانت نتائجها كما يلي:

- لا توجد نتائج لاختبار الفرض الفرعي الأول (H2.1) نتيجة حذفه من النموذج النهائي للدراسة، وبالتالي تم رفض صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتائج الفرض الفرعي الثاني (H2.2) : أتضح ان هناك علاقة ارتباط سالبة ومعنوية بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد، والدعم التنظيمي المُدرَك، حيث تُشير نتائج الجدول (٩) الى ان قيم معامل المسار/ ومستوى معنويته تبلغ ($\beta = -0,041$ ، $t = 7,625$ ، $P = 0.000$) ، وكذلك تُشير نتائج الجدول (٣) والخاص بمعاملات الارتباط أن هناك ارتباط سالب ومعنوي قيمته ($-0,481$) بين المتغيرين وبالتالي تم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني.

- نتائج الفرض الفرعي الثالث (H2.3): أتضح ان هناك علاقة ارتباط سالبة ومعنوية بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك، والدعم التنظيمي المُدرَك، حيث تُشير نتائج الجدول (٩) الى ان قيم معامل المسار/ ومستوى معنويته تبلغ $\beta = -0,028$ ، $t = -5,422$ ، $P = 0,000$ ، وكذلك تُشير نتائج الجدول (٣) والخاص بمعاملات الارتباط أن هناك ارتباط سالب ومعنوي قيمته $(-0,411)$ بين المتغيرين، وبالتالي تم قبول صحة الفرض الفرعي الثالث .

٣/١/٦- أما بالنسبة للفرض الرئيس الثالث (H3) فإنه ينص على " يؤثر إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرَك تأثيراً سالباً، ومعنوياً على الاحتراق الوظيفي لهم "، وتُشير نتائج الجدول (٩) السابق أن هناك تأثير موجب، ومعنوي لإدراك العاملين للدعم التنظيمي المُدرَك على الاحتراق الوظيفي لمستشفيات جامعة أسيوط، حيث أن قيم معامل المسار/ ومستوى معنويته تبلغ $(\beta = -0,317)$ ، $t = -6,043$ ، $P=0,000$ ، وبالتالي تم قبول صحة الفرض الثالث .

- أما بخصوص نتائج اختبار دور المتغير المعدل - ويعكس هذا الفرض نموذج الدراسة ككل - والذي ينص عليه الفرض الرابع (H4) كالتالي: " يُعدل الدعم التنظيمي المُدرَك من التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي لهم "، وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية تبعاً لأبعاد المتغير المستقل، وكانت نتائج هذا الفرض يتضمنها التأثيرات المباشرة، والتأثيرات غير المباشرة التي أظهرها برنامج Amos للمتغيرات الثلاثة، والتي يتناولها الجدول (١٠) التالي:

جدول رقم ١٠

نتائج التأثيرات المباشرة، وغير المباشرة، والكلية للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي ودور

الدعم التنظيمي المُدرَك كمتغير معدل

التأثير الكلي Total Effects (٥+٤) - بعد دخول المعدل	التأثير غير المباشر (المعدل) (٥) Indirect Effects		التأثير المباشر (٤) Direct Effects		المتغير				
	معامل المسار غير المباشر P	معامل المسار المباشر قبل دخول المعدل	التابع (٢)	المعدل (٢)	المستقل (١)	صراع الوقت	صراع الإجهاد	صراع السلوك	
---	---	---	---	---	الاحترق الوظيفي	الدعم التنظيمي المُدرَك	صراع الوقت	صراع الإجهاد	صراع السلوك
٠,٠٩٦	معنوي ***	-٠,٠١٣	معنوي ***	٠,١٠٩	الاحترق الوظيفي	الدعم التنظيمي المُدرَك	صراع الإجهاد	صراع الإجهاد	صراع السلوك
٠,٠٣٩	معنوي ***	-٠,٠٠٩	معنوي ***	٠,٠٤٨	الاحترق الوظيفي	الدعم التنظيمي المُدرَك	صراع السلوك	صراع السلوك	صراع السلوك

المصدر: نتائج التحليل ببرنامج AMOS، ونتائج Sobel. ن = ٣٢٥ مفردة. *P < 0.001 NS: Non Significant

وللتعرف على دور المتغير المعدل ننظر للتأثيرات غير المباشرة حيث نلاحظ من نتائج الجدول السابق (١٠) أن إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط للدعم التنظيمي المُدرَك يلعب دور المتغير المعدل في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي، حيث نجد أن الدعم التنظيمي المُدرَك يؤثر تأثير كلي (Total Effects) سلبي ويخفض تأثير بُعدي المتغير المستقل وهو الصراع بين العمل والأسرة وذلك بمقدار (-٠,٠١٣) وذلك بالنسبة لُبعد صراع الإجهاد ، وبمقدار (-٠,٠٠٩)، وذلك لُبعد صراع السلوك، ولذلك نستطيع ان نجزم القول ان إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط للدعم التنظيمي المُدرَك

يؤثر تأثير غير مباشر، ويلعب دور المتغير المعدل (يخفض التأثير السالب) لتأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي.

ولتأكيد هذه النتائج تم استخدام معيار Sobel (1982) لاختبار التأثير المعدل، والذي يتحقق عندما لا تقل التقديرات المقننة عن محك القبول وهو قيمة (٠,٠٨)، ويمكن الحصول على التقديرات المقننة من خلال التعرف على قيم التأثير الكلي الذي تتيحته النتائج.

وتتضح تلك النتائج في الجدول السابق رقم (١٠)، والمتوافقة مع اختبار Sobel، بحيث كانت نتيجة التقديرات المقننة للتأثير الكلي (Total Effects) لمتغيرات الدراسة الثلاثة تتلخص فيما يلي:

- الدعم التنظيمي المُدرك لم يؤدي دور المتغير المعدل، في العلاقة بين صراع الوقت، والاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض في مستشفيات جامعة أسيوط لانه حذف من النموذج النهائي للدراسة، وبالتالي نرفض صحة الفرض الفرعي الأول (H4.1).

- الدعم التنظيمي المُدرك يؤدي دور المتغير المعدل حيث يقلل من العلاقة الموجبة بين صراع الإجهاد، والاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض في مستشفيات جامعة أسيوط لتصل الى (٠,٠٩٦) وهي أكبر من محك القبول لـ Sobel (٠,٠٨) ومعنوية، وبالتالي نقبل صحة الفرض الفرعي الثاني (H4.2).

- الدعم التنظيمي المُدرك يؤدي دور المتغير المعدل حيث يقلل من العلاقة الموجبة بين صراع السلوك، والاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض في مستشفيات جامعة أسيوط لتصل الى (٠,٠٣٩) وهي اقل من محك القبول لـ Sobel (٠,٠٨) ومعنوية، وبالتالي نقبل صحة الفرض الفرعي الثالث جزئياً (H4.3).

٧- مناقشة وتفسير النتائج:

تتناول هذه الجزئية عرضاً لمناقشة وتفسير نتائج الدراسة، وذلك كما يلي:

١/٧ - أشارت بيانات الجدول (٣) إلى مستويات إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة فكان بُعد صراع السلوك الأعلى في الإدراك

(٤,١٠١)، يليه بُعد صراع الإجهاد (٤,٠١٨)، وأخيراً بُعد صراع الوقت (٣,١٥٦) ويُمكن تفسير هذه النتيجة بأن وضع صراع السلوك في المقام الأول يرجع إلى أن أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة يدركون بوضوح أن متطلبات العمل والأسرة تتطلب منهم اتخاذ قرارات حول كيفية التصرف في مواقف العمل، والتعامل مع المرضى، والمرافقين، وبذل جهود كبيرة في سلوكهم وتعاملاتهم، وبالتالي قد يضطر المررضين إلى التضحية ببعض جوانب حياتهم الشخصية من أجل الوفاء بمتطلبات وظيفتهم، والعكس صحيح، وهذا يسبب صراع مستمر في السلوك قد يؤدي إلى توتر نفسي كبير، حيث يشعر المررضين بالذنب أو القلق بشأن عدم قدرتهم على تحقيق التوازن بين العمل والوظيفة.

٢/٧ - كذلك أشارت بيانات الجدول (٣) إلى مستوى إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك جاءت اقل من الوسط الفرض لمقياس ليكرت (٣) حيث بلغت (٢,٤٠٤) ويعني ذلك إنخفاض إدراك هيئة التمريض للدعم التنظيمي الذي تقدمه لهم مستشفيات جامعة أسيوط، وعدم رضاهم عن مقدار الدعم المقدم لهم وقد يكون ذلك بسبب شعور المررضون بأن المررضين لا تدعمهم بالقدر الكافي او تهتم برفاهيتهم، او تقدر جهودهم، وقد يعاني المررضون من نقص في المعدات الطبية الحديثة أو اللازمة لأداء مهامهم بشكل صحيح، أو أن جهودهم لا تُقدر بالشكل الكافي قبل الإدارة أو الزملاء، وقد يكون هناك قلة في التواصل بين الإدارة والمررضين، مما يؤدي إلى عدم فهم المررضين للسياسات والإجراءات المتخذة، والدعم التنظيمي المقدم من قبل مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط.

