

" أرتباين الخصائص الديموجرافية على الإحتراق الوظيفى: الدور الوسيط

للصراع القائم بين الاسرة والعمل: دراسة تطبيقية على الأطباء بمركز

الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة "

د/ على يونس إبراهيم سيد أحمد

استاذ مساعد - قسم ادارة الاعمال

كلية التجارة - جامعة المنصورة"

**"أثر تباين الخصائص الديموجرافية على الإحترق الوظيفي: الدور الوسيط
للصراع القائم بين الأسرة والعمل: دراسة تطبيقية على الأطباء بمركز
الكلية والمسالك البولية بجامعة المنصورة"**

د/ على يونس إبراهيم سيد أحمد

استاذ مساعد- قسم ادارة الاعمال - كلية التجارة - جامعة المنصورة"

تمهيد:

لقد حظي موضوع الصراع بين الأسرة والعمل باهتمام كبير من الباحثين ، حيث ان الصراع الذي يعاني منه الافراد في المنظمات المختلفة والناجم عن التعارض بين ما يقتضيه العمل من مهام ومسئوليات من ناحية وما تتطلبه الأسرة من أعباء ومتطلبات من ناحية أخرى يؤدي إلى آثاراً سلبية لكلا من المنظمة والعاملين بها . (Carlson et al., 2000) .

وقد إتفقت غالبية الدراسات التي تناولت الصراع بين الأسرة والعمل علي حصرها في ٣ أبعاد اساسية ، وهي (الصراع القائم على الوقت، والصراع القائم على الضغوط، والصراع القائم على السلوك). (Meyer & Allen , 2016)

ويؤكد العديد من الباحثين أن الأسرة والعمل يمكن أن يكون بينهما ترابطاً إيجابياً، فالنجاح في العمل يمكن أن يزيد من تقدير الشخص لذاته، والذي بدوره يمكن أن يزيد من جودة الحياة في مجالات الحياة المختلفة، وهذا هو المعروف في مجال دراسة الموارد البشرية باسم إثراء العمل للأسرة (Tummers and Dulk, 2011).

ولقد أشار العديد من الباحثين إلى العواقب السلبية التي تنتج عن الصراع بين الأسرة والعمل والتي يمكن أن تظهر في ظواهر مختلفة مثل انخفاض الالتزام التنظيمي، وزيادة معدلات الدوران، وانخفاض الإنتاجية، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض الرضا الوظيفي، كما أنه يؤثر سلباً على الأداء التنظيمي. (Mohammadi et al., 2014) .

ولقد أصبح الصراع بين الأسرة والعمل موضوع جدير بالدراسة في بحوث السلوك التنظيمي في الأونة الأخيرة باعتباره شكلاً من أشكال التعارض بين الأدوار الذي يحدث نتيجة الضغوط المتزايدة التي تفرضها الوظيفة على الفرد (Carlson et al., 2000)

ولقد أشارت العديد من الدراسات التي تناولت الصراع بين الأسرة والعمل أن هذا المتغير يؤثر سلباً على العديد من النتائج التنظيمية مثل الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والرضا عن الحياة، كما أظهرت الدراسات وجود علاقة طردية بين الصراع بين الأسرة والعمل وعدة نتائج تنظيمية أخرى مثل الضغوط النفسية، ومعدل دوران الموظفين، والإحترق الوظيفي (Frone et al., 2012).

وعلى الجانب الآخر فقد اكتسبت ظاهرة الإحترق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الباحثين خلال العقود الماضية، فهي تعد مؤشراً على مرور المنظمة بأزمة حقيقية يمكن أن تودي بها إلي الفشل (**Mete et al., 2014**).

وقد تم دراسة الإحترق الوظيفي من خلال زوايا نظرية مختلفة في مجالات مثل السلوك التنظيمي، وعلم النفس، والصحة النفسية (**Donavan et al., 2004**) ، ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى العواقب السلبية التي تنتج عن الإحترق الوظيفي والتي يمكن أن تظهر في ظواهر مختلفة مثل انخفاض الالتزام التنظيمي، وزيادة معدلات الدوران، وانخفاض الإنتاجية، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض الرضا الوظيفي، كما أنه يؤثر سلباً على الأداء التنظيمي لمنظمات الاعمال (**Swider and Zimmerman, 2010**).

وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي ظاهرة سلبية شائعة بين العاملين في مختلف الوظائف ولكن تظهر بصورة أكثر في الوظائف الخدمية ، وأن استمرار ذلك الصراع قد يؤدي إلى مزيد من الإحترق الوظيفي (**Ajala, 2017**) .

وعلى ذلك فسوف يتناول الباحث في هذه الدراسة أثرتاين الخصائص الديموجرافية للعاملين على الإحترق الوظيفي بتوسيط متغير الصراع القائم بين الاسرة والعمل ، بالتطبيق على الأطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة .

أولاً: الدراسات السابقة:

قام الباحث بوضع الدراسات السابقة في مجموعتين اساسيتين :

١- الدراسات التي تناولت الإحترق الوظيفي

٢- الدراسات التي تناولت الصراع بين الاسرة والعمل

وسوف يتناول الباحث هذه الدراسات بشيئ من التفصيل في الصفحات التالية ، حتى يوضح أهم ماتوصلت إليه هذه الدراسات ، ويحدد أوجه الخلاف بين تلك الدراسات السابقة والدراسة الحالية .

(أ) : الدراسات الخاصة بالإحترق الوظيفي :

تعددت الدراسات التي تناولت الإحترق الوظيفي للعاملين وأثره على بيئة العمل ، وكذلك بعض المتغيرات المؤثرة عليه ، ومن أهم هذه الدراسات :

١-دراسة (Moneta, 2011)

وقد توصلت إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي والنية لترك العمل، فكلما انخفض شعور الفرد بانخفاض الانجاز الشخصي والفعالية في العمل كلما زادت رغبة الفرد في ترك العمل.

٢-دراسة (Estiri et al., 2016)

هذا وقد استهدفت التعرف على دور الإحترق الوظيفي كمتغير وسيط بين رأس المال النفسي والصحة العقلية بالتطبيق على مجموعة ممرضات بأحد المستشفيات ، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بين رأس المال النفسي والإحترق الوظيفي والصحة العقلية، كما أن هناك علاقة معنوية سلبية بين رأس المال النفسي والإحترق الوظيفي. وتشير الدراسة إلى أن زيادة الإحترق الوظيفي لدى الممرضات يؤثر سلباً على صحتهم النفسية. لذلك على المستشفيات أن تعمل على تقليل الإحترق الوظيفي كعامل أساسي في تحسين رأس المال النفسي والذي يؤدي بدوره إلى تحسين الصحة العقلية للممرضات.

٣- (Huang et al., 2016)

وقد قام ببحث العلاقة بين نموذج متطلبات-موارد الوظيفية والإحترق الوظيفي من خلال توسيط الموارد الشخصية. وكان الهدف الأساسي لهذه الدراسة اختبار تأثير أعباء العمل على الإجهاد الوجداني، وتأثير الدعم الاجتماعي على تبدل المشاعر عن طريق توسيط (الكفاءة الذاتية، إحترام الذات، التفاؤل) كمصادر شخصية على العلاقات. ولقد أظهرت النتائج أن أعباء العمل تؤثر بشكل إيجابي على الإجهاد الوجداني، ويظهر التأثير المعنوي لكل من التفاؤل وإحترام الذات كمتغيرات وسيطة في هذه العلاقة. بينما يؤثر الدعم الاجتماعي بشكل سلبي على تبدل المشاعر، ويظهر التأثير المعنوي للتفاؤل فقط كمتغير وسيط في العلاقة.

٤-دراسة (Erbes, 2017)

وقد تناولت الدور الوسيط لتعاطف الذات بين أبعاد الإحترق الوظيفي (الإجهاد الوجداني، تبدل المشاعر، إنخفاض الإنجاز الشخصي) لدى مقدمي الخدمات الإنسانية من خلال سياق ديني في المجتمعات ذات الدخول المنخفضة ، وتوصلت الدراسة إلى أن تعاطف الذات يتوسط العلاقة بين الإجهاد الوجداني وإنخفاض الإنجاز الشخصي، كما انه لا يؤثر على العلاقة بين الإجهاد الوجداني وتبدل المشاعر.

٥-دراسة (Maslack, 2017)

وهدفت الى تحديد تأثير العوامل التنظيمية مثل المشاركة في إتخاذ القرار، الإتصالات ، إضفاء الطابع الرسمي، التكامل، وفرص الترقية على الإحترق الوظيفي لدى الممرضات الباكستانيات، وتوصلت الدراسة الى أن المشاركة في إتخاذ القرار والإتصالات الأساسية وفرص الترقية قد منعت الإحترق الوظيفي، بينما إضفاء الطابع الرسمي ساهم في زيادة الإحترق الوظيفي. وعلى الجانب الآخر لا توجد علاقة بين التكامل والإحترق الوظيفي، وبالتالي تم قبول فرضية أن الهيكل التنظيمي يعتبر محددًا للإحترق الوظيفي.

٦-دراسة (Hu, 2017)

وقد قام بإختبار الإرتباط بين الإحتراق الوظيفي والسمات الشخصية والعوامل الديموغرافية لدى معلمي رياض الاطفال في أحد المدارس ، وتبين أن العوامل الديموغرافية المرتبطة بالإحتراق الوظيفي هي العمر، سنوات التدريس، والخلفية التعليمية. وأشارت النتائج الى أن كلما زادت سنوات التدريس كلما زادت مستويات الإجهاد الوجداني وتبلد المشاعر لدى المدرسين، وتزداد مخاطر التعرض للإجهاد الوجداني لدى المدرسين صغار السن، كما أثبتت الدراسة ان المدرسين الذين لديهم شهادة البكالوريوس ومافوقها يزداد لديهم إحساس الإنجاز في العمل. بالنسبة للسمات الشخصية توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين العصابية والقبول والإنتحاح على الخبرة وأبعاد الإحتراق الوظيفي فكلما زادت مستويات العصابية لدى المدرسين زاد إحساسهم بالإجهاد الوجداني وتبلد المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي، وكلما زادت مستويات القبول لديهم قل إحساسهم بالإجهاد الوجداني وتبلد المشاعر.

٧-دراسة (Guan et al., 2017)

وقد استهدفت تقييم مستويات التوتر الوظيفي بين موظفي الخدمة المدنية وفحص تأثير التوتر الوظيفي على الإحتراق الوظيفي والإرهاق الذهني والأمراض المزمنة. وتوصلت الدراسة الى أن موظفي الخدمة المدنية ممن لديهم مستويات مرتفعة من التوتر الوظيفي يتعرضون لمعدلات عالية من الإحتراق الوظيفي والإرهاق الذهني ويكونوا عرضة للإصابة بالأمراض المزمنة. كما اثبتت الدراسة أن مستويات الإحتراق الوظيفي تزداد لدى الموظفين الذين تتوافر لديهم السمات التالية: إناث، مستويات الدخل المنخفض، مستويات مرتفعة من التوتر الوظيفي.

٨-دراسة (Oles, 2017)

وقد قام بدراسة العلاقة بين رأس المال النفسي ونموذج مجالات الحياة العملية والإحتراق الوظيفي في محاولة لفهم مسببات الإحتراق الوظيفي والعمل على تقليل حدوثة لدى طلاب المرحلة الجامعية. وتوصلت الدراسة الى أن هناك تأثير لكلٍ من رأس المال النفسي ومجالات الحياة العملية الأربعة على الإحتراق الوظيفي. وعلى الجانب الآخر فإنه لا يوجد تأثير عند توسيط دور مجالات الحياة العملية بين رأس المال النفسي والإحتراق الوظيفي.

