

## دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي الدور الوسيط للصراع بين العمل والأسرة بالتطبيق على المركز القومي للبحوث

دعاء محمد رستم\*

### ملخص

يهدف البحث الى تحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي في ظل الدور الوسيط للصراع بين العمل والأسرة. وتم اجراء الدراسة على 266 مفردة من العاملين بالكادر البحثي بالمركز القومي للبحوث وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS V.26، وبرنامج النمذجة بالمعادلات البنائية Smart PLS في تحليل البيانات. وخلصت الدراسة الى وجود علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وكل من الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، وأن الصراع بين العمل والأسرة يلعب دور الوساطة الجزئية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي . ومن ثم حققت الدراسة اضافة علمية، حيث أثبتت صحة النموذج النظري، كما أوضحت الكيفية التي يؤثر من خلالها الدعم التنظيمي المدرك على الاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط. وانتهت الى مناقشة نتائج اختبار الفروض، واقتراح التوصيات والبحوث المستقبلية.

**الكلمات المفتاحية:** الدعم التنظيمي المدرك، الصراع بين العمل والأسرة، الاحتراق الوظيفي .

\* مدرس بكلية التجارة جامعة القاهرة

## **Studying the relationship between perceived organizational support and job burnout The mediating role of work – family conflict Applying to the National Research Center in Egypt**

### **Abstract**

#### **Research Summary:**

This research aims to determine the relationship between perceived organizational support and job burnout in the light of the mediating role of work – family conflict.

The study was conducted on a sample of 266 research staff working in the National Research Center in Egypt. Data analysis and hypothesis testing were conducted through IBM SPSS V.26 and Smart PLS modeling program.

The study concluded that: there is a direct negative significant relationship between perceived organizational support and job burnout. Also, there is a direct negative significant relationship between perceived organizational support and work – family conflict. As well as, a positive significant direct relationship between work-family conflict and job burnout. Work-family conflict serves as a partial mediating factor between perceived organizational support and job burnout.

Accordingly, this research provides a scientific contribution as it proved the validity of the theoretical model. The research ended with a discussion of the results of the hypothesis testing and suggesting recommendations for future research.

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Work-family conflict, Job Burnout.

## 1. المقدمة :

التكنولوجيا سلاح ذو حدين، ولقد ساهم التطور التكنولوجي وثورة المعلومات في عدم وجود حدود زمانية أو مكانية فاصلة في حياة العاملين، مما أدى الى زيادة حدة التوتر والضغط ، خاصة مع تعدد الأدوار التي يقومون بها في العمل والأسرة، مما يعرضهم للاحتراق الوظيفي. ولقد لفتت ظاهرة الاحتراق الوظيفي أنظار الباحثين والممارسين في مختلف القطاعات - خاصة في القطاع الخدمي - لما لها من انعكاسات سلبية على العاملين والمنظمة. وبدأ الاهتمام بالصحة المهنية، وأهمية توفير الدعم التنظيمي للعاملين، وتوفير بيئة عمل تساعد على تحقيق التوازن بين العمل والأسرة، لما لذلك من أثر على التقليل من حدة الاحتراق الوظيفي. وعلى الرغم من معاناة العاملين في عدة قطاعات من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، إلا أن هذه المعاناة تتجلى بوضوح في قطاعات معينة، لعل من بينها القطاع البحثي، حيث يتعرض العاملون لدرجة عالية من الضغوط والتوتر لانجاز مشروعاتهم البحثية في الوقت المناسب وبالجودة والتكلفة المناسبة، وقد يكون ذلك على حساب القيام بالواجبات العائلية.

لذلك اهتمت عدة دراسات بتحديد طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي (Liu et al., 2018; Appelbaum et al., 2019; Srivastava & Agrawal, 2020; Zeng et al., 2020; Xu & Yang, 2021)

وأهتمت دراسات اخرى بتحديد طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة (Arslaner & Boylu, 2017; Ghislieri et al., 2017; Wattoo et al., 2018; Zhao et al., 2020; Andrade & Neves , 2022)

بينما اهتمت دراسات ثالثة بتحديد طبيعة العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي ( Stankeviciute & Savaneviciene, 2019; Taylor et al., 2019; Wu et al., 2019) وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت العلاقات غير المباشرة (Hamwi et al., 2011; Gupta & Srivastava, 2020) لذلك فإن بؤرة اهتمام هذا البحث هي تحديد العلاقة غير المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط تفسيري وذلك بالتطبيق على العاملين بالكادر البحثي بالمركز القومي للبحوث.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة وتنمية الفروض:

## 2.1. الدراسات التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي:

يعتبر Eisenberger (1986) أول من اقترح مفهوم الدعم التنظيمي المدرك، وعرفه بأنه ادراك العاملين لمدى تقدير المنظمة لمساهماتهم واهتمامها برافاهيتهم (Xu & yang, 2021). وعرفه Yoshimura (2003) بأنه ادراك العاملين لمقدار الدعم الذي تقدمه المنظمة لهم Kasalak & Bilgin., (2014). على حين عرفه اخرون بأنه شعور العاملين بتقدير المنظمة لمجهوداتهم (Sarfraz et al., 2019). وسيتبنى الباحث تعريف Eisenberger (1986) لأنه الأشمل. وبمراجعة الأدب الإداري اتضح أنه بالرغم من استناد الباحثين على المقياس الذي اقترحه Eisenberger (1986)

فى قياس الدعم التنظيمى المدرك الا أنهم اعتمدوا على نسخا مختصرة من المقياس الأسمى - والذى اشتمل على 36 عبارة - كالتالى: حيث اقترح Eisenberger et al.(1997) 8 عبارات، واقترح(Alcover et al.2018) 17 عبارة، بينما اقترح (Xu & yang (2021) 6 عبارات . ويرجع السبب فى ذلك الى تعدد العبارات التى اشتمل عليها المقياس الأسمى مع تمتعه بدرجة عالية من الثبات الداخلى.وسيعتمد الباحث على النسخة المختصرة التى اقترحها Eisenberger et al.(1997).

### ويستند مفهوم الدعم التنظيمى المدرك على عدة نظريات كالتالى:

نظرية الدعم التنظيمى المدرك، والتى تعتمد على فكرة المعاملة بالمثل ، حيث يتوقف الجهد الذى يبذله العاملون فى العمل على الدعم المادى والمعنوى الذى تقدمه منظماتهم ومدى اهتمامها برفاهيتهم وتقديرها لانجازاتهم. ونظرية التبادل الاجتماعى، والتى تعتمد على تحليل التكلفة والعائد، حيث تقدم المنظمة للعاملين التعويضات المباشرة وغير المباشرة والمساهمات المادية والمعنوية مقابل مايقدمه العاملون للمنظمة من جهد ووقت وولاء وانتماء. (Xu & Yang, 2021; Oubibi et al., 2022)

وبصفة عامة ترجع أهمية الدعم التنظيمى المدرك الى أثاره الايجابية على كل من العاملين والمنظمة. حيث أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة معنوية موجبة بين الدعم التنظيمى المدرك وكل من: التماثل التنظيمى، والالتزام العاطفى، والانغماس الوظيفى، والرضا الوظيفى، والانخراط الوظيفى، والتوازن بين العمل والأسرة، والكفاءة الذاتية، والابداع، وسلوك المواطنة التنظيمية، والبراعة الوظيفية.

بينما توجد علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك وكل من: الضغوط الوظيفية، والصراع بين العمل والأسرة، ونية ترك العمل، والاحتراق الوظيفي. (Liu et al., 2018; Duan et al., 2020; Andrade & Neves, 2022; Oubibi et al., 2022)

ولقد أولى الباحثون اهتماما كبيرا بمفهوم الاحتراق الوظيفي، حيث عرفه Korunka et al.(2010) بأنه حالة من الشعور بالتعب والاحباط تجاه الوظيفة، وزملاء العمل، والأطراف الذين يتم التعامل معهم ، والاحساس بانخفاض الانجاز الشخصي. بينما عرفه Salvagioni et al. (2017) بأنه متلازمة ناتجة عن الضغوط المزمنة في العمل وتنعكس سلبا على العاملين. وعرفه Wang et al.(2021) بأنه النتيجة المترتبة على الضغوط المستمرة في العمل. وسيتبنى الباحث تعريف Korunka et al.(2010) لأنه أكثر وضوحا، ويعكس الأبعاد الأكثر شيوعا للاحتراق الوظيفي(Wu et al., 2018) - كما سيتضح لاحقا - . ويعتبر Freudenberger (1974) أول من اقترح مفهوم الاحتراق الوظيفي، وأكد أنه يحدث اذا شعر العامل بالانهاك الوظيفي، بينما ركز Maslach (1978) على بعد واحد وهو الشعور بالسلبية في العلاقة. على حين توصل Maslach & Jackson (1981) الى ثلاثة أبعاد وهي: الاستنزاف العاطفي، والشعور بالسلبية في العلاقة، والشعور بتدنى الانجاز الشخصي (Lambert et al., 2019) وسيعتمد الباحث على هذا المقياس لتمتعه بدرجة عالية من الصدق، والثبات فقد بلغت قيمة ألفا 0.83 (Lambert et al., 2019) بالاضافة الى أنه أكثر المقاييس شيوعا واستخداما (Yates & Samuel, 2019)