٣/٧ - كذلك أشارت بيانات الجدول (٣) إلى ارتفاع مستوى إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للاحتراق الوظيفي حيث جاء بُعد تبليد المشاعر في المقدمة (٤,٢٢٠) ، يليه بُعد ضعف الانجاز الشخصي (٤,٠١٣)، واخيراً بُعد الإنهاك العاطفي (٣,٠٥١) وتعتبر تلك النتيجة منطقية حيث يتعرض المررضون في مستشفيات جامعة أسيوط للتعامل يومي مع مرضى يعانون من آلام شديدة، وإصابات جسيمة، وحالات نفسية صعبة، هذا التعرض المستمر للمعاناة البشرية يمكن أن يؤدي إلى تبليد المشاعر

كآلية دفاع نفسي، على سبيل المثال غالبًا ما يعمل الممرضون تحت ضغط عمل شديد خاصة في أقسام الاستقبال العام بالمستشفى الرئيسي للجامعة، واستقبال مستشفى الإصابات، وبسبب نقص الموارد في المستشفيات الجامعة، وكثرة المرضى، والحاجة إلى تقديم رعاية متخصصة على مدار الساعة يتولد الضغط الذي يؤثر على الصحة النفسية للممرضين، ويجعلهم أكثر عرضة للإرهاك العاطفي، وضعف الانجاز الشخصي نتيجة قلة متطلبات الرعاية المتوفرة، وبالتالي يترتب على كل ذلك الاحتراق الوظيفي.

٤/٧ - مناقشة وتفسير نتائج الفرض الأول بفروضة الفرعية (H₁):

يختبر هذا الفرض التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي لهم، وقد اسفرت نتائج اختبار هذا الفرض الى وجود تأثير موجب لبُعدي صراع الإجهاد، وصراع السلوك على الاحتراق الوظيفي ، وقد جاءت نتائج اختبار هذا الفرض متفقة مع نتائج الدراسات التالية: (e.g.,Cao et al., 2020; Lambert et al, 2022; Xiaoting et al., 2022; Yuan et al., 2023 ; Aman-Ullah et al., 2023; Wang, et al., 2024; Zhang et al., 2024) ، ويُمكن تفسير تلك النتائج، وذلك كما يلي:

- اختبار التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الوقت على الاحتراق الوظيفي، واسفرت نتائج هذا الفرض عن حذفه من النموذج النهائي للدراسة، وقد يرجع ذلك إلى وجود عوامل أخرى أكثر تأثيرًا وتساهم بشكل أكبر في حدوث الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين وهذا ما اوضحتها النتائج من وجود صراع الإجهاد حيث يشعر الممرضون بعبء عمل كبير حتى لو لم يكونوا يعانون من صراع وقت، وصراع السلوك أيضا وكلا النزعين كان لهم تأثير بالفعل على حدوث الاحتراق الوظيفي، وكذلك قد تكون تلك النتيجة بسبب اختلاف قدرة الأفراد على التعامل مع الضغوط، حيث يتمتع بعضهم بمهارات أفضل في إدارة الوقت والتكيف، وبالتالي لم يظهر تأثير لضغوط الوقت على حدوث الاحتراق الوظيفي.

- اختبار التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد على الاحتراق الوظيفي، وأسفرت نتائج هذا الفرض عن وجود تأثير موجب، معنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد على الاحتراق الوظيفي، وهذه النتيجة تُشير إلى وجود تأثير مباشر بين إدراك صراع الإجهاد وبين شعورهم بالاحتراق الوظيفي، بمعنى آخر كلما زاد إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصعوبة التوفيق بين متطلبات العمل، ومتطلبات الحياة الشخصية (صراع الإجهاد)، زاد شعورهم بالإحباط والنفور من العمل (الاحتراق الوظيفي) وقد يكون ذلك بسبب زيادة الضغط النفسي على الممرضين، مما يقلل من قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل، أو بسبب انخفاض مستوى الرضا، أو قد يكون بسبب تدهور العلاقات الاجتماعية للممرضين مع زملائهم ومرضاهم، مما يعزز الشعور بالعزلة، والإحباط، والاحتراق الوظيفي.
- اختبار التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك على الاحتراق الوظيفي، وأسفرت نتائج هذا الفرض عن وجود تأثير موجب، ومعنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك على الاحتراق الوظيفي، وهذه النتيجة تُشير إلى وجود تأثير مباشر، وطردى بين إدراك الممرضين لصراع السلوك وبين شعورهم بالإحباط الوظيفي، بمعنى آخر كلما زاد إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصعوبة التوافق مع سلوكيات الآخرين والمرضى والمرافقين في بيئة العمل بالمستشفى (صراع السلوك)، زاد شعورهم بالإحباط والنفور من العمل (الاحتراق الوظيفي)، وقد يرجع ذلك إلى أن صراع السلوك يؤدي إلى ضعف التعاون بين أفراد فريق التمريض بالمستشفى، مما يُعيق تحقيق الأهداف المشتركة، وقد يكون ذلك بسبب زيادة التوتر النفسي، والسلوكي على الممرضين، مما يقلل من قدرتهم على التركيز على مهام عملهم، حيث يشعر الممرضون الذين يعانون من صراع السلوك بعدم الرضا عن بيئة عملهم، مما يؤثر سلبيًا على أدائهم وبالتالي إحتراقهم وظيفياً.

٥/٧ - مناقشة وتفسير نتائج الفرض الثاني بفروضة الفرعية (H₂):

يختبر هذا الفرض العلاقة بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك)، والدعم التنظيمي المُدرك، وقد أسفرت نتائج اختبار هذا الفرض إلى وجود علاقة سالبة ومعنوية بين بُعدي صراع الإجهاد، وصراع السلوك ، والدعم التنظيمي المُدرك، وقد جاءت نتائج اختبار هذا الفرض متفقة مع نتائج الدراسات التالية (e.g., Zhao et al., 2020; Presti et al., 2020; Gnanarajan & Kengatharan, 2023 ; Andrade & Neves, 2022 ; Stankevičienė et al., 2023 ; Siddiqi et al., 2024) ، ويُمكن تفسير تلك النتائج على النحو التالي:

- اختبار العلاقة بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الوقت، والدعم التنظيمي المُدرك، وأسفرت نتائج هذا الفرض عن حذفه من النموذج النهائي للدراسة، ومعني ذلك أن العاملين في مجال التمريض لا يرون علاقة مباشرة بين الضغوط الزمنية التي يواجهونها في العمل، وبين الشعور بأن مستشفيات جامعة أسيوط توفر لهم الدعم اللازم من عدمه، أو بعبارة أخرى، حتى لو زادت الضغوط الزمنية على الممرضين (ضغوط الوقت) ، فإن ذلك ليس له علاقة مباشرة بمدى شعورهم بأن الإدارة، والزملاء يقدمون لهم الدعم المطلوب أم لا، وقد يرجع ذلك إلى وجود عوامل أخرى تلعب دوراً أكبر في تحديد مستوى الدعم التنظيمي الذي يشعر به الممرضين مثل العلاقات بين الزملاء حيث قد تكون العلاقات الاجتماعية القوية بين الزملاء مصدراً للدعم النفسي والعملية، مما يقلل من تأثير ضغوط الوقت.
- اختبار العلاقة بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد، والدعم التنظيمي المُدرك، وأسفرت نتائج هذا الفرض عن وجود علاقة سالبة ومعنوية بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع الإجهاد، والدعم التنظيمي المُدرك، وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك علاقة عكسية بين مستوى صراع الإجهاد لأعضاء هيئة التمريض وبين مدى شعورهم بأن مؤسساتهم توفر لهم الدعم اللازم، وبمعنى آخر، كلما زاد شعور الممرضين بالإجهاد، قلَّ شعورهم بأنهم يحصلون على الدعم الكافي من إدارة مستشفيات جامعة أسيوط أو وزملائهم في العمل،

وقد يرجع ذلك أيضاً بسبب تأثير الإجهاد على الشعور بالدعم حيث قد يؤدي انخفاض الشعور بالدعم إلى زيادة صراع الإجهاد، والعكس صحيح.

- اختبار العلاقة بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك، والدعم التنظيمي المُدرك، وأسفرت نتائج هذا الفرض عن وجود علاقة سالبة ومعنوية بين إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لصراع السلوك على الدعم التنظيمي المُدرك، وهذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة سلبية بين مستوى صراع السلوك الذي يعاني منه أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، وبين مدى شعورهم بأن إدارة المستشفيات توفر لهم الدعم اللازم، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى الصراع السلوكي الذي يواجهه الممرضون في بيئة العمل، قلّ شعورهم بأنهم يحصلون على الدعم الكافي من إدارة المستشفى وزملائهم ويُمكن تفسير تلك النتيجة بأن الصراعات السلوكية في مكان العمل ليست مجرد مشكلة اجتماعية، بل تؤثر بشكل كبير على العلاقة بين الممرضين وإداراتهم، وكذلك قد يؤدي انخفاض الشعور بالدعم إلى زيادة الصراعات السلوكية، والعكس صحيح.