٩-دراسة (عبد الله، ٢٠١٧)

ولقد إستهدفت معرفة خصائص المناخ التنظيمي في مستشفى بني سويف العام كما يدركها الأطباء، وتأثيرها هذا المناخ بأبعاده المختلفة (الهيكل التنظيمي_نمط القيادة_الحوافز_التكنولوجيا_المساهمة في إتخاذ القرارات_الإتصالات_التدريب وتنمية المهارات) على الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الوجداني_تبلد المشاعر_الشعور بإنخفاض الإنجاز) لدى هؤلاء الأطباء ، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان تقييم الأطباء للمناخ التنظيمي جاء سلبياً في مجمله. كما أظهرت شعور الأطباء بمستويات مرتفعة

من الإحترق الوظيفي، كما ان هناك علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي ودرجة الإحترق الوظيفي لدى الأطباء.

(ب) - الدراسات التي تناولت الصراع بين الأسرة والعمل :

من اهم هذه الدراسات :

١-دراسة (Bruck et al., 2002)

وكانت الدراسة بعنوان العلاقة بين الرضاء الوظيفي والصراع بين الأسرة والعمل، وذلك بالتطبيق على ١٦٠ عامل بالمستشفيات من المتزوجين، ولديهم على الأقل طفل واحد، ويعملون على الأقل ٢٠ ساعة/أسبوع، إلى وجود علاقة عكسية بينهما بحيث كلما زاد الرضاء الوظيفي كلما أدى ذلك إلى انخفاض الصراع بين الأسرة والعمل.

٢-دراسة (Akintayo, 2010)

وقد تناولت تأثير الذكاء العاطفي على إدارة الصراع بين الأسرة والعمل والحد من نوايا الإنسحاب الوظيفي للعاملين في بعض المنظمات الخاصة ، وكشفت النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على إدارة الصراع بين الأسرة والعمل وعلاوة على ذلك، أظهرت النتائج أن هناك علاقة كبيرة بين إدارة الصراع بين الأسرة والعمل والحد من نوايا الانسحاب الوظيفي، ومن أجل ضمان الإدارة الفعالة للصراع بين الأسرة والعمل وتعزيز الحد من نوايا الإنسحاب الوظيفي من بين القوى العاملة، فمن المستحسن أن تقوم المنظمة بوضع برامج تدريب تكون قادرة على دمج بعض القضايا النفسية الموجهة لتخفيف حدة الصراع بين الأسرة والعمل ونوايا الإنسحاب الوظيفي.

٣- دراسة (Hussain and Mujtaba, 2012)

وكانت الدراسة بعنوان العلاقة بين الصراع بين العمل والحياة وأداء الموظفين بالتطبيق على ١٣٠ عامل في السلطة الوطنية وقاعدة بيانات التسجيل في باكستان، إلى وجود علاقة سلبية بين أداء الموظف ومستويات الصراع المرتفعة بين الأسرة والعمل.

٤ - دراسة (Allen et al., 2013)

وقد تناولت العلاقة بين ترتيبات العمل المرنة والصراع بين الأسرة والعمل، وتوصلت إلى أن ترتيبات العمل المرنة من شأنها أن تقلل من مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وخصوصاً الصراع القائم على الوقت.

٥-دراسة (Ajala, 2017)

وقامت بدراسة الارتباط بين الصراع بين الأسرة والعمل والصراع بين الأسرة والعمل مع الأداء الوظيفي لدى الأمهات العاملات بالمستشفيات وتوصلت الدراسة الى وجود تأثير معنوي لكلا من الصراع بين الأسرة والعمل والصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي لدى الأمهات العاملات، وهذا يعني انه كلما أمكن تخفيض مستويات الصراع بين الأسرة والعمل الى الحد الأدنى فان الأمهات العاملات يمكن ان يكونوا أكثر كفاءة ونتاجية في العمل

٦- دراسة (Hahm and Zherg, 2017)

وتناولت دور الإتصالات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات في تخفيض التأثير السلبي للصراع بين الأسرة والعمل على الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، ويرجع ذلك الى أهمية الإتصالات في تقوية علاقة الفرد مع اسرته وتعويض الوقت الذي يقضيه في العمل ويبقى على اتصال معهم. وأظهرت النتائج ان الصراع بين الأسرة والعمل يقلل من مستويات الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، والإتصالات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات تؤدي الى تخفيض التأثير السلبي للصراع بين الأسرة والعمل على الرضا عن الحياة ولكن لم تتمكن من تخفيض التأثير السلبي على الرضا الوظيفي.

٧- دراسة (Alazzam et al., 2017)

واستهدفت دراسة العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل والرضاء الوظيفي لدى ٣٣٣ من الممرضين في المستشفيات ، وتوصلت الدراسة الى ان الممرضين يعانون من شكلي الصراع ولكن تأثير الصراع بين الأسرة والعمل كان أكبر من الصراع بين الأسرة والعمل، وان هناك ارتباط سلبي بين شكلي الصراع وبين العمر، وارتباط ايجابي مع عدد الأطفال. وتم التأكد من وجود علاقة سلبية معنوية بين الصراع بين الأسرة والعمل ومستويات الرضا الوظيفي.

ويخلص الباحث من العرض السابق للدراسات السابقة إلى ما يلي:

١- تناولت هذه الدراسة بعد جديد لم يتم تناوله في الدراسات السابقة ، وهو قياس أثر تباين الخصائص الديموجرافية للعاملين على الإحترق الوظيفي بتوسيط متغير الصراع بين الاسرة والعمل.

٢- ندرت الدراسات المتعلقة بالصراع بين الأسرة والعمل بصفة عامة ، والى تناولت العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل والاحترق الوظيفي بصفة خاصة.

٣- طبقت الدراسات السابقة على العديد من مجالات التطبيق منها: العاملين في المجال الخدمي ، واساتذة الجامعات، والمتخصصين في مجال المحاسبة، والعاملين في تكنولوجيا المعلومات. وبالتالي تختلف الدراسة الحالية في كونها تدرس العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي في مجال هام وحيوي وهو مجال الخدمات الصحية في المراكز الطبية الجامعية المتخصصة .

٤- تناولت معظم الدراسات تأثير الصراع بين الأسرة والعمل على الإحترق الوظيفي من خلال اتجاهات الصراع وأبعاد الإحترق بصورة عامة ، دون دراسة تأثير ابعاد الصراع بالانفصیل وهي: الصراع القائم

على الوقت، الصراع القائم على الضغوط، الصراع القائم على السلوك. وكذلك ابعاد الإحترق الوظيفي بالتفصيل وعى الإجهاد الوجداني، تبرد المشاعر، الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي وعلى ذلك فقد طبق الباحث دراسته في مجال حيوى وهو المراكز الطبية الجامعية المتخصصة كما ان الباحث لم يتناول العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق التنظيمى بصورة عامة ، إنما اعتمد في دراسته على أبعاد الصراع والإحترق الوظيفى بالتفصيل ، ، مع قياس أثر تباين الخصائص الديموجرافية للعاملين على هذه العلاقة .

ثانيا: مشكلة الدراسة

من خلال المسح النظري الذي قام به الباحث للأدبيات في هذا المجال ، فقد وجد أن هناك اختلافا في نتائج الدراسات التي تناولت موضوع البحث ، حيث أشار البعض أن هناك تأثيرا معنويا للصراع بين الاسرة والعمل على الإحترق الوظيفى للعاملين ، بينما أنكر البعض الآخر هذا التأثير ، وبالتالي تتمثل مساهمة الباحث في الرغبة في المشاركة في الجدل الثائر حول تأثير الصراع بين الاسرة والعمل على الإحترق الوظيفى للعاملين ، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث " " ، اتضح أن أهم مظاهر المشكلة تتمثل فيما يلي :

- ١- شعور معظم أعضاء العينة بتعارض في الوقت المتاح لأداء مهام عملهم وواجباتهم الأسرية.
 - ٢- شعور معظم العينة بعدم وجود تقدير من جانب الرؤساء لهم، وبالتالي يشعرون بفقدان قيمتهم وأهميتهم داخل العمل ، فضلاً عن عدم وجود اتصال متبادل بينهم وبين الإدارة، وأن العلاقات الاجتماعية المتواجدة بين الأفراد في العمل أصبحت ضعيفة مقارنة بما كانت عليه في الماضي
 - ٣- شعور معظم أعضاء العينة بالإجهاد الجسماني وتبرد مشاعر بسبب عبئ العمل والبعد المتكرر عن الأسرة
 - ٤- انخفاض الروح المعنوية لمعظم أفراد العينة والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصى لديهم .
 - ٥- تباين مستويات الصراع بين الاسرة والعمل لعينة الدراسة بتباين المتغيرات الديموجرافية والمتمثلة في النوع / الحالة الإجتماعية / مدة الخدمة / الدرجة الوظيفية .
 - ٦- تباين مستويات الإجهاد الجسماني وتبرد المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصى لعينة الدراسة بتباين المتغيرات الديموجرافية والمتمثلة في النوع / الحالة الإجتماعية / مدة الخدمة / الدرجة الوظيفية .
- وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالى :

^١ ولتحقيق ذلك قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء مبدئية اعتمادا على الدراسات السابقة . و قد قام الباحث بتطبيق الدراسة الاستطلاعية على عدد ٤٠ عاملا من العاملين في مركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة. و قد تمت هذه الدراسة خلال شهر يناير من عام ٢٠١٩.

" ماهو أثر تباين الخصائص الديموجرافية للعاملين على الإحترق الوظيفى ، بتوسيط متغير الصراع القائم بين الأسرة والعمل للأطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة ؟ "

ثالثا: أهداف الدراسة

يسعى الباحث في هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية :

- ١- بيان أثر تباين الخصائص الديموجرافية للأطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة على علاقة الصراع بين الاسرة والعمل والإحترق الوظيفى .
- ٢- تحديد نوع وقوة الارتباط بين الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفى لدي الاطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة.
- ٣- قياس تأثير أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل علي الإحترق الوظيفى لدي الأطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة..
- ٤- وضع مجموعة من التوصيات في ضوء أهم النتائج التي تسفر عنها الدراسة الميدانية.

رابعا: فروض الدراسة

انطلاقاً من طبيعة المشكلة وسعياً وراء تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بصياغة ووضع الفروض التالية:

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات عينة الدراسة فى مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً لمتغيرات (النوع- الحالة الاجتماعية - مدة الخدمة- الدرجة الوظيفية) وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:
 - أ) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للنوع.
 - ب) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للحالة الاجتماعية.
 - ج) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً لمدة الخدمة.
 - د) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للدرجة الوظيفية
- ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى إدراك مفردات عينة الدراسة لمستوى الإحترق الوظيفي وفقاً لمتغيرات (النوع- الحالة الاجتماعية- مدة الخدمة- الدرجة الوظيفية) وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:
 - أ) لا توجد فروق معنوية فى إدراك مفردات العينة لمستوي الإحترق الوظيفي وفقاً للنوع.
 - ب) لا توجد فروق معنوية فى إدراك مفردات العينة لمستوى الإحترق الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية.

- ج) لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الإحترق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة.
- د) لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الغحترق الوظيفي وفقاً للدرجة الوظيفية
- ٣- لا يوجد ارتباط معنوي بين الصراع القائم بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة .
- ٤- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل علي أبعاد الإحترق الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة .

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي مجموعة الفروض الفرعية التالية:

- ١-٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل علي الإجهاد الجسماني .
- ٢-٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل علي تبدل المشاعر .
- ٣-٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل علي الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي .

خامسا : اسلوب الدراسة

ويتضمن البيانات المطلوبة ومصادرها، مجتمع الدراسة والعينة، وذلك علي النحو التالي:

أ) البيانات المطلوبة ومصادرها:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

- ١- بيانات ثانوية: وتم الحصول عليها عن طريق مراجعة بعض الكتب والدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بها، بما مكن الباحث من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.
- ٢- بيانات أولية: اعتمد الباحث علي اسلوب الاستقصاء في جمع هذه البيانات وتحليلها، مما أدى إلى تمكين الباحث من اختبار صحة فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

ب) مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة ، والبالغ عددهم ٨٦ طبيب تم دراستهم على اساس الحصر الشامل . ج) أساليب تحليل البيانات

اعتمد الباحث على الأساليب الآتية والتي تم تنفيذها باستخدام الحزمة الإحصائية

للعلوم الاجتماعية SPSS :

١. معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها.
٢. أسلوب الانحدار الخطي المتعدد المتدرج: ويستخدم لحساب معاملات الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة مع المتغير التابع .
٣. اختبار مان ويتني (Mann Whitney): ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين مجموعتين، وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً للنوع
٤. اختبار كروسكال واليس (Kruskal Wallis): ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين أكثر من مجموعتين. وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً لمدة الخدمة والحالة الاجتماعية والدرجة الوظيفية.

سادسا: متغيرات الدراسة :

المتغير الأول: الصراع بين الأسرة والعمل **Work Family Conflict**

يعرف الصراع بين الأسرة والعمل على أنه أحد أشكال الصراع بين الأدوار حيث تكون ضغوط أحد الأدوار في العمل والحياة الأسرية غير متوافقة مع بعضها البعض في بعض النواحي ، ويمكن استعراض الأبعاد الثلاثة للصراع بين الأسرة والعمل فيما يلي:

أ) الصراع القائم على الوقت **Time –based conflict**

الصراع القائم على الوقت هو شكل من أشكال استنزاف الموارد، حيث أن وقت الموظف محدود وما يخصه من وقت لأداء الأعمال في أحد المجالات يؤثر على الوقت المتاح للمجال الآخر

ب) الصراع القائم على الضغوط **Strain-based conflict**

يتمثل البعد الثاني من الصراع بين الأسرة والعمل في الصراع القائم على الضغوط، حيث أن الضغوط الناتجة عن العمل يمكن أن ينتج عنها أعراض مثل الإجهاد، والتوتر، والقلق، والتعب، والاكنتاب، واللامبالاة ، كما أن صراع الدور وغموض الدور وانخفاض مستويات دعم القائد من الاسباب الرئيسية لنشوب الصراع القائم على الضغوط .

ج) الصراع القائم على السلوك **Behavior- based conflict**

يحدث ذلك الصراع عندما تكون السلوكيات المحددة المطلوبة لأداء أحد الأدوار غير متوافقة مع التوقعات السلوكية في دور آخر، كما أن أفراد الأسرة يتوقعون أن يكون الشخص ودوداً وعاطفياً في تفاعلاته معهم، فإذا كان الشخص غير قادر على ضبط سلوكه ليتوافق مع تلك التوقعات فإنه من المرجح أن يشهد صراعاً بين الأدوار ، ويحدث هذا الصراع عند تطبيق السلوك المناسب في أحد الأدوار بشكل غير مناسب للدور الآخر ، مثل المواقف التي يتطلب فيها دور الفرد في مكان العمل أن يكون موضوعياً وسرياً وحازماً في حين أن أفراد الأسرة بحاجة لأن يكونوا منفتحين مع بعضهم البعض .

Job Burnout

المتغير الثاني: الإحترق الوظيفي

تتمثل أبعاد الغترق الوظيفي في شعور الفرد بالاجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي، (Maslach and Jakson, 2011). وفيما يلي استعراض للأبعاد الثلاثة الإحترق الوظيفي:

Emotional exhaustion

(أ) الاجهاد الوجداني

يعد الإجهاد الوجداني جوهر الإحترق الوظيفي وينشأ عن التفاعل المجهد مع الأشخاص الآخرين مثل العملاء، وقد وُجد أن هذا البعد شائع بين مقدمي الخدمات (Huangb, 2012).

Depersonalization

(ب) تبلد المشاعر

يتمثل في ميل الفرد نحو تجريد الصفة الانسانية عن المستفيدين الذين يتعامل معهم وبعبارة أخرى معاملة الموظف للمستفيدين على أنهم أشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتسم الموظف بالقسوة واللامبالاه والبرود في التعامل وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك المستفيدين من الخدمات (Zellars et al., 2004).

(ج) الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي the sense of diminished personal accomplishment

يتمثل في ميل الفرد نحو تقييم ذاته تقييماً سلبياً، وكذلك شعور الفرد بتدني كفاءته في العمل وفقدانه ثقته بنفسه (Beheshtifar and Omidvar, 2013).

سابعاً: إطار الدراسة

يتمثل إطار تلك الدراسة فيما يلي:

- مقدمة الدراسة.
- الإطار النظري للدراسة.
- الإطار التطبيقي للدراسة.
- النتائج والتوصيات.

الإطار النظري للدراسة

قام الباحث بتخصيص هذا الجزء لعرض الإطار النظري للدراسة ، وسوف يتناول الباحث هذا الجزء من خلال النقاط التالية:

- ١- مفهوم الإحترق الوظيفي .
- ٢- مراحل ظهور الإحترق الوظيفي .
- ٣- العوامل المسببة للإحترق الوظيفي .
- ٤- النتائج المترتبة على الإحترق الوظيفي
- ٥- أبعاد الإحترق الوظيفي
- ٦- مراحل تطور مفهوم الصراع بين الاسرة والعمل
- ٧- جوانب التفاعل بين الاسرة والعمل
- ٨- النتائج المترتبة على الصراع بين الاسرة والعمل
- ٩- أبعاد الصراع بين الاسرة والعمل

أولاً: مفهوم الإحترق الوظيفي:

بدأ ظهور مصطلح الإحترق الوظيفي في سبعينات القرن الماضي في الولايات المتحدة الامريكية لوصف الصعوبات التي تحدث في علاقة الفرد بوظيفته وماقد يصيب هذه العلاقة من انحرافات خاصة بين العاملين في المجال الخدمي. (Maslach et al., 2001)

وكانت بداية دراسة الإحترق غير أكاديمية وغير علمية على عكس البحوث الأخرى الخاصة بمكان العمل في ذلك الوقت. (Maslach et al., 2001)

وقد تعددت تعريفات الإحترق الوظيفي ، حيث تناوله كل باحث من زاوية معينة ومن وجهة نظر خاصة به .

- أول من عرف الإحترق الوظيفي هو (Freudenberger,1974) حيث عرفه بأنه المشاعر التي تحدث عندما يكون الأفراد مستنزفين ومنهكين نتيجة متطلبات العمل الزائدة.
- وقد عرفه (Maslach et al., 1981) على أنه شعور الفرد بالاجهاد الانفعالي، وتبذل المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي.
- كما عرف (Bacharach et al,2011) الاحترق الوظيفي بكونه حالة من الإنهاك العاطفي الناجم عن المطالب النفسية والعاطفية المتزايدة الملقاة على عاتق الأفراد داخل وخارج العمل.
- كما عرفه (Lee and Ashforth, 1996) بأنه يحدث عندما يصل الشخص إلى نقطة الانهيار حيث يتم استنفاد الشخص عقليا وجسديا من خلال متطلبات العمل.

- وعرفه (Maslach et al., 2013) بأنه عبارة عن نتيجة للضغوط الوظيفية والتي تشمل الإرهاق والتشاؤم وعدم الفعالية.
- وعرفه (Altun, 2002) بكونه حالة نفسية ناتجة عن تعرض الموظف لفترات طويلة من الضغوط العالية في الحياة المهنية.

ثانياً: مراحل ظهور الإحترق الوظيفي:

لقد مرت بحوث الإحترق الوظيفي بمرحلتين أساسيتين هما المرحلة الإستكشافية والمرحلة التجريبية، ويمكن استعراضهما على النحو التالي:

١- المرحلة الإستكشافية The Pioneering Phase:

في هذه المرحلة كان العمل استكشافياً بهدف فهم وتوضيح ظاهرة الإحترق، وإعتمدت الكتابات الأولية على تجارب العاملين في الوظائف الخدمية والرعاية الصحية والتي تعتمد على تقديم الخدمات للأشخاص المحتاجين، وبالتالي تتضمن هذه المهن العديد من الضغوط النفسية والشخصية والوظيفية. (Maslach et a., 2001).

وبصورة عامة فإن دراسة الإحترق بدأت في الوظائف الخدمية والرعاية الصحية التي تعتمد في الأساس على العلاقة المباشرة بين مُقدم الخدمة ومستلمها. وتعني طبيعة العلاقة الشخصية التي تتمتع بها تلك الوظائف أن دراسة الإحترق لم تقتصر عليه كإستجابة فردية للضغوط ولكن امتدت لتشمل المعاملات في العلاقات الشخصية في مكان العمل. وفي هذا السياق أدى التفاعل الشخصي إلى زيادة الإهتمام بمشاعر الفرد والدوافع والقيم التي يُبنى عليها عمله مع مستلمي الخدمات. (Maslach et al., 2001, 400)

واتسمت المرحلة الأولى لبحوث الإحترق بالتأثر بالمنظور الطبي والمنظور النفسي الإجتماعي. بالنسبة للمنظور الطبي ركز على أعراض الإحترق الجسدية بالإضافة لمشكلات الصحة العقلية. أما عن المنظور النفسي الإجتماعي فقد ركز على العلاقة بين مُقدم الخدمة ومتلقيها وامتدت لتشمل العلاقة بين الموظف وزملائه وأفراد أسرته، حيث ان هذه العلاقة تعتبر سلاح ذو حدين فهي مصدر للتوتر العاطفي وقد تكون أيضاً مصدراً للتعامل والتكيف مع ضغوط العمل ذلك وفقاً لطبيعة هذه العلاقة. وكانت البحوث في هذه المرحلة وصفية تعتمد في جمع البيانات على المقابلات الشخصية والملاحظة. (Maslach et al., 2001)

كما تميزت المرحلة الأولى بتوجهها التطبيقي والذي انعكس على العديد من العوامل الإجتماعية والإقتصادية والتاريخية والثقافية في السبعينات. ولقد أثرت هذه العوامل على طبيعة العمل في الوظائف الخدمية في الولايات المتحدة الأمريكية والتي جعلت شعور الأفراد بالرضا الوظيفي أمراً صعب التحقق. وفي نهاية هذه المرحلة أصبح العثور على حلول لمشكلة الإحترق الوظيفي شئ في غاية الأهمية مما استدعى تدخل العديد من ورش العمل لمحاولة الوصول لحلول.