٦/٧ - مناقشة وتفسير نتائج الفرض الثالث (H3):

يختبر هذا الفرض التأثير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك على الاحتراق الوظيفي، وقد أسفرت نتائج اختبار هذا الفرض إلى وجود تأثير سالب، ومعنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك على الاحتراق الوظيفي، وقد جاءت نتائج اختبار هذا الفرض متفقة مع نتائج الدراسات السابقة : (e.g., Lamprinou, 2021; Yin et al., 2023; Tang et al., 2023; Yaqian et al., 2024; Rogozińska-Pawelczyk, 2024) ، وهذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة عكسية بين مدى شعور الممرضين بأنهم يحصلون على الدعم الكافي من مؤسساتهم وبين مستوى إحباطهم الوظيفي، أو بمعنى آخر، كلما زاد شعور الممرضين بأنهم يحصلون على الدعم الكافي، قلّ شعورهم بالإحباط والنفور من العمل يُمكن تفسير تلك النتيجة بأنه عندما يشعر الممرض بدعم إدارته وزملائه، فإنه يشعر بأمان أكبر في بيئة العمل، مما يقلل من مستوى التوتر والقلق، حيث أن الدعم

التنظيمي يزيد من رضا الممرض عن وظيفته، مما يعزز حماسه وانتمائه للمؤسسة كذلك يُمكن القول أن الشعور بالدعم التنظيمي يؤدي إلى تحسن أداء الممرض، مما يزيد من ثقته بنفسه ويقلل من الشعور بالاحتراق الوظيفي، وبالفعل قد يكون هناك تباين بين ما يدركه الممرضون من دعم وما هو موجود بالفعل على أرض الواقع فقد يشعر الممرضون بأنهم لا يتلقون الدعم الكافي، حتى لو كانت الإدارة تبذل جهودًا في هذا الصدد.

٧/٧ - مناقشة وتفسير نتائج الفرض الرابع بفروضة الفرعية (H4):

يختبر هذا الفرض التأثير غير المباشر لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك كمتغير معدل في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي، وقد أسفرت نتائج اختبار هذا الفرض عن قيام متغير الدعم التنظيمي المُدرك بدور معدل للعلاقة من خلال تأثيره الغير مباشر للصراع بين العمل والأسرة بأبعاد (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي، وقد جاءت نتائج اختبار هذا الفرض متفقة مع مضمون نتائج الدراسات السابقة (eg., Enshassi et al., 2016; Wu et al., 2018). وأسفرت نتائج اختبار الفروض الفرعية لفرض المتغير المعدل على النتائج

التالية:

- عدم قيام متغير الدعم التنظيمي المُدرك بدور المتغير المعدل حيث أسفرت نتائج هذا الفرض عن حذفه من النموذج النهائي للدراسة، وقد يكون من بين الأسباب المحتملة لعدم قيام الدعم التنظيمي بدور المتغير المعدل عدم كفاية الدعم التنظيمي الذي تقدمه المستشفيات والمتعلق بمعالجة صراع الوقت فبالإضافة لوقا العمل الرسمية ونظام النبوتجيات تشكل صراع للوقت لدى فئة التمريض، وقد يتوفر بعض جوانب الدعم التنظيمي، ولكن لا يتناسب مع الاحتياجات الفردية لأعضاء هيئة التمريض على سبيل المثال، قد يوفر الدعم التدريبي في مجال معين، بينما يحتاج عضو التمريض إلى تدريب في مجال آخر، كذلك قد تكون الثقافة التنظيمية بمستشفيات جامعة أسيوط غير داعمة لأعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط المستمر،

وأخيراً قد تكون هناك أسباب شخصية تؤثر على قدرة الموظف على الاستفادة من الدعم التنظيمي، مثل مشاكل شخصية أو صحية.

- قيام متغير الدعم التنظيمي المدرك بدور المتغير المعدل وذلك عن طريق وجود تأثير غير مباشر سالب ومعنوي لصراع الإجهاد على الاحتراق الوظيفي، ويُمكن تفسير تلك النتيجة من ناحية أن صراع الإجهاد يؤثر سلباً على الاحتراق الوظيفي، وهذا يعني أن زيادة صراع الإجهاد يزيد من احتمالية الإصابة بالاحتراق الوظيفي، من ناحية أخرى نجد أن الدعم التنظيمي المدرك يعمل كمعدل، وهذا يعني أن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من التأثير السلبي لصراع الإجهاد على الاحتراق الوظيفي كما أن التأثير هنا ليس مباشراً بين صراع الإجهاد والاحتراق الوظيفي، بل ينخفض تأثيره عبر متغير آخر وهو الدعم التنظيمي المدرك الذي يقلل من هذا التأثير، وبمعنى آخر على الرغم من أن صراع الإجهاد يزيد من احتمالية الاحتراق الوظيفي، ولكن إذا شعر الموظف بدعم منظمته، فإن هذا الدعم يعمل كدرع يحمي الموظف من آثار صراع الإجهاد السلبية، وبالتالي يقلل من مقدار إصابته بالاحتراق الوظيفي على سبيل المثال. لنفترض أن ممرضاً يعمل في مستشفى مزدحم، وهذا الممرض يتعرض لضغوط كبيرة بسبب كثرة المرضى، وقلة الموارد (صراع الإجهاد) لكن إذا شعر هذا الممرض بأن إدارته تقدر جهوده، وتوفر له الدعم اللازم (دعم تنظيمي مدرك)، فإنه سيكون أقل عرضة للإحتراق الوظيفي مقارنة بممرض آخر يشعر بأنه وحيد وغير مدعوم من قبل إدارة المستشفى.
- قيام متغير الدعم التنظيمي المدرك بدور المتغير المعدل وذلك عن طريق تأثير غير مباشر سالب ومعنوي لصراع السلوك على الاحتراق الوظيفي، ويُمكن تفسير تلك النتيجة بأنه عندما يشعر الموظف بصراع السلوك نتيجة متطلبات العمل المختلفة، فإنه يصبح أكثر توتراً وإرهاقاً، ولكن عندما يشعر عضو هيئة التمريض بالدعم من قبل إدارة المستشفى الذي يعمل به، فإنه يشعر بأن لديه الموارد اللازمة للتعامل مع تلك الصعوبات، والضغوط، باختصار نجزم القول أن الدعم التنظيمي يعمل كمتغير معدل لأنه يحمي الموظفين من آثار صراع السلوك، ويخفف من حدة تعرضهم للإحتراق الوظيفي أو يقلل الاحتراق الوظيفي للمرضين بمستشفيات جامعة اسويط.

٨ / استنتاجات الدراسة:

- وفقاً لمنهجية الدراسة، والإطار النظري، ونتائج الدراسات السابقة، ونتائج الدراسة الميدانية توصلت الدراسة الى الاستنتاجات التالية:
- ١/٨- تعد معالجة قضيتي الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي خاصة بالنسبة لفئة أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات من القضايا الهامة في العصر الحالي الذي يتميز بالضغط، حيث تعتبر دراسة العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي، ودور الدعم التنظيمي المدرك موضوعاً حيويًا في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي، وهذه الدراسة تسعى لفهم الآليات التي من خلالها يؤثر الصراع بين الحياة المهنية، والشخصية على صحة الموظفين، ورفاهيتهم، وكيف يُمكن للدعم التنظيمي أن يعمل كمتغير معدل لتخفيف هذه الآثار السلبية.
- ٢/٨- تبين من نتائج الدراسة الميدانية ارتفاع إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة من ناحية، ووجود علاقات ارتباط موجبة ومعنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة (صراع الوقت، وصراع الإجهاد، وصراع السلوك) من ناحية أخرى، ونستنتج من تلك النتائج وجود معاناة لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط من الصراع بين العمل والأسرة.
- ٣/٨- نستنتج من انخفاض إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لمتغير الدعم التنظيمي المدرك (٢,٢٠٤) عدم كفاية مقدار الدعم التنظيمي الذي تقدمه مستشفيات جامعة أسيوط لأطقم التمريض، وقد يكون ذلك بسبب نقص الموارد، والمخصصات أو سوء الإدارة، وضعف التواصل وغيرها من الأسباب.
- ٤/٨- نستنتج من ارتفاع إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، وتبليد المشاعر، وضعف الانجاز الشخصي) من ناحية، ووجود علاقات ارتباط موجبة ومعنوية بين تلك الأبعاد وبعضها البعض من ناحية أخرى الأمر الذي يُدلل على شعور أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط بدرجة كبيرة من الاحتراق الوظيفي.
- ٥/٨- توصلت نتائج التحليل الاحصائي صحة وجود تأثير موجب، ومعنوي لبُعدي صراع السلوك، وصراع الإجهاد على الاحتراق الوظيفي، ونستنتج من ذلك انتشار وشيوع هذان

المشككين للصراع بين العمل والأسرة مما كان لهما الأثر الموجب على الاحتراق الوظيفي، وتلك النتيجة تعني انه كلما زاد مستوى صراع الإجهاد، وصراع السلوك كلما أدى ذلك إلى زيادة مقدار الاحتراق الوظيفي لأطقم التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط.

٦/٨- أشارت نتائج التحليل الاحصائي صحة وجود علاقة سالبة، ومعنوية بين متغير الصراع بين العمل والأسرة - بُعدي صراع الإجهاد، وصراع السلوك - والدعم التنظيمي المُدرك، ونستنتج من ذلك انه كلما شعرت اطقم التمريض بالمستشفيات بصراع الإجهاد، وصراع السلوك كلما ترتب على ذلك إنخفاض إدراكهم او عدم وعيهم بقيمة او مقدار الدعم التنظيمي الذي تقدمه مستشفيات جامعة أسيوط لهم.

٧/٨- كذلك أثبت نتائج التحليل الاحصائي صحة وجود تأثير سالب ومعنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك على الاحتراق الوظيفي، ونستنتج من ذلك ان الدعم التنظيمي المُدرك مفتاح القضية وله دور محوري من التخفيف من مقدار الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه أطقم التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، فكلما زاد الدعم التنظيمي كلما ترتب على ذلك انخفاض في مقدار الاحتراق الوظيفي.

٨/٨- قام متغير الدعم التنظيمي المُدرك بدور المتغير المعدل عن طريق تأثيراته الغير مباشر في مسار التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة ببعدي (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) على الاحتراق الوظيفي، ونستنتج من ذلك الدور الهام الذي يلعبه الدعم التنظيمي المُدرك من تقليل التأثير الموجب للصراع بين العمل والأسرة ببعديه على الاحتراق الوظيفي، وبالتالي بدون وجود الدعم التنظيمي المُدرك لن يكون هناك انخفاض في مستوى تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، مما يوجب على مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط زيادة الدعم التنظيمي المقدم، لأن ذلك من شأنه التقليل من الصراع بين العمل والأسرة ببعدي (صراع الإجهاد، وصراع السلوك) من ناحية، وانخفاض مقدار الاحتراق الوظيفي لأطقم التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط من ناحية أخرى.

٩- دلالات الدراسة:

أسفرت مناقشة نتائج الدراسة عن وجود دلالات على مستوى النظرية، والتطبيق يُمكن إبرازها كالتالي:

١/٩- على مستوى النظرية:

تُساهم الدراسة الحالية في إثراء المكتبة العربية بالأدبيات الادارية المتعلقة بالصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرَك، والاحتراق الوظيفي من خلال تقديم دليل علمي للروابط بين تلك المتغيرات، الأمر الذي قد يترتب عليه زيادة إهتمام الباحثين في البيئة العربية بتلك الموضوعات، حيث تعتبر مهنة التمريض من المهن الشاقة التي تتطلب تفرغاً كبيراً، وجهداً مضاعفاً، مما يجعلها عرضة للصراعات المتعددة التي تؤثر على حياة أعضاء هيئة التمريض الشخصية والمهنية ويأتي في طليعة هذه الصراعات الصراع بين العمل والأسرة، والذي بدوره يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية مثل الإجهاد، والاحتراق الوظيفي. في هذا السياق، يأتي دور الدعم التنظيمي كعامل حاسم في تخفيف حدة هذه الصراعات وتحسين جودة الحياة المهنية والشخصية لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط خاصة أن الدراسات الحديثة بدأت في إعادة الإهتمام بتلك المتغيرات بعد أزمة التي سلطت الضوء على معاناة أطقم التمريض الذين يعتبرون خط الدفاع الأول في مواجهة الأوبئة، والأمراض الفتاكة التي تجتاح مختلف دول العالم، وبالتالي فتلك الموضوعات يجب أن تلقى إهتمام أكبر بالبيئة العربية مقارنة بالبيئة الاجنبية.

٢/٩- على المستوى التطبيقي:

١/٢/٩- دلت الدراسة الحالية على التأثير المعدل لمتغير الدعم التنظيمي المدرك حيث يخفف التأثيرات المباشرة الموجبة للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، ويدل ذلك على أهمية زيادة الدعم التنظيمي من جانب مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط حتى ينخفض تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي لأطقم التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط.

٢/٢/٩- دلت الدراسة الحالية على أن الصراع بين العمل والأسرة عنصر أساسي لحدوث الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، وبالتالي يجب العمل على تقليل مستوى الصراع بين العمل والأسرة.

٣/٢/٩- يدل التأثير الموجب، والمعنوي للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي، على ضرورة العمل على تقليل مستوى الصراع بين العمل والأسرة، والذي تبعاً له سينخفض مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي.

٤/٢/٩- يدل وجود علاقة سالبة ومعنوية للصراع بين العمل والأسرة ببُعدي صراع الإجهاد، وصراع السلوك، والدعم التنظيمي المُدرك، بأن تلك الأبعاد تحديداً كانت أكثر في القوة النفسية لمدى ادراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي، مما يستوجب زيادة الدعم التنظيمي المقدم إلى المستشفيات محل الدراسة.

٥/٢/٩- دلت الدراسة الحالية على صحة وجود تأثير سالب ومعنوي لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للدعم التنظيمي المُدرك على الاحتراق الوظيفي، مما يُدلل على أنه إذا رغبت المستشفيات محل الدراسة مستقبلاً في إنخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التمريض فإن مفاتيح تحقيق ذلك هو زيادة جرعة، ووتيرة الدعم التنظيمي من قبل مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط.

٥/٢/٩- دلت الدراسة الحالية على صحة وجود دور للدعم التنظيمي المُدرك كمتغير معدل في مسار تأثير الصراع بين العمل والأسرة ببُعدي صراع الإجهاد، وصراع السلوك على الاحتراق الوظيفي، مما يُعطى دلالة لقيادات مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط دلالة عملية على ضرورة الاهتمام بزيادة الدعم التنظيمي المقدم إذا رغبت في تقليل مستويات كل من صراع الإجهاد، وصراع السلوك مما يترتب عليه من انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط.

١٠- توصيات الدراسة، وتطبيقاتها الإدارية:

في ضوء نتائج الدراسة ودلالاتها يُمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات كما

يلي:

١٠/١- بناءً على ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية عن وجود تأثير موجب لبعض أبعاد الصراع بين العمل والأسرة (صراع الإجهاد، وصراع السلوك)، على الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط (H_1)، وكذلك وجود علاقة سالبة ومعنوية بين بعض أبعاد الصراع بين العمل والأسرة (صراع الإجهاد، وصراع السلوك)، والدعم التنظيمي المُدرك (H_2) وبناءً على تلك النتيجتين يوصي الباحث مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط بضرورة إتباع مجموعة من الإجراءات بهدف تقليل مستويات الصراع بين العمل والأسرة، وتقليل مستويات الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء أطقم التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط، ويُمكن أن يتم تفعيل تلك التوصية عن طريق ما يلي:

١٠/١/١- تصميم برامج تدريبية لمساعدة أعضاء هيئة التمريض على إدارة الإجهاد، وتطوير مهاراتهم في التكيف مع ضغوط العمل، وكيفية تحقيق التوازن بين العمل والأسرة.

١٠/١/٢- التعاون مع المؤسسات المحلية بالمجتمع لتوفير خدمات الدعم للموظفين وأسره م مثل توفير خدمات رعاية الأطفال أو كبار السن للموظفين.

١٠/١/٣- تحسين بيئة العمل من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي للممرضين وتقليل حجم العمل الموكول إليهم.

١٠/١/٤- الاعتراف بجهود الموظفين وتقديرهم، وتقديم حوافز، ومكافآت مشجعة.

١٠/١/٥- تطوير سياسات عمل تسمح بتوازن أفضل بين العمل والحياة، وتوفير إجازات مدفوعة الأجر كافية.

١٠/١/٦- توفير بيئة عمل صحية من خلال خلق جو عمل إيجابي وداعم، وتقليل الضغط في مكان العمل

١٠/١/٧- تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى حيث يؤدي ذلك إلى زيادة اهتمام أعضاء هيئة التمريض بعملهم وتحسين رعايتهم للمرضى.

١٠/٢- بناءً على ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية عن وجود تأثير سالب، ومعنوي للدعم التنظيمي المُدرك على الاحتراق الوظيفي (H_3) من ناحية، ووجود تأثير غير مباشر للدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في مسار التأثير المباشر للصراع بين

العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي من ناحية أخرى (H4) وبناءً على ذلك يوصي الباحث مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط بضرورة زيادة الدعم التنظيمي المقدم لمستشفيات الجامعة، لما له من دور كبير في التخفيف من حدة الصراع بين العمل والأسرة، وتأثيراته على الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التمريض، ويُمكن أن يتم تفعيل تلك التوصية عن طريق ما يلي:

١٠/٢/١- تعزيز التواصل بين قيادات، ومديري المستشفيات، وبين جميع الموظفين بما فيهم أعضاء هيئة التمريض وذلك لضمان وضوح الأدوار، والمسؤوليات، وبما يُشعر الممرضين بأنهم مسموعون، ومقدرون، وا، آرائهم، ووجهات نظرهم تؤخذ في الاعتبار.