٢ - المرحلة التطبيقية The Empirical Phase:

تحول العمل الخاص بالإحترق الى بحوث تطبيقية اكثر منهجية في الثمانينات، وأصبحت البحوث ذات طبيعة كمية تعتمد على الإستبيانات والمسح ومنهجية الدراسة مما ساهم في دراسة عدد أكبر من مجتمعات البحث. (Maslach et al., 2001)

استمرت المرحلة التطبيقية خلال التسعينات ولكنها اتخذت عدة اتجاهات جديدة كما يلي:

- التوسع في إستخدام مفهوم الإحترق الوظيفي في مهن أخرى غير الخدمية والتعليمية مثل: الوظائف المكتبية، مجال تكنولوجيا الحاسب الآلي، الجيش، بين المديرين.
- ظهور تحسن واضح في بحوث الإحترق بالإعتماد على أدوات إحصائية ومنهجيات أكثر تطوراً، وقد أدت العلاقة المعقدة بين العوامل التنظيمية المختلفة والمكونات الثلاثة للإحترق الوظيفي الى إستخدام النماذج الهيكلية في البحث مما أتاح للباحثين دراسة مساهمات المؤثرات والعواقب في نفس الوقت والقدرة على الفصل بين المتغيرات المتميزة التي تساهم بالفعل في تطوير الإحترق الوظيفي عن تلك التي لا تأثير لها.
- تناولت بعض الدراسات تقييم العلاقة بين بيئة العمل ومشاعر وأفكار الفرد، ومعالجة الفرضية الأساسية وهي ان الإحترق هو نتيجة لتفاعل الفرد مع أوضاع العمل المختلفة

ثالثاً: العوامل المسببة للإحترق الوظيفي:

- أكدت معظم الدراسات على ان خصائص بيئة العمل تمثل الإتجاه الأقوى لحدوث الإحترق الوظيفي أكثر من العوامل الشخصية والديموجرافية، كما أوضحت الدراسات انه بالإضافة الى كون العوامل التنظيمية هي الأكثر تأثيراً في حدوث الإحترق فهي أيضاً الأكثر يسراً في التعديل من العوامل الشخصية أو الخصائص الديموجرافية، لذلك توصي معظم الدراسات المتعلقة بالعمل ببذل المزيد من الجهد لتحسين أوضاع العمل في المنظمة (Beheshtifar and Omidvar, 2013)

ولقد حدد كلاً من Maslach and Leiter (2005) مجموعتين من العوامل التي تؤثر على الفرد وتؤدي به الى الإحترق الوظيفي. المجموعة الأولى تُسمى العوامل الظرفية والتي تشمل ستة عوامل هي: عبء العمل، والتحكم بالعمل، والمكافآت، والعلاقات الإجتماعية، والعدالة في العمل، والقيم. أما المجموعة الثانية فتتضمن العوامل الفردية مثل: السن، النوع، الحالة الإجتماعية، مستوى الخبرة.

ولقد لخص ، (حجاج، ٢٠١٣) أسباب الإحترق الوظيفي فيما يلي:

أ) العمل لفترة كبيرة دون الحصول على قدر كافي من الراحة.

ب) إنعدام الشعور بالسيطرة على نتائج العمل.

- ج) الإحساس بالإنعزال وضعف العلاقات المهنية.
- د) الإحساس بالملل من أداء العمل.
- هـ) عدم قدرة الفرد على التعامل مع ضغوط العمل.
- و) ان يكون الموظف صاحب شخصية ضعيفة.
- ز) الإجراءات الروتينية والطويلة.
- ح) انخفاض الحوافز المادية والمعنوية.

أما (Beheshtifar and Omidvar, 2013). فقد حدد ستة عوامل مسببة للإحترق الوظيفي من خلال دراسته ، وتشمل هذه العوامل:

١. **عدم سيطرة الفرد على مصيره:** عندما تصبح المنظمات كبيرة وغير شخصية، غالباً ما يكون الموظفون أقل مشاركة في إتخاذ القرار. حتى المهام البسيطة من الممكن أن تتأخر بسبب الإملاءات القانونية أو السياسات الإدارية أو نقص التمويل. حيث أن المشاركة في إتخاذ القرار تعزز مواقف العمل الإيجابية وتؤدي إلى زيادة الحافز نحو تقديم اداء فعال.
٢. **عدم وجود إتصالات وتغذية عكسية مهنية:** كافة العاملين يكونون بحاجة لمعرفة توقعات المنظمة، والسلوكيات الناجحة وغير الناجحة في تحقيق متطلبات العمل، معرفة المخاطر البدنية والنفسية المحيطة بوظائفهم. وهم كذلك في حاجة الى الحصول على تغذية عكسية ومعرفة ردود الأفعال عن أدائهم من أجل تطوير قيم أهداف العمل وزيادة مستويات الطموح والإنجازات. فكلما كان التقييم يحدث مرة أو مرتين في السنة فقط دون تقديم تغذية عكسية دورية كلما زادت احتمالية شعور الموظف بالتوتر أنه يعمل دون جدوى. فيما يُخص الإتصالات، اذا كانت المنظمة تعتمد على الإتصالات المفتوحة وقت الأزمات فقط فان ذلك يزيد من الإتصالات والمواقف السلبية.
٣. **عبء العمل الزائد أو المنخفض:** توصل الباحثون الى ان مستويات الضغوط العالية تظهر بين الأفراد الذين يعملون ساعات طويلة وغير منتظمة، ويتحملون الكثير من المسؤوليات بمعدل عمل سريع، ويتلقون العديد من الإتصالات الهاتفية، ويتعاملون بشكل مباشر مع الجمهور دون الحصول على راحة كافية
٤. **الإتصالات الزائدة:** تتطلب معظم المهن (مثل: التدريس والإستشارات وتطبيق القانون) ضرورة التعامل المباشر والمستمر مع الجمهور في مواقف تتسم غالبيتها بالشدّة والتوتر، كذلك تتأثر قدرة المرء على السيطرة على العمل عندما تكون الإتصالات مع الجمهور كثيفة، ويؤدي ذلك في النهاية الى الإحترق الوظيفي.
٥. **صراع/غموض الدور:** على الرغم من ان صراع الدور وغموض الدور كلاهما يحدثان بشكل مستقل الا ان كلاهما يشيران الى عدم التأكد حول مايجب على الفرد القيام به في العمل. ولقد أثبتت العديد من الدراسات إرتباط صراع الدور بكل من: الرضا الوظيفي، الإحباط، انخفاض الثقة والإحترام في المنظمة، بالإضافة الى مشكلات أخلاقية ودرجات مرتفعة من التوتر التي تؤدي الى

الإحترق الوظيفي، اما غموض الدور فيمكن تعريفه بأنه وجود تناقض بين المعلومات المتوفرة للموظف وبين المطلوب منه للوصول للأداء الناجح للوظيفة. وبالمقارنة بصراح الدور نجد ان غموض الدور أكثر إرتباطاً بعدم الرضا الوظيفي ومستويات التوتر.

٦. **العوامل الفردية:** مثل الإستقرار المالي والرضا الزوجي، فضلاً عن عوامل الشخصية مثل العصابية أو الخجل المفرط وعدم المرونة ومهارات إدارة التوتر الضعيفة، كلها تساهم في تحديد كيفية تأثر الشخص بالضغط التي يواجهها في العمل.

رابعاً: النتائج المترتبة على الإحترق الوظيفي:

ان التأثير السلبي للإحترق الوظيفي لا يقتصر على رفاهية الموظف فحسب بل يمتد ليؤثر سلباً على نتائج العمل (Metin, 2010). ولقد أكدت الدراسات على ان عواقب الإحترق الوظيفي تشمل جانبين هما: النتائج المرتبطة بالمنظمة، والنتائج المرتبطة بالفرد.

(أ) النتائج المترتبة بالمنظمة:

يرتبط الإحترق الوظيفي بالعديد من أشكال الغياب والإنسحاب من العمل، والنية لترك العمل، والمغادرة الفعلية للعمل. اما عن هؤلاء الذين يقعون في العمل فان مستويات الإحترق الوظيفي لديهم تؤدي الى إنخفاض الإنتاجية والفاعلية في العمل، وبالتالي فانها ترتبط بإنخفاض الرضا الوظيفي وإنخفاض الإلتزام تجاه الوظيفة والمنظمة ككل. كما ان الأفراد الذين يعانون من الإحترق الوظيفي يكون لهم تأثيراً سلبياً على زملائهم سواء من خلال التسبب في صراعات شخصية أو عرقلة مهام العمل المطلوبة، لذلك يمكن القول ان الإحترق يمكن ان يكون معدياً ويستمر في الإنتشار من خلال التفاعلات غير الرسمية، (Maslach, 2001).

(ب) النتائج المترتبة بالفرد:

يعتبر بُعد الإجهاد الوجداني من أبعاد الإحترق الوظيفي هو الأكثر تنبؤية بالنتائج الصحية المرتبطة بالتوتر من البعدين الآخرين. كما يؤدي الإحترق الوظيفي إلى الإضطرابات النفسية التي ينتج عنها القلق والإكتئاب وانخفاض احترام الذات، وقد يرى البعض أن الإحترق الوظيفي في حد ذاته شكل من أشكال المرض العقلي

وقد أوضح (Bakker et al., 2005) أن الأفراد المتزوجون ينقلون إحترقهم الوظيفي إلى بعضهم البعض فإذا كان الزوج يعاني من الإحترق الوظيفي فإنه ينقل هذا الشعور إلى زوجته والعكس صحيح، وبذلك نجد أن الإحترق الوظيفي يمتد ليؤثر على شريك الموظف وليس الموظف فقط.

كما يرى (Metin, 2010) أن الإحترق الوظيفي يؤثر بشكل سلبي على التوازن بين الأسرة والعمل لأنه يهدد التناغم بينهما ويزيد من مستويات الصراع. وتجدر الإشارة إلى أن الإحترق الوظيفي له آثار جسدية تتمثل في الأرق والتعب والصداع الشديد بالإضافة إلى إضطرابات الجهاز الهضمي، كما

أن هناك نتائج سلوكية تتضمن إنسحاب الفرد المصاب بالإحترق الوظيفي من الأصدقاء وقلة العلاقات الاجتماعية بالإضافة إلى نفاذ الصبر والعصبية وتقلبات المزاج عند التعامل مع الآخرين (Beheshtifar and Omidvar, 2013).

خامساً : أبعاد الإحترق الوظيفي :

تتمثل الأبعاد الرئيسية للإحترق الوظيفي فيما يلي :

Emotional exhaustion

أ) الاجهاد الوجداني

يعد الإجهاد الوجداني جوهر الاحترق الوظيفي وينشأ عن التفاعل المجهّد مع الأشخاص الآخرين مثل العملاء، وقد وُجد أن هذا البعد شائعاً بين مقدمي الخدمات وفي ظل الاجهاد العاطفي يشعر الفرد بأنه لم يعد قادراً على العطاء أو تأدية مسؤولياته تجاه المستفيدين بنفس المستوي الذي كان يقدمه من قبل ، كما يمكن تعريفه بأنه شعور الفرد بالانهك الجسدي والعاطفي. فالفرد المجهّد عاطفياً يشعر بأن موارده العاطفية مستنزفة وبأنه يفتقر إلي الطاقة التي تعينه علي أداء مهام عمله (Shen and

Huangb, 2012)

Depersonalization

تبلد المشاعر

يتمثل في ميل الفرد نحو تجريد الصفة الانسانية عن المستفيدين الذين يتعامل معهم أو معاملة الموظف للمستفيدين على أنهم آلات وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتسم الموظف بالقسوة واللامبالاه والبرود في التعامل وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك المستفيدين من الخدمات (Zellars, et al., 2004) ;

بينما يرى البعض أن تبلد الشخصية هو بمثابة آلية دفاعية من جانب الموظفين لحماية أنفسهم من متطلبات العمل المتزايدة. حيث توجد علاقة إيجابية بين تبلد المشاعر ومعدل دوران الموظفين. (Carolina, 2010)

ج) الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي the sense of diminished personal accomplishment

يتمثل في ميل الفرد نحو تقييم ذاته تقييماً سلبياً، وكذلك شعور الفرد بتدني كفاءته في العمل وفقدانه ثقته بنفسه ، كما يبدأ الموظف بالشك في قدرته على إحداث فارق في حياة العملاء أو الارتباط بالآخرين من زملائه في العمل بصورة مفيدة، وخلال هذه المرحلة من الإحترق الوظيفي يشعر الفرد بعدم الكفاءة المهنية ويكون غير راضي عن ادائه في العمل ومستوى الإنتاجية (Carolina, 2010).

سادساً : مراحل تطور مفهوم الصراع بين الأسرة والعمل :

يرجع ظهور مفهوم الصراع بين الأسرة والعمل إلى الكثير من الجهود والتطورات البحثية، حيث لم يكن قبل عام ١٩٥٠ بحوث أو دراسات اهتمت بالعلاقة بينها، ولا في وجود تأثير لكل منهما على الآخر، وكننتيجة للتطور الصناعي وما نجم عنه من تطور في سوق العمل بدخول المرأة مجال العمل، وزيادة الأسر التي يعمل فيها كلا من الأب والأم وظهرت الدراسات التي تتناول هذا المتغير في الفترة بين عام ١٩٦٠ و ١٩٧٠ (Netemeyer et al., 1996).

حيث انه لم يكن هناك تقسيم واضح بين الأسرة والمنزل قبل الثورة الصناعية، وقد أدى ظهور الثورة الى نشأة نظام المصانع وإنخفاض العمل المنجز في المزارع او المنازل او المحلات التجارية الصغيرة وكانت نتيجة ذلك حدوث فصل واضح بين الأسرة والعمل. في البداية كان الرجال يعملون في المصانع ويتركون النساء في المنزل لتربية الأطفال ولم يكن لهذا تأثير إقتصادي لان النساء اللاتي يعملن في المنازل لا يحصلون على أجر. ولكن في الآونة الأخيرة حدث تحول في الطريقة التي تنظر بها المنظمات الى العاملين بها وعائلاتهم، وبدأت البحوث المتعلقة بالعمل بالتركيز على الأسرة والعمل معاً وذلك لان المنظمات أصبحت تراهما كنظامين مترابطين (Miller, 2010).

ومنذ أوائل السبعينات حدث تغير جوهري في كل من قوى العمل وهيكل الأسرة وزادت أعداد النساء العاملات والأسر ذات الدخل المزدوج والآباء أو الأمهات الذين يعولون الأسرة بمفردهم، ولقد أصبح هذا التحول جزءاً هاماً في مجتمع اليوم، حيث شهد العقد من عام ١٩٩٨ الى عام ٢٠٠٨ زيادة عدد النساء في القوة العاملة في نفس الوقت الذي تتناقص فيه عدد الأسر التقليدية التي يعمل بها الأب فقط وتبقى المرأة في المنزل وبالتالي زاد الضغط على المنظمات لكي تعالج المسؤوليات الأسرية للموظفين (Miller, 2010).

وهناك أيضاً عوامل ديموجرافية أخرى أثرت وساهمت في هذا التغير وهي إرتفاع معدل الطلاق والذي أدى الى زيادة عدد الأمهات العازبات في مكان العمل، ومع الإندماج بين أدوار الجنسين أصبح من المقبول ان تقوم المرأة بدور العائل الرئيسي للأسرة. كما يوجد عدة عوامل خارجية أثرت على العاملين والمنظمات مثل: التقدم التكنولوجي والتغير في الصناعة والخدمات وزيادة المنافسة، وقد تعامل الموظفون مع عدم الأمان الناتج عن تقليص حجم الشركات وتسريح العمال وعمليات الإندماج بالإضافة إلى العولمة التي تستمر في تغذية بيئة شديدة التنافس. هذه القوى الخارجية مقترنة بالتغيرات الديموجرافية تجعل من الصعب على الموظفين تحقيق التوازن بين الأسرة والعمل مما يؤدي الى حدوث الصراع بينهما (Miller, 2010).

وقد ظهرت العديد من المصطلحات التي تعبر عن العلاقة بين الأسرة والعمل ومنها مصطلح الصراع بين الأسرة ومصطلح إثراء العلاقة بين الأسرة والعمل ويرجع ذلك الى إختلاف وجهات نظر الدارسين لهذه العلاقة.

وقد عرف (Bethge and Bornraber, 2015) الصراع بين الأسرة والعمل على انه أحد أشكال الضغوط على الأفراد حيث إنه يعتبر شكل من أشكال صراع الدور بين الأسرة والعمل حينما تتعارض أدوار أحدهما مع الآخر.

وفيما يتعلق بمصطلح إثراء العلاقة بين الأسرة والعمل، يرى أصحاب هذا الإتجاه أن وجود الفرد في كثير من الأدوار يحقق له منافع إقتصادية وإجتماعية مثل الدعم الإقتصادي والدخل الإضافي (Beham et al., 2014).

سابعا: جوانب التفاعل بين الأسرة والعمل:

يمكن وصف التفاعل بين الأسرة والعمل من خلال ثلاثة جوانب: المقدار، الإتجاه، النوعية (Rantanen, 2008).

١-المقدار :

حيث يشير مقدار التفاعل بين الأسرة والعمل الى درجة الإنفصال مقابل التكامل بين المجالين، في حالة الإنفصال فانه يوجد حدود مادية وزمنية ووظيفية ونفسية بين الأسرة والعمل، وفي هذه الحالة تعتبر مجالات حياة مستقلة نسبياً وغير مؤثرة في بعضها البعض (Edwardsi, 2003).

وعلى العكس في حالة التكامل فان مجالات الأسرة والعمل تكون متشابكة بشكل وثيق من حيث الوقت والمكان والأشخاص والسلوك والأفكار والعواطف، وبالتالي ليس هناك تمييز واضح بين الأسرة والعمل (Edwards and Rothbard, , 2002).

٢-الإتجاه :

ويشير إتجاه التفاعل بين الأسرة والعمل الى وجود علاقة تبادلية بين المجالين، حيث انه يمكن ان يؤثر العمل على الأسرة كما يمكن ان يمتد التأثير من الأسرة الى الحياة العملية (Greenhaus and Beutell, 2003).

٣-النوعية :

اما عن نوعية التفاعل بين الأسرة والعمل فتشير الى التفاعل السلبي مقابل التفاعل الإيجابي. ويشمل التفاعل السلبي المفاهيم التالية: الصراع بين الأسرة والعمل، التداخل أو التضارب، التداخيات السلبية، إستنزاف الموارد، وهذه المفاهيم تمتد من نظرية ضغوط الدور ومدخل الندرة. ويتضمن التفاعل الإيجابي المفاهيم التالية: تعزيز العلاقة بين الأسرة والعمل، إثراء العلاقة، التداخيات الإيجابية، التسهيل أو التيسير، التوازن، وهذه المفاهيم ممتدة من نظرية تراكم الدور ومدخل الإنتشار والنمو (Rantanen, 2008).

ثامنا: النتائج المترتبة على الصراع بين الأسرة والعمل:

توصل (Allen et al., 2000) إلى أن النتائج المترتبة على الصراع المتجة من العمل إلى الأسرة تنقسم إلى:

(أ) نتائج مرتبطة بالعمل:

ويتمثل أهمها في: انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض الإلتزام التنظيمي، النية لترك العمل، التغيب عن العمل، انخفاض الأداء الوظيفي، قلة الرضا المهني، انخفاض النجاح المهني.

(ب) نتائج خارج نطاق العمل:

وتشمل انخفاض كل من: الرضا عن الحياه، الرضا الزوجي، رضا الأسرة، أداء الأسرة، الرضا عن الرفاهية والراحة.

(ج) نتائج مرتبطة بالضغط:

يتمثل أهمها في: توتر نفسي عام، أعراض جسدية، إكتئاب، تعاطي المخدرات، الإحترق، ضغوط متعلقة بالعمل، ضغوط متعلقة بالأسرة.

كما يرى (Bailyn et al., 2001) ان الضغوط الناتجة عن التحول في سوق العمل وهيكل الأسرة أثرت على كافة العائلات من كل مستويات الدخل في كل مراحل الحياه، وذلك على النحو التالي:

(أ) **زيادة ضغط الوقت:** وهي النتيجة الطبيعية لهذا الصراع والتي تظهر عندما يواجه العاملين، خاصة الأباء والأمهات المطلقين، والأسر ذات الدخل المزدوج، صعوبة في توفير الإهتمام اليومي العادي اللازم لرفاهية أفراد الأسرة بما في ذلك رفايتهم الشخصية، وقد أصبح الوقت اللازم لرعاية الأطفال، فضلاً عن تزايد عدد الأقارب المسنين مصدراً للمزيد من القلق، وتؤدي هذه الضغوط الزمنية ايضاً الى صعوبة التعامل مع حالات الطوارئ الأسرية مثل ولادة طفل جديد.

(ب) **الضغوط المالية:** فهي مرتبطة بالضغوط الزمنية، فنجد ان الامهات العاملات يحصلن على أجور أقل من غيرهن، وكذلك بالنسبة للأمهات العازبات فان النتيجة تكون حرماناً خطيراً لهم ولأطفالهم، أما عن الأسر الفقيرة فانها تواجه صعوبات متعددة فمن ناحية يضطر الأباء الى البقاء في العمل لأوقات طويلة في الكثير من الأحيان ومن ناحية اخرى يتركون الأطفال وحدهم معرضين لعواقب وخيمة متعلقة بالسلامة والصحة والتعليم والرعاية، بالنسبة للطبقة الوسطى فان الأباء والأمهات العاملين لا يحصلون على دخل كافي للدفع مقابل الرعاية التي لا يستطيعون توفيرها بأنفسهم، وحتى اولئك الذين يستطيعون تحملها فانهم يواجهون صعوبة في الحصول على مساعدة مستقرة ذات جودة عالية لأطفالهم.

ج) انخفاض أجور مقدمي الرعاية مدفوعة الأجر: وقد حدث ذلك بسبب الضغوط على موارد الأسرة مما أدى الى وجود قوى عاملة من مسؤولي الرعاية غير مستقرة وغير مدربة تدريباً كافياً.

د) إنتقال الضغوط: حيث تنتقل الضغوط الأسرية الى أماكن لم تصمّم أو تموّل بما فيه الكفاية للتعامل معها مثل: المدارس، وكالات الخدمات الإجتماعية، الشرطة، المحاكم، والمؤسسات الدينية مما يؤدي الى زيادة العبء على المنظمات وزيادة الضغوط على موظفيها.

هـ) إرتفاع تكاليف الدوران، والتغيب عن العمل، وإستثمارات مهددة في الموارد البشرية: ويتعرض لذلك أصحاب العمل الذين لديهم موظفين يواجهون صعوبات في المنزل، حيث يسعى الموظفون الى ترتيبات أكثر تكيفاً او حتى يتركون القوى العاملة تماماً وفي نهاية المطاف يدفع المجتمع والإقتصاد ثمن هذا النقص في الموارد البشرية من خلال تدني مستوى المعيشة وإنخفاض جودة الحياة.

هذا ويعتبر (Amstad et al., 2011) الصراع مصدر محتمل للضغوط، ويرتبط بأثار سلبية على الرفاهية والسلوك، كما يمكن تقسيم النتائج المحتملة للصراع الى ثلاثة أنواع مختلفة: نتائج متعلقة بالعمل، ونتائج متعلقة بالأسرة، ونتائج غير محددة المجال، وتوصلوا الى ان كلا الإتجاهين للصراع بين الأسرة والعمل (الصراع من العمل للأسرة والصراع من الأسرة للعمل) مرتبطين بكافة النتائج والتي تشمل ما يلي:

أ) النتائج المتعلقة بالعمل:

تتمثل في: انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض الإلتزام التنظيمي، النية لترك العمل، زيادة الإحترق الوظيفي، التغيب عن العمل، حدوث التوتر المرتبط بالعمل، انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ب) النتائج المتعلقة بالأسرة:

تتمثل في: انخفاض الرضا الزوجي، انخفاض رضا الأسرة، زيادة التوتر المرتبط بالأسرة.