١٠/٢/٢- زيادة المخصصات المالية، والموارد البشرية، وتوفير كافة المستلزمات التي تساعد على سرعة تقديم الخدمة الطبية اللائقة للمرضى.

١٠/٢/٣- تركيز إدارة المستشفيات على المهام اليومية، وتلبية احتياجات المرضى، مع مراعاة تقديم الدعم النفسي للممرضين لإنجاز تلك المهام على أكمل وجه.

١٠/٢/٤- تشجيعهم أعضاء هيئة التمريض على العمل الجاد، ومنحهم المكافآت المناسبة.

١٠/٢/٥- تحسين بيئة الإقامة، والمعيشة لأعضاء هيئة التمريض بإمدادها بكافة المتطلبات، والبنية التحتية اللائقة لاقامتهم، خاصة أن النبوتجيات تستمر لمدة ٢١ ساعة عمل.

١٠/٢/٦- الدعم الكافي بتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات وكذلك التدريب المتعلق باستخدام الأجهزة، والبرامج الطبية، والتمريضية المتقدمة بحيث تصبح جزءاً من الثقافة التنظيمية للمستشفى.

١٠/٢/٧- بناء ثقافة تنظيمية تشجع على التعاون، والاحترام المتبادل بين جميع أعضاء العمل بالمستشفى (أطباء/ تمريض/ إداريين).

١٠/٣- توصيات عامة موجهة لمجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط:

١٠/٣/١- الاستفادة من نتائج الابحاث العلمية الأخرى التي يتم القيام بها في مجال الصراع بين العمل والأسرة، والدعم التنظيمي المُدرك، والاحتراق الوظيفي، وتطبيق توصياتها، والاستفادة منها لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضي.

١٠/٣/٢- أن تتناسب المرتبات والأجور، والمكافآت مع أعباء العمل، والظروف الحالية.

١٠/٣/٣- شراء أحدث الأجهزة والمعدات الطبية لتشخيص، وعلاج الأمراض، وإجراء صيانة دورية للأجهزة الموجودة لضمان كفاءتها خاصة في المستشفيات الحديثة مثل مستشفى أم القصور، ومستشفى مدينة أسيوط الجديدة.

١٠/٣/٤- تبسيط إجراءات الإحالة، وتحويل الحالات المرضية بين الأقسام والمستشفيات المختلفة داخل حرم جامعة اسيوط، لما لمسّه الباحث من معاناة المرافقين للحالات المرضية.

١٠/٣/٥- تشجيع الكادر الطبي والتمريضي في الحصول على الدرجات العلمية العليا (ماجستير/دكتوراه).

١٠/٣/٦- رفع كفاءة الكادر الطبي والتمريضي وذلك بتوفير برامج تدريبية متخصصة، ومواكبة لأحدث التطورات في المجال الطبي، سواء داخل مصر أو خارجها، وبالتعاون مع الجامعات، والمستشفيات العالمية المرموقة.

١٠/٣/٧- توفير الدعم المادي المطلوب لاستكمال مستشفى جراحات اليد والجراحات الميكروسكوبية الجامعي (تحت الإنشاء)، وافتتاحها في أقرب وقت لخدمة المرضي بشكل عام، وخاصة من أهالي الصعيد.

١٠/٣/- توفير المخصصات المالية لإنشاء مستشفيات جامعية جديدة في مدينة الرحاب بأسيوط الجديدة، ومدينة ٣٠ يونيو بمنقباد لخدمة فئات جديدة من المرضي، وتخفيف الضغط على مستشفيات جامعة أسيوط الحالية التي ياتي اليها المرضي من كل حذب وثوب خاصة من محافظات الصعيد الأخرى.

يوضح الجدول التالي رقم (١١) خطة عمل Action Plane لوضع التوصيات المتعلقة بنتائج الدراسة موضع التنفيذ العملي، وذلك على النحو التالي:

جدول (١١)

خطة عمل Action Plane لتنفيذ التوصيات بالبنوك محل الدراسة

الإطار الزمني	المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
بشكل دوري	مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط بالتعاون مع إدارات الموارد البشرية بالمستشفيات محل الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> تصميم برامج تدريبية لمساعدة هيئة التمريض على إدارة الإجهاد، وتطوير مهاراتهم في التكيف مع ضغوط العمل، وتحقيق التوازن بين العمل والأسرة. توفير خدمات رعاية الأطفال أو كبار السن للموظفين. تحسين بيئة العمل من خلال توفير الدعم النفسي. الاعتراف بجهود الموظفين وتقديرهم، وتقديم حوافز، ومكافآت مشجعة. تطوير سياسات عمل تسمح بتوازن أفضل بين العمل والحياة، وتوفير إجازات مدفوعة الأجر. توفير بيئة عمل صحية من خلال خلق جو عمل إيجابي وداعم، وتقليل الضغط في مكان العمل. تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. 	تقليل مستويات الصراع بين العمل والأسرة، وتقليل مستويات الاحتراق الوظيفي
بشكل دوري	رئيس جامعة أسيوط بالتعاون مع مجلس إدارة مستشفيات جامعة أسيوط بالتعاون مع إدارات الموارد البشرية بالمستشفيات محل الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز التواصل بين قيادات المستشفيات، وبين الممرضين. زيادة المخصصات المالية، والموارد البشرية، وتوفير كافة المستلزمات للمرضى. تشجيعهم أعضاء هيئة التمريض على العمل الجاد، ومنحهم المكافآت المناسبة. تحسين بيئة الإقامة، والمعيشة لأعضاء هيئة التمريض بإمدادها بكافة المتطلبات، والبنية التحتية. الدعم الكافي بتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات واستخدام الأجهزة، والبرامج الطبية، والتمريضية المتقدمة. بناء ثقافة تنظيمية تشجع على التعاون المتبادل بين جميع أعضاء العمل بالمستشفى (أطباء/ تمريض/ إداريين). 	زيادة الدعم التنظيمي المقدم لمستشفيات جامعة أسيوط

المصدر: من إعداد الباحث

١١ - آفاق البحث المستقبلية.

هذه الدراسة مثل غيرها من الدراسات ما تزال لها أوجه قصور، الأمر الذي قد يفتح المجال أمام الباحثين في المستقبل، ويمثل قاعدة، وأساس لأنطلاق دراسات أخرى تضيف إلى الرصيد العلمي المتصل بهذا المجال، ويمكننا تحديد بعض الآفاق المستقبلية في النقاط التالية:

١١/٢- نظراً لتوصل نتائج الدراسة الحالية إلى وجود بعض التأثيرات المباشرة غير المعنوية (NS) على سبيل المثال: التأثيرات المباشرة لصراع الوقت على كل من الاحتراق الوظيفي من جهة، والدعم التنظيمي المُدرك من جهة أخرى، وبالتالي فإن ذلك المجال ما يزال في إحتياج لمزيد من الأهتمام البحثي مستقبلاً لدراسة تلك التأثيرات، وتطبيقها على فئة أخرى (مثل: الأطباء بالمستشفيات) ربما تختلف النتائج في تلك الحالة.

١١/٣- أتضح جلياً من نتائج الدراسة الحالية أن مستويات المتوسط الحسابي بالنسبة لإدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة اسيوط لمتغير الدعم التنظيمي المُدرك بلغ (٢,٤٠٤) وبالتالي يعتبر اقل من المتوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي (٣)، وهذا يدل على إنخفاض إدراك عينة الدراسة للدعم التنظيمي وهذا يُمثل في حد ذاته معضلة تحتاج مزيداً من الاهتمام البحثي مستقبلاً للتركيز عليها، ودراسة أسباب ذلك.

١١/٤- نظراً لأن الدعم التنظيمي المُدرك- كمتغير معدل- في الدراسة الحالية لم يخفض أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ليصبح صفراً، مما يدل على أن هناك عدة متغيرات أخرى قد تخفض بشكل معنوي تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وبالتالي لابد من البحث عن عوامل ومتغيرات أخرى - مثل اليقظة العقلية او راس المال النفسي أو عبء العمل- تعتبر متغيرات معدلة او وسيطة في العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والاحتراق الوظيفي ، خاصة أن أحدث الدراسات في البيئة الاجنبية قد تناولت بعض تلك المتغيرات.

١١/١- لقد طبقت الدراسة الحالية على مستشفيات جامعة اسيوط، والبالغ عددها إحدى عشر مستشفى (أنظر جدول ١)، وبالتالي من الممكن القيام بدراسات مستقبلية تتناول دراسة مقارنة بين مستشفيات جامعة اسيوط، والمستشفيات الخاصة المنتشرة بالمحافظة

لبيان مدى وجود فروق في الخدمات الصحية المقدمة، من عدمه، وربما تعطي تلك الدراسة دلالات، وتوصيات يحتذى بها ويُمكن تطبيقها والاستفادة.