ج) نتائج غير محددة المجال:

تتمثل في: انخفاض الرضا عن الحياة، الإصابة بالتوتر النفسي، شكاوى جسدية، تعاطي وإدمان المخدرات.

تاسعا: أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل:

اتفقت معظم الدراسات التي تناولت الصراع المتبادل بين الاسرة والعمل على وجود ثلاثة أبعاد للصراع بين الأسرة والعمل ، ويمكن استعراض تلك الأبعاد فيما يلي:

Time –based conflict

أ) الصراع القائم على الوقت

حيث يرى (Edwards and Rothbard, 2000) فإن الصراع القائم على الوقت هو شكل من أشكال استنزاف الموارد حيث أن وقت الموظف محدود وما يخصصه من وقت لأداء الأعمال في أحد المجالات يؤثر على الوقت المتاح للمجال الآخر ويقلل امكانية أداء الأعمال المرتبطة به.

كما عرفه (Hahm and Zherg,2017) بأن هذا النوع من الصراع ينشأ من التنافس على متطلبات الوقت ، ويشمل حالات مثل : عدم قدرة الفرد على حضور الأنشطة الأسرية بسبب اضطراره لقضاء وقته في العمل، أو عدم وجود وقت لديه لرعاية فرد مريض في الأسرة أو قضاء وقت مع الأطفال بسبب وجوده في العمل. ، وقد تتنافس أدوار متعددة على وقت الشخص. فالوقت الذي يقضيه الفرد في القيام بالأنشطة داخل أحد الأدوار يحول دون قيامه بأنشطة أخرى في دور آخر فلى نفس الوقت ، (Greenhaus and Beutell, 2003)

وتشير بعض الدراسات إلى أن أدوار كل من الأسرة والعمل قد تتعارض مع بعضها البعض مكونة نوعاً من أنواع الصراع يطلق عليه الصراع بين الأسرة والعمل (WFC) ، ويعد الصراع القائم على الوقت أحد المكونات الأساسية لهذا الصراع ، والذي يحدث عندما يكون الوقت المخصص لأداء أحد الأدوار عائناً أمام المشاركة في أداء دور آخر .

ويمكن أن يأخذ الصراع القائم على أساس الوقت شكلين:

(١) الضغوط الزمنية المرتبطة بأداء الفرد في أحد الأدوار والتي تجعل من الصعب عليه - جسدياً- الوفاء بالتوقعات الناجمة عن دور آخر ،

(٢) الضغوط التي تنتج عن انهماك الفرد في أداء أحد الأدوار في الوقت الذي يحاول فيه الوفاء بالمطالب التي يفرضها دور آخر .

وقد أشار (Greenhaus and Beutell, 2003) إلى أن العدد الهائل من ساعات العمل في الأسبوع، وعدم المرونة في الجدول الزمني للعمل يمكن أن يؤدي إلى نشوب صراع بين الأسرة والعمل.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن إدارة الوقت تعد من الوسائل الفعالة لحل مشكلة الصراع بين الأسرة والعمل ، فالعاملين الذين لديهم قدرة أكبر على إدارة وقتهم قد يواجههم مستوى منخفض من الصراع بين الأسرة والعمل WFC من أولئك الذين لديهم قدرة أقل على إدارة وقتهم.

Strain-based conflict

ب) الصراع القائم على الضغوط

يتمثل البعد الثاني من الصراع بين الأسرة والعمل في الصراع القائم على الضغوط، وهناك أدلة كثيرة على أن الضغوط الناتجة عن العمل يمكن أن ينتج عنها أعراض مثل الإجهاد، والتوتر، والقلق، والتعب، والاكتئاب، واللامبالاة

وقد اشار (Greenhaus and Beutell, 2003) إلى أن صراع الدور وغموض الدور وانخفاض مستويات دعم القائد من الاسباب الرئيسية لنشوب الصراع القائم على الضغوط. وقد أشارت دراسة (Jones)

(and Butler, 1980) إلى أن الصراع القائم على الضغوط يؤثر سلباً على شعور الفرد بقيمة الوظيفة، وافتقاده لروح التحدي في تلك الوظيفة، فالموظفون الذين يعملون في وظائف روتينية ليس بها قدر كاف من التحدي يشهدون مستواً مرتفعاً من الصراع القائم على الضغوط.

ويحدث ذلك الصراع عندما تكون الضغوط التي يشهدها الفرد في أدائه لأحد الأدوار عائناً أمامه للمشاركة في أداء دور آخر .

وفي نفس السياق أوضح (Edwards and Rothbard, 2000) أن الصراع القائم على الضغوط يحدث عند زيادة المتطلبات في أحد المجالات (العمل أو الأسرة) مما يؤدي إلى صعوبة مقابلة متطلبات واحتياجات المجال الأخر.

وقد أشار (Salehi and Gholtash, 2011) إلى أن الاحتراق الوظيفي يعد أحد النتائج الأساسية للضغوط في مكان العمل،

وقد أشار (Beheshtifar and Omidvar, 2013) إلى أن الاحتراق الوظيفي هو نتيجة للتفاوت المحسوس بين متطلبات العمل وامكانيات الموظف (المادية والعاطفية)، فعندما تكون المتطلبات الملقاة على عاتق الموظف في مكان العمل مرتفعة بشكل غير عادي، يصبح من الصعب -على نحو متزايد- التعامل مع تلك الضغوط المرتبطة بظروف العمل.

ووفقاً لدراسة (Hahm and Zherg, 2017) فإن الصراع القائم على الضغوط يحدث عندما يتم الضغط من أحد الأدوار على دور الأخر، على سبيل المثال : عندما لا يشعر الفرد بالقدرة على التواصل مع الأسرة بسبب ما يحدث في العمل، أو عندما لا يتمكن من التركيز في العمل بسبب التفكير في أحد أفراد الأسرة المرضى.

Behavior- based conflict

ج) الصراع القائم على السلوك

حيث أوضح (Greenhaus and Beutell, 2003) أن ذلك الصراع يحدث عندما تكون السلوكيات المحددة المطلوبة لأداء أحد الأدوار غير متوافقة مع التوقعات السلوكية في دور آخر، كما أشارت تلك الدراسة إلى أن أفراد الأسرة يتوقعون أن يكون الشخص ودود وعاطفي في تفاعلاته معهم، فإذا كان الشخص غير قادر على ضبط سلوكه ليتوافق مع تلك التوقعات فإنه من المرجح أن يشهد صراعاً بين الأدوار، كما ان هذا الصراع يحدث عند تطبيق السلوك المناسب في أحد الأدوار بشكل مناسب للدور الآخر .

الإطار التطبيقي للدراسة

يقوم الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة فروض الدراسة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتفق وطبيعة البيانات التي تم الحصول عليها ، ويم ذلك من خلال النقاط التالية :

١- التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات

٢- إختبار فروض الدراسة

أ) - التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات

يتناول الباحث في هذا الجزء التحليل الوصفي لبيانات الدراسة ،حيث قام بإجراء تحليل إحصائي وصفي لمتغيرات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة. ويوضح الجدول رقم (١) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة على أساس قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (١)

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠,٧	٣,٢	الصراع بين الأسرة والعمل
٠,٩	٢,٩	الصراع القائم على الوقت
١,١	٢,٧	الصراع القائم على الضغوط
٠,٧	٣,٨	الصراع القائم على السلوك
٠,٧	٢,٩	الإحترق الوظيفي
٠,٨	٣,٣	الإجهاد الوجداني
٠,٩	٢,٤	تبدل المشاعر
٠,٩	٢,٨	الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

حيث يتضح من الجدول رقم (١) ما يلي:

أ) بلغ الوسط الحسابي للصراع بين الأسرة والعمل ككل (٣,٢) بانحراف معياري مقداره ٠,٧ ، وتراوحت متوسطات أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل ما بين ٢,٧ و ٣,٨ درجة على درجات مقياس ليكرت، حيث بلغ أكبر وسط حسابي ٣,٨ ويتعلق ببعد الصراع القائم على السلوك ، كما بلغ أقل وسط حسابي ٢,٧ ويتعلق ببعد الصراع القائم على الضغوط، ويتضح من ذلك أن السلوكيات التي يمارسها أفراد عينة الدراسة مع أفراد الأسرة تكون غير متوافقة مع التوقعات السلوكية في العمل عند التعامل مع الآلة والمرضى والزملاء ، مما يسبب لهم مستويات صراع فوق المتوسطة، وعلى الرغم من ذلك فإنهم يشهدون مستويات أقل من

المتوسطة من الصراع القائم على الضغوط حيث أن لديهم القدرة على التعامل مع الضغوط الناتجة عن متطلبات الأسرة وتخفيض تأثيرها على العمل.

(ب) بلغ الوسط الحسابي للاحتراق الوظيفي ككل (٢,٩) بانحراف معياري مقداره ٠,٧، وتراوحت متوسطات أبعاد الإحتراق الوظيفي ما بين ٢,٤ و ٣,٣ درجة على درجات مقياس ليكرت، حيث بلغ أكبر وسط حسابي ٣,٣ ويتعلق بعدد الاجهاد الوجداني، مما يعني أن أفراد العينة يشعرون بمستويات إنهاك جسدي وعاطفي فوق المتوسطة وأن طاقتهم تستنزف نتيجة التعامل بشكل مباشر مع الآخرين في العمل .

(د) - إخبارات الفروض :

سوف يتناول الباحث في هذا الجزء اختبار فروض الدراسة ، وذلك على النحو التالي :

القرض الأول:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات عينة الدراسة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً لمتغيرات (النوع- الحالة الاجتماعية - مدة الخدمة- الدرجة الوظيفية) ."

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- (أ) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للنوع.
 (ب) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للحالة الاجتماعية.
 (ج) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً لمدة الخدمة.
 (د) لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للدرجة الوظيفية.

وتم اختبار هذه الفروض كما يلي:

(أ) الفرض الفرعي الأول: لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع القائم بين الأسرة والعمل وفقاً للنوع. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار مان ويتي ، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض في الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢)

الفروق بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للنوع.

المتغير	النوع	عدد المفردات	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى المعنوية
الصراع بين الأسرة والعمل	ذكر	٦٢	١,٨	٣,٨-	٠,٠٠٢ *
	أنثى	٢٤	١,٥		

**معنوية عند مستوى ٠,٠١.

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٢) وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للنوع ، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الأول المتمثل في عدم وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للنوع.

ب) الفرض الفرعي الثاني: لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين القوائم الأسرة والعمل وفقاً للحالة الاجتماعية. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار كروسكال والي، ، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج في الجدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)

الفروق بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للحالة الاجتماعية.

المتغير	الحالة الاجتماعية	عدد المفردات	متوسط الرتب	Chi-square	مستوى المعنوية
الصراع بين الأسرة والعمل	أعزب	٢٤	١,٨	١٨,٧	*,*,***
	متزوج ويعول	٥٤	١,٦		
	متزوج ولا يعول	٨	١,٧		

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٣) وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للحالة الاجتماعية ، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الأول المتمثل في عدم وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للحالة الاجتماعية.

ج) الفرض الفرعي الثالث: لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً لمدة الخدمة. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار كروسكال واليس ، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو موضح في الجدول رقم (٤).

جدول رقم (٤)

الفروق بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً لمدة الخدمة.