٥/١١- تناولت الدراسة الحالية المتغيرات الديموجرافية كمتغيرات وصفية فقط لذلك من الممكن إجراء دراسة مستقبلية تتناول في إحدى فروضها مدى وجود فروق معنوية في إدراك أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط للصراع بين العمل والأسرة، أو الاحتراق الوظيفي تبعاً للعوامل الديموجرافية الخاصة بالنوع (ربما تختلف النتائج بين الذكور، والإناث)، أو المستوى التعليمي، أو أية متغيرات شخصية أو ديموجرافية أخرى، حيث ربما تظهر نتائج تثري المجال العلمي المتصل بدراسة تلك المتغيرات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- جودة، عبد المحسن عبد المحسن ; عبدالسلام، عصام مسعد. (٢٠١٨). تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٤٠ (٣)، ص ص ٥٥ : ٧٦
- ريان، عادل ريان محمد (٢٠١٣)، "بحوث التسويق: المبادئ والقياس والطرق"، الطبعة الرابعة، أسيوط: مطبعة هابي رايت.
- محمود، أمل مبارك. (٢٠١٣). "دراسة لبعض العوامل المؤثرة في تحقيق ولاء العميل في مجال الخدمات المصرفية بالتطبيق على البنوك التجارية في مصر"، رسالة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abied, E. L. A & .Khalil, H. M .A. (2019). The impact of Organizational silence on Job Burnout: Applied study on doctors and nursing staff at Ain Shams University Hospitals. *The Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 10 (1), 69-104.
- Afsar, B., & Umrani, W. A. (2020). Transformational leadership and innovative work behavior: The role of motivation to learn, task complexity and innovation climate. *European Journal of Innovation Management*, 23(3), 402-428.

- Akin, U & ,Ulusoy, T. (2016). The Relationship between Organizational Silence and Burnout among Academicians: A Research on Universities in Turkey *International Journal of Higher Education*,5 (2), 46-58.
- Altinoz, M., Cop, S., Cakiroglu, D., & Altinoz, O. T. (2016). The influence of organization support perceived in enterprises on burnout feeling: Field research. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 427-434.
- Aman-Ullah, A., Aziz, A., Ariza-Montes, A., & Han, H. (2023). Workplace tele pressure and innovative work performance. A moderation mediation study through work-family conflicts and job burnout. *European Journal of Innovation Management*.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411.
- Andrade, C., & Neves, P. C. (2022). Perceived organizational support, coworkers' conflict and organizational citizenship behavior: The mediation role of work-family conflict. *Administrative Sciences*, 12(1), 20.
- Arisi-Nwugballa, E. A. (2016). Evaluating the relationship between work-family conflict and organizational commitment among rural women health workers in Ebonyi state, Nigeria. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(5), 528-540.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.
- Bai, B., Gopalan, N., Beutell, N., & Ren, F. (2021). Impact of absolute and relative commute time on work-family conflict: work schedule control, childcare hours, and life satisfaction. *Journal of Family and Economic Issues*, 42, 586-600.
- Bai, Y., Zhou, J., & He, W. (2023). How Employee Job Burnout, Work Engagement, and Turnover Intention Relate to Career Plateau during the Epidemic. *Social Sciences*, 12(7), 394.
- Baka, L., & Prusik, M. (2021). Towards better understanding of the harmful impact of hindrance and challenge stressors on job burnout of nurses. A one-year cross-lagged study on mediation role of work-family conflict. *Frontiers in Psychology*, 12, 696891.
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands-Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, stress, & coping*, 34(1), 1-21.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). *Using the job demands-resources model to predict burnout and performance*. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, 43(1), 83-104.

- Baumann, H. M. (2013). *Connecting work-family conflict and enrichment through an understanding of the intersection between stress and motivation: Differentiating demands and proactive resource accumulation*, Doctor dissertation of Philosophy, Purdue University, West Lafayette, Indiana, USA.
- Cao, J., Liu, C., Zhou, Y., & Duan, K. (2020). Work-to-family conflict, job burnout, and project success among construction professionals: The moderating role of affective commitment. *International journal of environmental research and public health*, 17(8), 2902.
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849-859.
- Carlson, D., Kacmar, K. and Williams, L. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
- Çetin, C., & Çolak, M. (2020). Job insecurity and burnout among teachers in turkey. *Int. J. Hum. Resour. Stud*, 10, 197219.
- Chemali, Z., Ezzeddine, F. L., Gelaye, B., Dossett, M. L., Salameh, J., Bizri, M., ... & Fricchione, G. (2019). Burnout among healthcare providers in the complex environment of the Middle East: a systematic review. *BMC public health*, 19, 1-21.
- Chun, Y., Sagas, M., & Wendling, E. (2022). The intervening effects of perceived organizational support on COVID-19 pandemic stress, job burnout and occupational turnover intentions of collegiate sport athlete-facing professionals. *Sustainability*, 14(11), 6807.
- Connelly, L. M. (2013). Demographic data in research studies. *Medsurg Nursing*, (4), 22.
- Dacey, L. (2019). *Work-family conflict, job burnout, and couple burnout in high-stress occupations* Doctoral dissertation, Walden University, Minneapolis, Minnesota, USA.
- Das, A. K. (2020). *Work Engagement & Occupational Stress, Job Burnout, Family-Work & Work-Family Conflict of Married & Single Women Working in Government Sector: A Comparative Study*, master's thesis, Central Institute of Psychiatry, India.
- Dodanwala, T. C., San Santoso, D., & Shrestha, P. (2022). The mediating role of work-family conflict on role overload and job stress linkage. *Built Environment Project and Asset Management*, 12(6), 924-939.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.

- Elbarazi, I., Loney, T., Yousef, S., & Elias, A. (2017). Prevalence of and factors associated with burnout among health care professionals in Arab countries: a systematic review. *BMC health services research*, 17, 1-10.
- Enshassi, A., Al Swaity, E., & Arain, F. (2016). Investigating common causes of burnout in the construction industry. *International Journal of Construction Project Management*, 8(1).
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gabriel, K. P & ,Aguinis, H. (2022). How to prevent and combat employee burnout and create healthier workplaces during crises and beyond. *Business horizons*, 65(2), 183-192.
- Galanis, P., Katsiroumpa, A., Moisoglou, I., Kalogeropoulou, M., Gallos, P., & Vraka, I. (2024). Emotional intelligence protects nurses against quiet quitting, turnover intention, and job burnout. *AIMS Public Health*, 11(2), 601-613.
- Gnanarajan, A. H., & Kengatharan, N. (2023). The impact of work-family conflict and self-efficacy on teachers' organisational citizenship behaviour: does perceived organisational support matter? Implications for theory and practice. *International Journal of Management Practice*, 16(2), 141-161.
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 350-370.
- Hair, J. F., Jr., & William, C. B & Barry, J.B. & Rolph. E.A. (2010). *Multivariate Data Analysis*, (7th ed.), New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Boston, MA: Pearson Education Inc.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Huang, S. L., Li, R. H., Fang, S. Y & ,Tang, F. C. (2020). Work hours and difficulty in leaving work on time in relation to work-to-family conflict and burnout among female workers in Taiwan *International journal of environmental research and public health*, 17(2), 605.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2017). Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches, (6th ed.). Sage Publications.
- Kline, R.B. (2005). *"Principles and Practice of Structural Equation Modeling"*, (2nd ed.), New Yourk: A Division of Guilford Press.
- Knoll, M., & Van Dick, R. (2013). Do I hear the whistle...? A first attempt to measure four forms of employee silence and their correlates. *Journal of business ethics*, 113, 349-362.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic

- evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.
- Lambert, E. G., Keena, L. D., Morrow, W. J., Vickovic, S. G., Haynes, S. H., May, D & Leone, M. C. (2022). Effects of work-family conflict on Southern correctional staff burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 49(1), 11.
- Lambert, E. G., Lanterman, J. L., Elechi, O. O., Otu, S., & Jenkins, M. (2022). Exploring the connection between work-family conflict and job burnout among Nigerian correctional staff. *Psychiatry, Psychology and Law*, 29(6), 832-853.
- Lamprinou, V. D. I., Tasoulis, K., & Kravariti, F. (2021). The impact of servant leadership and perceived organisational and supervisor support on job burnout and work-life balance in the era of teleworking and COVID-19. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(7), 1071-1088.
- Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 729-745.
- Leineweber, C., Chungkham, H. S., Westerlund, H., Tishelman, C & Lindqvist, R. (2014). Hospital organizational factors influence work-family conflict in registered nurses: Multilevel modeling of a nation-wide cross-sectional survey in Sweden. *International journal of nursing studies*, 15(5).
- Liao, E. Y., Lau, V. P., Hui, R. T. Y., & Kong, K. H. (2019). A resource-based perspective on work-family conflict: Meta-analytical findings. *Career Development International*, 24(1), 37-73.
- Llorens, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of stress management*, 13(3), 378.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., and Jackson, S. E. (1996). *Maslach burnout inventory-human services survey*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mauseth, K. B. (2018). The influence of perceived organizational support and school culture on positive workplace outcomes for teachers in private schools. Seattle Pacific University. thesis, USA.
- Minola, T & Vasilevska, K. (2023). *Work-family initiatives and innovation: time to explore the missing links?* Doctoral dissertation in Technology Innovation and Management, University of Bergamo, Italian.
- Musenze, I. A., & Mayende, T. S. (2023). Ethical leadership (EL) and innovative work behavior (IWB) in public universities: examining the moderating role

- of perceived organizational support (POS). *Management Research Review*, 46(5), 682-701.
- Nabizadeh-Gharghozar, Z., Adib-Hajbaghery, M., & Bolandianbafghi, S. (2020). Nurses' job burnout: A hybrid concept analysis. *Journal of Caring Sciences*, 9(3), 154.
- Nauman, S., Zheng, C., & Naseer, S. (2020). Job insecurity and work-family conflict: A moderated mediation model of perceived organizational justice, emotional exhaustion and work withdrawal. *International journal of conflict management*, 31(5), 729-751.
- Noruzi, A., Shatery, K., Rezazadeh, A., & Hatami-Shirkouhi, L. (2011). Investigation the relationship between organizational justice, and organizational citizenship behavior: The mediating role of perceived organizational support. *Indian Journal of science and Technology*, 4(7), 842-847.
- O'Brien, K., & Cooper, C. (2022). Theories about job demands and resources. In Elgar Introduction to Organizational Stress Theories (pp. 95-108). Edward Elgar Publishing.
- Obrenovic, B., Jianguo, D., Khudaykulov, A., & Khan, M. A. S. (2020). Work-family conflict impact on psychological safety and psychological well-being: A job performance model. *Frontiers in psychology*, 11, 475.
- Paksirat, V., & Taheri, A. (2018). Organizational silence and occupational burnout with job performance. *Journal of System Management*, 4(4), 39-50.
- Pimenta, S., Duarte, A. P., & Simões, E. (2024). How socially responsible human resource management fosters work engagement: the role of perceived organizational support and affective organizational commitment. *Social Responsibility Journal*, 20(2), 326-343.
- Pluut, H., Ilies, R., Curşeu, P. L., & Liu, Y. (2018). Social support at work and at home: Dual-buffering effects in the work-family conflict process. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 146, 1-13.
- Powell, B. (2020). *Abusive supervision, work engagement and burnout: Does employee trait mindfulness buffer the effects of leader abuse?* Doctoral dissertation, The University of Waikato, Hamilton, New Zealand.
- Prasetya, K. B. T., & Soetjipto, B. E. (2023). Burnout as Mediateer of The Influence of Organizational Support and Family Support on Job Stress at KSPPS Tunas Artha Mandiri. *Economics and Business Journal (ECBIS)*, 1(4), 293-304.
- Presti, A. L., Molino, M., Emanuel, F., Landolfi, A., & Ghislieri, C. (2020). Work-family organizational support as a predictor of work-family conflict, enrichment, and balance: Crossover and spillover effects in dual-income couples. *Europe's Journal of Psychology*, 16(1), 62.
- Pu, J., Hou, H., Ma, R., & Sang, J. (2017). The effect of psychological capital between work-family conflict and job burnout in Chinese university

- teachers: Testing for mediation and moderation. *Journal of health psychology*, 22(14), 1799-1807.
- Putra, T. S., & Pramusiwi, A. D. (2023). Well-Being and Innovation: Investigating the Linkage among Well-Being Oriented Management, Knowledge Sharing, Innovation Climate, and Innovative Work Behavior. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 38(1), 147-160.
- Putri, L. Z. A., & Kusuma, K. A. (2023). The effect of job satisfaction, organizational culture, and perceived organizational support on organizational citizenship behavior on employee in company. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(1), 10-21070.
- Riska, R., Perizade, B., & Zunaidah, Z. (2023). The Impact of Perceived Organizational Support on Commitment with Satisfaction as a Mediating Variable on Employees with Disabilities at PT. Omron. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(1), 252-259.
- Rogozińska-Pawelczyk, A. (2024). The role of innovative human resource management practices, organizational support and knowledge worker effort in counteracting job burnout in the Polish business services sector. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 37(2), 220.
- Safavi, H. P & ,Karatepe, O. M. (2018). High-performance work practices and hotel employee outcomes: The mediating role of career adaptability *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1112-1133.
- Segars, A. H. (1997). Assessing the unidimensionality of measurement: A paradigm and illustration within the context of information systems research. *Omega*, 25(1), 107-121.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for Business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Setyoko, P. I., & Kurniasih, D. (2022). The Role of perceived organizational support (POS), organizational virtuousness (OV) on performance and employee well-being (EWB) of non-profit organizations in the post-pandemic period. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1940-1944.
- Sheikh, A. M. (2022). Impact of perceived organizational support on organizational commitment of banking employees: role of work-life balance *Journal of Asia Business Studies*, 17(1), 79-99.
- Shi, G., Yan, W., Pang, H., Liu, Z., & Zheng, X. (2024). Workplace fear of missing out and job burnout: The chain mediating effect of psychological detachment and work-family conflict. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 52(5), 13008E-13016E.
- Shoman, Y., Marca, S. C., Bianchi, R., Godderis, L., Van der Molen ,H. F & , Canu, I. G. (2021). Psychometric properties of burnout measures :A systematic review *Epidemiology and psychiatric sciences*, 30,8.
- Siddiqi, K. O., Rahman, M. H., Esquivias, M. A & ,Hutapea, L .M. (2024). The effect of perceived organizational and supervisor support on nurses'

- turnover intention in Bangladesh: Does work-family conflict play a role ?. *Social Sciences & Humanities Open*, 10.
- Sobel, M. S. (1982). Asymptotic intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, (13), 290-312.
- Soomro, A. A., Breitenacker, R. J., & Shah, S. A. M. (2018). Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 7(1), 129-146.
- Stankevičienė, A., Šimelytė, A., Tamaševičius, V., & Petkinytė, E. (2023). The impact of sociodemographic factors and work-family conflict on the relationship between organizational support and women's burnout. *Problems and perspectives in management.*, 21(3), 497-510.
- Takatsuka, M., & Yimcharoen, P. (2021, May). The Impact of perceived organizational support and cross-cultural adjustment on job burnout and job satisfaction: A case of Japanese expatriates, Thailand. In 2021 6th *International Conference on Business and Industrial Research (ICBIR)* (pp. 53-58). IEEE.
- Tang, Y., Wang, Y., Zhou, H., Wang, J., Zhang, R., & Lu, Q. (2023). The relationship between psychiatric nurses perceived organizational support and job burnout: *Mediating role of psychological capital*. *Frontiers in Psychology*, 14, 1099687.
- To, W. M., & Huang, G. (2022). Effects of equity perceived organizational support and job satisfaction on organizational commitment in Macao's gaming industry. *Management Decision*, 60(9), 2433-2454.
- Unruh, L. Y., Raffenaud, A., & Fottler, M. (2016). Work-family conflict among newly licensed registered nurses: a structural equation model of antecedents and outcomes. *Journal of Healthcare Management*, 61(2), 129-145.
- Utomo, H. J. N., Irwanto, I., Wasesa, S., Purwati, T., Sembiring, R., & Purwanto, A. (2023). Investigating the role of innovative work behavior, organizational trust, perceived organizational support: an empirical study on SMEs performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), 417-417.
- Wang, J., Zhao, S., Tong, X., Wang, M., & Wang, Y. (2024). Work-family conflict among primary health workers during the COVID-19 pandemic: Its mediating role in the relationship between workload and job burnout. *Journal of Clinical Nursing*.
- Wang, X., Guchait, P., & Paşamehmetoğlu, A. (2020). Why should errors be tolerated? Perceived organizational support, organization-based self-esteem and psychological well-being. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1987-2006.
- Wang, Y., Chang, Y., Fu, J., & Wang, L. (2022). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: the mediating effect of psychological capital. *BMC public health*, 12, 1-8.

- Weiss, S. S., Weiss, L., Clayton, R., Ruble, M. J., & Cole, J. D. (2024). The relationship between pharmacist resilience, burnout, and job performance. *Journal of Pharmacy Practice*, 37(3), 644-649.
- Wu, G., Wu, Y., Li, H., & Dan, C. (2018). Job burnout, work-family conflict and project performance for construction professionals: The moderating role of organizational support. *International journal of environmental research and public health*, 15(12), 2869.
- Xia, N., Zhong, R., Wang, X., & Tiong, R. (2018). Cross-domain negative effect of work-family conflict on project citizenship behavior: Study on Chinese project managers. *International journal of project management*, 36 (3), 512-524.
- Xiaoting, Y. I., Xue, L. I., Xianting, Y. O. N. G., & Jiwen, L. I. U. (2022). Effect of occupational stress on job burnout among coal miners: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Environmental and Occupational Medicine*, 39(10), 1110-1114.
- Yang, F., Li, X., Zhu, Y., Li, Y., & Wu, C. (2017). Job burnout of construction project managers in China: A cross-sectional analysis. *International Journal of Project Management*, 35(7), 1272-1287.
- Yaqian, Z., Chonggao, W., & Fan, Z. (2024). The relationship between job stress and job burnout of preschool teachers during the COVID-19: The moderation of perceived organizational support. *Work*, (Preprint), 1-14.
- Yin, C., Ji, J., Cao, X., Jin, H., Ma, Q., & Gao, Y. (2023). Impact of long working hours on depressive symptoms among COVID-19 frontline medical staff: the mediation of job burnout and the moderation of family and organizational support. *Frontiers in Psychology*, 14,.
- Yousaf, Z., Majid, A., & Yasir, M. (2021). Is polychronicity a panacea for innovative work behavior among nursing staff? Job embeddedness and moderating role of decentralization. *European Journal of Innovation Management*, 24(1), 173-189.
- Yuan, L., Li, Y., Yan, H., Xiao, C., Liu, D., Liu, X., ... & Yu, B. (2023). Effects of work-family conflict and anxiety in the relationship between work-related stress and job burnout in Chinese female nurses: A chained mediation modeling analysis. *Journal of affective disorders*, 324, 309-316.
- Zhang, B., Hu, M., Ren, F., Wu, W., & Wang, E. (2024). Modelling work-family conflict and turnover intention among social workers in China: the roles of job burnout and job satisfaction. *European Journal of Social Work*, 1-14.
- Zhao, X., Wang, J., Law, R., & Fan, X. (2020). A meta-analytic model on the role of organizational support in work-family conflict and employee satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(12), 3767-3786.