المتغير	مدة الخدمة	عدد المفردات	متوسط الرتب	Chi-square	مستوى المعنوية
الصراع بين الأسرة والعمل	أقل من ١٠ سنوات	٦٦	١,٩	٤٥,٥	*,*,***
	من ١٠ سنوات لأقل من ٢٠ سنة	٨	١,٥		
	من ٢٠ سنة لأقل من ٣٠ سنة	٩	١,١		
	٣٠ سنة فأكثر	٣	١,٤		

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٤) وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً لمدة الخدمة ، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الأول المتمثل في عدم وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً لمدة الخدمة.

د) الفرض الفرعي الرابع: لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للدرجة الوظيفية. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار مان ويتني ، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو موضح في الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

الفروق بين آراء مفردات العينة في مستوى الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للدرجة الوظيفية.

المتغير	الدرجة الوظيفية	عدد المفردات	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى المعنوية
الصراع بين الأسرة والعمل	معاوني أعضاء هيئة التدريس	٥٤	١,٩	٥,٤-	*,٠٠٠
	أعضاء هيئة التدريس	٣٢	١,٣		

**معنوية عند مستوى ٠,٠٠١.

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٥) وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة في الصراع بين الأسرة والعمل وفقاً للدرجة الوظيفية ، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الأول المتمثل في عدم وجود فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى للصراع بين العمل والأسرة وفقاً للدرجة الوظيفية.

ومن خلال عدم ثبوت صحة الفروض الفرعية للفرض الأول يثبت عدم صحة الفرض الأول

الفرض الثاني :

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك مفردات عينة الدراسة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً لمتغيرات (النوع - الحالة الاجتماعية - مدة الخدمة - الدرجة الوظيفية) "

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- أ) لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع.
- ب) لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية.
- ج) لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة.
- د) لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للدرجة الوظيفية.

وتم اختبار هذه الفروض كما يلي:

أ) الفرض الفرعي الأول: لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار مان ويتني ، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو موضح في الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

الفروق بين آراء مفردات العينة لإدراك مستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع.

المتغير	النوع	عدد المفردات	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى المعنوية
الاحترق الوظيفي	ذكر	٦٢	١,٨	٣٧-	*,*,٠,٠٠٢
	أنثى	٢٤	١,٥		

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٦) وجود فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً للنوع ، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الثاني المتمثل في عدم وجود فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً للنوع.

(ب) الفرض الفرعي الثاني: لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار كروسكال واليس، وظهر التحليل الإحصائي كما هو موضح في الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

الفروق بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية.

المتغير	الحالة الاجتماعية	عدد المفردات	متوسط الرتب	Chi-square	مستوى المعنوية
الاحترق الوظيفي	أعزب	٢٤	٢,١	٣٤,٤	*,*,٠,٠٠٠
	متزوج ويعول	٥٤	١,٥		
	متزوج ولا يعول	٨	١,٥		

ويتضح من الجدول رقم (٧) وجود فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية ، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الثاني المتمثل في عدم وجود فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية.

(ج) الفرض الفرعي الثالث: لا توجد فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار كروسكال واليس ، وظهر التحليل الإحصائي بهذا الفرض كما هو موضح في الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

الفروق بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحترق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة.

المتغير	مدة الخدمة	عدد المفردات	متوسط الرتب	Chi-square	مستوى المعنوية
الاحترق الوظيفي	أقل من ١٠ سنوات	٦٦	٢,١	٥٢,٢	*,*,٠,٠٠٠
	من ١٠ سنوات لأقل من ٢٠ سنة	٨	١,٦		

		٩,١	٩	من ٢٠ سنة لأقل من ٣٠ سنة
		٨,٧	٣	٣٠ سنة فأكثر

ويتضح من الجدول رقم (٨) وجود فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الثاني المتمثل في عدم وجود فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة.

(د) الفرض الفرعي الرابع: لا توجد فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للدرجة الوظيفية. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار مان ويتي، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو موضح في الجدول رقم (٩).

جدول رقم (٩)

الفروق بين إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للدرجة الوظيفية.

المتغير	الدرجة الوظيفية	عدد المفردات	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى المعنوية
الصراع بين الأسرة والعمل	معاوني أعضاء هيئة التدريس	٥٤	٢,٤	-٨,٧	*,٠٠٠
	أعضاء هيئة التدريس	٣٢	١,٤		

**معنوية عند مستوى ٠,٠٠١.

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٩) وجود فروق معنوية بين إدراك مفردات العينة في مستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للدرجة الوظيفية، ويخلص الباحث من النتائج السابقة إلى عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الثاني المتمثل في عدم وجود فروق معنوية في إدراك مفردات العينة لمستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً للدرجة الوظيفية.

ومن خلال عدم ثبوت صحة الفروض الفرعية للفرض الثاني يثبت عدم صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة

الفرض الثالث:

"لا يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة".

وأظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجرائه باستخدام معامل ارتباط بيرسون النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح بالجدول رقم (١٠)

جدول رقم (١٠)

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الصراع القائم على الوقت	الصراع القائم على الضغوط	الصراع القائم على السلوك	الاجهاد الوجداني	تبلد المشاعر	انخفاض الإنجاز الشخصي
الصراع القائم على الوقت	١					
الصراع القائم على الضغوط	**٠,٨٨	١				
الصراع القائم على السلوك	**٠,٢٤	**٠,١٩	١			
الاجهاد الوجداني	**٠,٥٣	**٠,٥٦	**٠,١٤	١		
تبلد المشاعر	**٠,٦٤	**٠,٦٧	٠,٠٣	**٠,٦٤	١	
الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي	**٠,٦٢	**٠,٦٥	٠,٠٩	**٠,٦٠	**٠,٧٨	١

** معنوية عند ٠,٠١

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

- يوجد ارتباط معنوي إيجابي قوي بين جميع أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل، وقد تبين أن الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط هما أكثر أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل ارتباطاً بمعامل ارتباط إيجابي قوي يبلغ ٠,٨٨.
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين معظم أبعاد الاحتراق الوظيفي، وقد تبين أن تبلد المشاعر والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي هما أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي ارتباطاً بمعامل ارتباط إيجابي قوي يبلغ ٠,٧٨.
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على الوقت وكل من الاجهاد الوجداني وتبلد المشاعر والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١. وقد تبين أن تبلد المشاعر أعلى الأبعاد ارتباطاً بالصراع القائم على الضغوط بمعامل ارتباط قوي يبلغ (٠,٦٤)، يليه الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي بمعامل ارتباط قوي يبلغ (٠,٦٢)، يليه الاجهاد الوجداني بمعامل ارتباط متوسط يبلغ (٠,٥٣).
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على الضغوط وكل من الاجهاد الوجداني وتبلد المشاعر والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١. وقد تبين أن تبلد المشاعر أعلى الأبعاد ارتباطاً بالصراع القائم على الوقت بمعامل ارتباط قوي يبلغ (٠,٦٧)، يليه الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي بمعامل ارتباط قوي يبلغ (٠,٦٥)، يليه الاجهاد الوجداني بمعامل ارتباط متوسط يبلغ (٠,٥٦).
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على السلوك والاجهاد الوجداني وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١ حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٤)، بينما لا يوجد ارتباط معنوي بين الصراع القائم على السلوك وكل من تبلد المشاعر والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي.

ومن خلال ماسبق يثبت عدم صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة

الفرض الرابع :

لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة

- وتم تقسيم هذا الفرض إلى مجموعة الفروض الفرعية التالية:

- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على الاجهاد الوجداني.
 - لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على تبدل المشاعر.
 - لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على الشعور بانخفاض الانجاز.
- وقد أظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجرائه باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise) ما يلي:

أ) بالنسبة للفرض الفرعي الأول والذي ينص على أنه " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على الاجهاد الوجداني " أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ثبوت خطأ الفرض الفرعي الأول ، حيث يوجد تأثير معنوي ايجابي لجميع ابعاد الصراع بين الأسرة والعمل على بعد الاجهاد الوجداني، ويوضح الجدول رقم (١١) النتائج الخاصة بهذه العلاقة.

جدول (١١)

معاملات الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل على الاجهاد الوجداني

المتغيرات المستقلة	Beta	T	Sig.	الترتيب
الصراع القائم على الوقت	٠,٢٣	٢,٤	*٠,٠١٨	الثالث
الصراع القائم على الضغوط	٠,٤٢	٤,٤	**٠,٠٠٠	الأول
الصراع القائم على السلوك	٠,٢٩	٦,٥	**٠,٠٠٠	الثاني
F= ***٧١,٨ Sig.= ٠,٠٠٠				
R= ٠,٦٤ R ² = ٠,٣٩				

**معنوية عند مستوى ٠,٠١ . *معنوية عند مستوى ٠,٠٥ .

المصدر: إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٤) أن النموذج معنوياً حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٧١,٨) عند مستوى معنوية ١%، كما يتضح من النموذج وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل، وقد بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (R²) ٣٩% مما يشير إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل يفسر ٣٩% من التغير في الاجهاد الوجداني، أما الباقي ٦١% فيرجع لعوامل أخرى لم تُدرج في النموذج. كما اتضح أن الصراع القائم على الضغوط هو أكثر الابعاد تأثيراً يليه الصراع القائم على السلوك يليه الصراع القائم على الوقت.

ب) بالنسبة للفرض الفرعي الثاني والذي ينص على أنه " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على تبدل المشاعر " أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ثبوت خطأ الفرض

الفرعي الثاني ، حيث يوجد تأثير معنوي ايجابي لجميع ابعاد الصراع بين الأسرة والعمل على بعد تبدل المشاعر . ويوضح الجدول رقم (١٢) النتائج الخاصة بهذه العلاقة.

جدول (١٢)

معاملات الانحدار المتعدد لمتدرج لتأثير أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل على تبدل المشاعر

الترتيب	Sig.	T	Beta	المتغيرات المستقلة
الثالث	*٠,٠٣٩	٢,٨	٠,١٩	الصراع القائم على الوقت
الأول	**٠,٠٠٠	٦,٢	٠,٥٥	الصراع القائم على الضغوط
الثاني	**٠,٠٠٨	٢,٧	٠,٢١	الصراع القائم على السلوك
F= ***٩٨,٨ Sig.= ٠,٠٠٠				
R= ٠,٦٩ R ² = ٠,٤٧				

**معنوية عند مستوى ٠,٠١ . *معنوية عند مستوى ٠,٠٥ .

المصدر: إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٥) أن النموذج معنوياً حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٩٨,٨) عند مستوى معنوية ١%، كما يتضح من النموذج وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل، وقد بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (R^2) ٤٧% مما يشير إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل يفسر ٤٧% من التغير في تبدل المشاعر، أما الباقي ٥٣% فيرجع لعوامل أخرى لم تُدرج في النموذج. كما اتضح أن الصراع القائم على الضغوط هو أكثر الأبعاد تأثيراً يليه الصراع القائم على السلوك يليه الصراع القائم على الوقت.

(ج) بالنسبة للفرض الفرعي الثالث والذي ينص على أنه " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع القائم بين الأسرة والعمل على الشعور بإنخفاض الانجاز الشخصي " أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ثبوت خطأ الفرض الفرعي الثالث ، حيث يوجد تأثير معنوي ايجابي لكل من الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط على بعد الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي، في حين لم يثبت وجود تأثير معنوي للصراع القائم على السلوك على الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي. ويوضح الجدول رقم (١٣) النتائج الخاصة بهذه العلاقة.

جدول (١٣)

معاملات الانحدار المتعدد لمتدرج لتأثير أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل على الشعور بإنخفاض الانجاز الشخصي

الترتيب	Sig.	T	Beta	المتغيرات المستقلة
الثاني	*٠,٠٤٦	١,٩	٠,١٩	الصراع القائم على الوقت
الأول	**٠,٠٠٠	٥,٥	٠,٥١	الصراع القائم على الضغوط
----	٠,٣٢٥	٠,٩	٠,٠٤	الصراع القائم على السلوك

$F = ***85,3$	$Sig. = 0,000$
$R = 0,663$	$R^2 = 0,45$

**معنوية عند مستوى 0,01. *معنوية عند مستوى 0,05.

المصدر: إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (13) أن النموذج معنوياً حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (85,3) عند مستوى معنوية 1%، كما يتضح من النموذج وجود تأثير معنوي لبعدي الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط، وقد بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (R^2) 45% مما يشير إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل يفسر 45% من التغير في تلبد المشاعر، أما الباقي 55% فيرجع لعوامل أخرى لم تُدرج في النموذج. كما اتضح أن الصراع القائم على الضغوط هو أكثر الابعاد تأثيراً يليه الصراع القائم على الوقت.

ومن خلال عدم ثبوت صحة الفروض الفرعية للفرض الرابع يثبت عدم صحته

النتائج والتوصيات

يعرض الباحث في هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية ، ثم يتناول التوصيات المرتبطة بهذه النتائج.

أولاً: نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى قياس أثر تباين المتغيرات الديموجرافية للعاملين على الإحترق الوظيفي يتوسط متغير الصراع القائم بين الأسرة والعمل ، بالتطبيق على الأطباء العاملين بمركز الكلى والمسالك البولية بجامعة المنصورة ، ولتحقيق هذ الهدف وضع الباحث مجموعة من الفروض ، ومن خلال إختبارات تلك الفروض توصل إلى النتائج التالية :

١- تحليل الاختلافات بين آراء مجتمع الدراسة بالنسبة للصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموجرافية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة بالنسبة للصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي وفقاً لمتغير النوع والحالة الإجتماعية ومدة الخدمة والدرجة الوظيفية. وتوصل الباحث إلى وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة بالنسبة للصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي وفقاً للنوع حيث تزداد مستويات الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي لدى الذكور ضمن مفردات العينة وهذا يرجع إلى أن الذكور يكون لديهم مسؤوليات مادية وأسرية وإجتماعية أكثر من الإناث خاصة في المجتمعات العربية .

كما توصل الباحث أن وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة بالنسبة للصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي وفقاً للحالة الإجتماعية حيث تزداد مستويات الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي لدى العازب عن باقي الحالات الإجتماعية لأنه يكون تحت ضغوط مرتبطة بإعداد نفسه مادياً وتجهيز حياته لإستقبال المرحلة القادمة من زواج وأطفال وغيرها في ظل الظروف المادية والإجتماعية الصعبة المحيطة به، وعلى الجانب الآخر يجد حياته المهنية لازالت في بدايتها حيث تتطلب هذه المرحلة العمل الجاد وتعلم المهارات اللازمة والمهام الجديدة التي تُلقى على عاتقه مع تقدمه في حياته المهنية.

وتوصل الباحث أن وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة بالنسبة للصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي وفقاً لمدة الخدمة ، وقد يرجع إلي أن كل مرحلة في حياة الفرد لها متطلبات معينة تزيد تلك المتطلبات في مقبل العمر ، ففي العشر سنوات الأولى من الخدمة يضع العاملون توقعات مرتفعة عن العمل بشكل عام مثل مكانة اجتماعية مرموقة، راتب مجزي، ، وذلك لتلبية المتطلبات الكبيرة في تلك المرحلة، ولكن عند مواجهة الحقيقة يجد أنها تختلف تماماً عن هذه التوقعات مما يودى به إلى الشعور بالإحباط والتوتر والشعور بالقلق حيال المستقبل.

وتوصل الباحث أن وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة بالنسبة للصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي وفقاً الدرجة الوظيفية ، حيث أن مخاطر التعرض للإجهاد الوجداني تزداد لدى العاملين ذوى الدرجات الوظيفية المرتفعة ، وأن الأطباء الذين لديهم شهادة البكالوريوس وما فوقها يزداد لديهم الشعور بالإنجاز الشخصي، وقد اثبتت الدراسة إنخفاض مستويات الشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي لدى الأساتذة ذوى الدرجات الوظيفية المرتفعة عن الدرجات الوظيفية الأخرى .

٢- تحليل العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي .

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي للصراع بين الأسرة والعمل على الإحترق الوظيفي، كما أشارت النتائج إلى أنه يمكن تخفيض مستوى الصراع بين الأسرة والعمل المرتبط بالعمل من خلال العمل على خفض الإحترق الوظيفي ، وتوصل الباحث إرتفاع مستوى الإحترق الوظيفي لدى عينة الدراسة يرجع إلى مجموعة من العوامل أهمها سوء الأوضاع المادية والمعنوية ، كما أظهرت النتائج إنخفاض تأثير الصراع القائم على السلوك على أبعاد الإحترق الوظيفي الثلاثة ويمكن تبرير ذلك بأنه من الصعب على الاطباء تغيير سلوكياتهم حيث أنهم يعملون في وظيفة تحكمها الأخلاق ومراعاة الضمير في التعامل مع المرضى أو الزملاء أو المرؤسين.

٣- علاقة الارتباط بين أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل والإحترق الوظيفي

توصلت الدراسة إلي وجود ارتباط معنوي إيجابي بين كلا من أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل وأبعاد الإحترق الوظيفي، حيث يوجد ارتباط معنوي إيجابي قوي بين الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط وكلٍ من تبدل المشاعر والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي والإجهاد الوجداني، وقد تبين أن تبدل المشاعر أعلى الأبعاد ارتباطاً بالصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط ، كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على السلوك والإجهاد الوجداني، بينما لا يوجد ارتباط معنوي بين الصراع القائم على السلوك وكلٍ من تبدل المشاعر والشعور بإنخفاض الإنجاز الشخصي.

٤- علاقة تأثير أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل على الإحترق الوظيفي

توصل الباحث إلى وجود تأثير معنوي لكلاً من الصراع القائم على الوقت، الصراع القائم على الضغوط، الصراع القائم على السلوك على الإجهاد الوجداني وتبدل المشاعر، يرجع الباحث ذلك إلى عدة أسباب منها تداخل وقت الأسرة مع العمل بسبب طبيعة العمل الذي لا ينتهي بأوقات العمل الرسمية . حيث يضطر عضو الطبيب إلى تكمله عمله فى المنزل مثل الإطلاع على الدراسات والأبحاث والرسائل العلمية الخاصة بالجديد فى مجال عمله ، ولكن متطلبات الأسرة تتداخل مع وقت العمل وتعوقه عن القيام ببعض المسئوليات الاسرية كالمناسبات وغيرها من المسئوليات الإجتماعية والأسرية التي تعيقه عن أداء عمله مما يسبب له إجهاداً وجدانياً ويشعر أنه لايمتلك الطاقة الكافية لأداء كل هذه المهام والفصل بين أوقات الأسرة والعمل .

ثانياً : توصيات الدراسة

- في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، تم استخلاص مجموعة من التوصيات، وتشمل :
- ١- العمل على تحسين العلاقة والروابط الإجتماعية بين الاطباء بعضهم البعض من ناحية ، وبينهم وبين معاونيهم من ناحية اخرى لتخفيف ضغوط العمل والضغوط الاسرية المسببة للإحترق الوظيفي .
 - ٢- تقليل كافة اشكال الضغوط على الأطباء محل الدراسة التي تؤدي إلى الإحترق الوظيفي ، بما يضمن تقليل الصراع الذي يواجههم على مستوى العمل ومستوى الاسرة.
 - ٣- تطبيق مبدأ الإدارة بالمشاركة فى التعامل مع الأطباء ومعاونيهم من خلال تحديد مواعيد العمل ومواعيد الراحة والأجازات ، بما يحدث توازن بين حاجات الاسرة وحاجات العمل
 - ٤- توفير بيئة عمل مناسبة بما يقلل الضغوط الواقعة على الأطباء على مستوى العمل ، وماتبعه من تقليلها على مستوى الأسرة .
 - ٥- عقد دورات تدريبية للأطباء ومعاونيهم على كيفية إدارة الصراع بين متطلبات الأسرة وأدوار العمل ، بما يقلل من مشاكل الإحترق الوظيفي للعاملين
 - ٦- الإستماع الدائم لشكاوى الأطباء ومعاونيهم عن ضغوط العمل وماتبه من توتر فى العلاقة بين أدوار الاسرة والعمل ، وحلها أولاً بأول قبل إستفحالها وقبل ان تسبب الإحترق الوظيفي لهم .
 - ٧- مساعدة الاطباء ومعاونيهم على تقليل الضغوط الأسرية التي تؤدي إلى تبدل مشاعرهم والشعور بانخفاض الإنجاز والإجهاد الوجدانى الذى تكون نتيجته الإحترق الوظيفي
 - ٨- تحديد وتوضيح المهام الوظيفية بدقة ، بشكل يؤدي إلى سهولة التنسيق بين متطلبات الأسرة وأدوار العمل ، بشكل يؤدي إلى تدنية الصراع بينهم .

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- خليل حجاج (العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء) . مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات-فلسطين، العدد ٣١، (٢٠١٣)
- ٢- عبد الله، أمين. المناخ التنظيمي والإحتراق الوظيفي لدى الأطباء: بحث ميداني بمستشفى بني سويف العام. مجلد ٧٧، العدد ٣، (٢٠١٧)

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., & Shockley, K. M. (2013). Work-family conflict and flexible work arrangements: Deconstructing flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2).
- 2- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management review*, 25(3)
- 3- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (2011). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of organizational Behavior*, 12(1).
- 4- Bailyn, L., Drago, R., & Kochan, T. A. (2001). Integrating work and family life. *A Holistic Approach, A Report of the Sloan Work-Family Policy Network: MIT, Sloan School of Management*.
- 5- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human resource management*, 43(1).
- 6- Beham, B., Drobnič, S., & Präg, P. (2014). The work-family interface of service sector workers: A comparison of work resources and professional status across five European countries. *Applied Psychology*, 63(1).
- 7- Beheshtifar, M., & Omidvar, A. R. (2013). Causes to create job burnout in organizations. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(6).
- 8- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of vocational behavior*, 60(3).
- 9- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2).
- 10- Donovan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of marketing*, 68(1).

- 11- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2013). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of management review*, 25(1),.
- 12- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work–family balance and quality of life. *Journal of vocational behavior*, 63(3).
- 13- Hussain, R. I., & Mujtaba, B. G. (2012). The relationship between work-life conflict and employee performance: A Study of national database and registration authority workers in Pakistan. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 2(6),.
- 14- Maslach, C., & Jackson, S. E. (2017). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2),.
- 15- Maslach, C., Schaufeli, W. and Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1),.
- 16- Mete, M., Ünal, Ö. F., & Bilen, A. (2014). Impact of work-family conflict and burnout on performance of accounting professionals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, .
- 17- Moneta, G. B. (2011). Need for achievement, burnout, and intention to leave: Testing an occupational model in educational settings. *Personality and Individual Differences*, 50(2),.
- 18- Rantanen, J. (2008). *Work-family interface and psychological well-being: A personality and longitudinal perspective*. University of Jyväskylä.
- 19- Salehi, M., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University–first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15,.