ملحق البحث: قائمة الاستقصاء



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

قائمة استقصاء

موجهة إلى أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط

الأخ الفاضلة/الأخت الفاضلة:

تحية طيبة وبعد،،،

أقوم بإعداد بحث علمي للتقدم إلى لجان الترقية إلى وظائف الأساتذة المساعدين، وذلك بعنوان: "تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الإحترق الوظيفي: الدعم التنظيمي المُدرِك كمتغير معدل - دراسة ميدانية مُطبقة على أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة أسيوط".

ويسعدني أن أطلب من سيادتكم المساعدة بإستيفاء قائمة الاستقصاء هذه، ونود ان نلفت انتباه سيادتكم إلى أن إجابتكم عن أسئلة هذه القائمة أحد أهم المصادر التي سيتم الاعتماد عليها لإنجاح إعداد هذا البحث العلمي، حيث أن هذه المعلومات سوف تستخدم لخدمة أغراض البحث العلمي فقط، ولمراعاة الموضوعية والسرية فإنه غير مطلوب الاسم.

عظيم تحياتي لكم، وشاكراً ومقدراً مقدماً ما ستساهمون به من آراء في نجاح ذلك البحث، وما ستقضونه من وقت في استيفاء بيانات هذا الاستقصاء. آملاً من الله عز وجل أن يحظى بعنايتكم الخاصة رغبة منكم في مساعدة الباحثين بمصرنا الحبيبة.

والله الموفق والمستعان،،،

الباحث

د/مصطفى سيد خلف الله عبد المنعم

الجزء الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الصراع بين العمل والأسرة Work-family Conflict ، والمطلوب: قراءة كل عبارة جيداً ثم ضع علامة (✓) فوق الخانة (الرقم) التي تعبر - بصورة صادقة - عن وجهة نظرك وذلك لكل عبارة من العبارات التالية:

م	الرمز الإحصائي	العبارات	درجة الموافقة				
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق مطلقاً
Time Conflict : صراع الوقت:							
١	TC1	يمعني العمل بالمستشفى من المشاركة بدرجة أكبر في أنشطة الأسرة.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٢	TC2	هناك عدم توازن بين الوقت الذي اقضيه في العمل بالمستشفى، ومقدار الوقت المخصص للأنشطة والمسؤوليات الأسرية.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٣	TC3	تمعني المسؤوليات الأسرية من المشاركة في بعض أنشطة العمل بالمستشفى والتي تكون مفيدة لمسيرتي المهنية.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
Strain Conflict : صراع الإجهاد:							
٤	SC1	أكون مشغول ذهنياً بالأمور الأسرية وأنا في العمل بالمستشفى.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٥	SC2	يصعب علي التركيز في العمل بسبب كثرة المسؤوليات الأسرية.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٦	SC3	يؤثر التوتر الناتج عن المسؤوليات الأسرية على الأداء الوظيفي لي بالمستشفى.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
Behavior Conflict : صراع السلوك:							
٧	BC1	تعد السلوكيات التي تناسب المنزل غير فعالة لعمل المستشفى.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٨	BC2	يترتب على سلوكي في المنزل نتيجة عكسية على العمل بالمستشفى.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٩	BC3	يعتبر سلوك حل المشكلات المناسب في المنزل غير مناسب في عملي بالمستشفى.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)

الجزء الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الدعم التنظيمي المُدرك Perceived Organizational Support ، والمطلوب: قراءة كل عبارة جيداً ثم ضع دائرة حول درجة الموافقة التي تُعبر - بصورة صادقة - عن وجهة نظرك وذلك لكل عبارة من العبارات التالية:

م	الرمز الإحصائي	العبارات	درجة الموافقة				
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق مطلقاً
١	POS1	تهتم إدارة المستشفى بما أقدمه من آراء.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٢	POS2	تهتم المستشفى حقيقةً برفاهيتي الشخصية.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٣	POS3	تقدر المستشفى أهدائي الخاصة، وقيمي الشخصية.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٤	POS4	تقدم المستشفى المساعدة عندما أواجه مشكلة ما في العمل.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٥	POS5	تهتم المستشفى بما أحققه من إنجازات في العمل.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٦	POS6	تقدر المستشفى الجهود الإضافية التي أبذلها لأداء العمل بكفاءة.	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)

٧	POS7	تتسامح المنظمة معى عند وقوع أخطاء غير مؤثرة في العمل.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٨	POS8	لن تتردد إدارة المستشفى في استبدالى بشخص آخر إذا سنحت الفرصة بذلك. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)

الجزء الثالث: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الاحتراق الوظيفي Job burnout ، والمطلوب: قراءة كل عبارة جيداً ثم ضع علامة (✓) فوق الخانة (الرقم) التي تعبر - بصورة صادقة- عن وجهة نظرك وذلك للعبارات التالية:

م	الرمز الإحصائي	العبارات	درجة الموافقة				
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق مطلقاً
الإرهاك العاطفي: Emotional Exhaustion							
١	EE1	أشعر أن زملائي في العمل يستغلون مشاعري الطيبة اتجاههم.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٢	EE2	أشعر بأننى منهك جسمانياً وذهنياً في نهاية يوم العمل.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٣	EE3	أشعر بالإرهاق عند استيقاظي من النوم استعداداً لبدء يوم عمل جديد.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٤	EE4	يؤدى التعامل المباشر مع الآخرين طوال اليوم إلى شعوري بالتوتر.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٥	EE5	أشعر بالملل خلال عملي.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٦	EE6	أشعر بالإحباط خلال عملي.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٧	EE7	أواجه عادة ضغوط تقيد قدرتي علي العمل.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٨	EE8	يشكل التعامل المباشر مع الآخرين ضغطاً كبيراً بالنسبة لي.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٩	EE9	كثيراً ما ينتابني الشعور بالاختناق أثناء العمل.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
تبليد المشاعر: Depersonalization							
١٠	D1	أتعامل مع الأفراد في العمل بأسلوب مجرد من العواطف.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١١	D2	أشعر أنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ التحاقى بعملي الحالي.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١٢	D3	ينتابني القلق لإحساسي أن عملي يجعلني قاسياً في تعاملى مع الآخرين.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١٣	D4	لا أكثرث كثيراً بما قد يحدث للآخرين في عملي.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١٤	D5	يلومني الآخريين على بعض المشكلات التي يعانون منها.	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
ضعف الانجاز الشخصي: Diminished Personal Accomplishment							
١٥	DPA1	أدرك أن الآخريين يقدرين قيمة ما أقوم به من عمل. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١٦	DPA2	أستطيع أن أعالج أي مشكلات تحدث بينى وبين المتعاملين معى بنجاح. R					
١٧	DPA3	يتيح لي عملي أن أشعر بتأثيري الايجابي في حياة الآخرين. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١٨	DPA4	أشعر بالحماس أثناء عملي. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١٩	DPA5	أستطيع تهيئة الجو الملائمة لأداء عملي بسهولة. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٢٠	DPA6	يؤدى تعاملى المباشر مع الآخرين أثناء العمل إلى شعوري بالتحفيز. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٢١	DPA7	أحقق إنجازات كثيرة تستحق التقدير أثناء عملي. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
٢٢	DPA8	أتعامل بهدوء تام مع المشكلات النفسية التي يعانى منها الآخرون. R	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)

الجزء الرابع: (البيانات الشخصية):

١- النوع:

ذكر. أنثى.

٢- المرحلة العمرية (السن):

* أقل من ٣٠ سنة.
* من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة.
* من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة.
* ٥٠ سنة فأكثر.

٣- المؤهل العلمي:

* دبلوم ترميز متوسط.
* بكالوريوس.
* معهد ترميز فوق المتوسط.

٤- الحالة الاجتماعية:

* متزوج.
* متزوج ويعول.
* مطلق / أرمل.

٥- مدة الخدمة في المستشفى:

* أقل من ٥ سنوات.
* من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات.
* من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة.
* ١٥ سنة فأكثر.

اشكركم على حُسن تعاونكم،،،،

(الباحث)

Copyright of Financial & Business Studies Journal / Magalla? Al-Dirasat Al-Maliyya? wa Al-Tigariyya? is the property of Beni Suef University and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.