ويقصد بالاستنزاف العاطفي، شعور الفرد بالاجهاد النفسى وعدم الرغبة فى بذل أى جهد فى العمل، ويقصد بالشعور بالسلبية فى العلاقة، فقد الفرد اهتمامه بالأطراف الذين يتعامل معهم بحكم عمله، - ويرتبط هذا الشعور ببعد الاستنزاف العاطفي - ، بينما يقصد بالشعور بتدنى الانجاز الشخصى، تقييم الفرد لنفسه بشكل سلبي وعدم رضائه عن انجازاته. (Wu et al., 2018).

واقترح الباحثون عدة نماذج لتحديد محددات الاحتراق الوظيفي، حيث أظهرت عدد من الدراسات وجود أثر معنوي موجب لكل من غموض وضغوط الدور، والمخاطر المدركة ، على الاحتراق الوظيفي. بينما أظهرت دراسات اخرى وجود أثر معنوي سالب لكل من دعم الادارة، ودعم زملاء العمل، والاتصالات المؤسسية، وفرص الترقى، والثقة فى الادارة، والعدالة التوزيعية والاجرائية ، على الاحتراق الوظيفي. على حين اهتمت عدة دراسات بالنتائج المترتبة على الاحتراق الوظيفي مثل: ارتفاع معدلات الغياب ونية ترك العمل والتأثير سلبا على الصحة العامة. (Yates & Samuel, 2019; Dall,Ora et al., 2020).

ولقد تناولت عدة دراسات العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي، حيث أجرى Alcover et al. (2018) دراسة على 246 عاملا بأسبانيا، وتبين وجود علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي مقاسا بالاستنزاف العاطفي والشعور بالسلبية فى العلاقة. وأكدت دراسة Liu et al.(2018) نتائج الدراسة السابقة حيث أجروا دراسة على 1216 من هيئة التمريض بالصين وتوصلوا الى وجود علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي

وعلى نفس المنوال قام Appelbaum et al.(2019) باجراء دراسة على 160 طبيب بأمريكا وتبين وجود دور وسيط للدعم التنظيمي المدرك فى العلاقة بين مناخ العمل والاحتراق الوظيفي، ووجود أثر معنوي سالب للدعم التنظيمي المدرك على الاحتراق الوظيفي. وفى سياق متصل أجرى Srivastava & Agrawal (2020) دراسة على 410 موظف بالقطاع الخاص بالهند، وتبين أن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من قوة العلاقة الموجبة بين الاحتراق الوظيفي ونية ترك العمل، ووجود علاقة سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي. كما اتفقت دراسة Zeng et al.(2020) مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أجروا دراسة على 784 مفردة من رجال الشرطة، وأظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يلعب دور الوساطة الجزئية فى العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي. وتأكيدا لما سبق قام Xu & Yang (2021) بدراسة على 351 مدرسا بالصين، وتبين وجود دور وسيط للدعم التنظيمي المدرك فى العلاقة بين الضغوط الوظيفية والاحتراق الوظيفي، كما تبين وجود علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي .

وفى ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الأول وفرضه الفرعى كالتالى:

**ف1** توجد علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي.

**ف1/1** توجد علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الاحتراق الوظيفي( الاستنزاف العاطفي، والشعور بالسلبية فى العلاقة، والشعور بتدنى الانجاز الشخصى) كل بعد على حدة.



## 2.2. الدراسات التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة:

بالرغم من تعدد التعريفات التي ساقها الباحثون حول مفهوم الصراع بين العمل والأسرة، إلا أنهم اتفقوا على أنه أحد أشكال صراع الدور ويحدث عندما يوجد تعارض أو تداخل في الأدوار بين مجالات العمل والأسرة. (Wu et al., 2018; Asbari et al., 2021; Andrade & Neves, 2022) وبمراجعة الأدب الإداري اتضح أن هناك مدخلين لقياس الصراع بين العمل والأسرة : الأول أحادي الأبعاد ، ولكن يعاب عليه انخفاض درجة الثقة. والثاني متعدد الأبعاد (Yucel, 2021) ، حيث اقترح Netemeyer et al. (1996) مقياسا من بعدين وهما: الصراع من العمل الى الأسرة، والصراع من الأسرة الى العمل. ولكن يعاب عليه تركيزه على الأبعاد الرئيسية وتجاهل الفرعية – على نحو ماسيرد لاحقا. واقترح Carlson et al.(2000) نفس البعدين السابقين بالاضافة الى أبعاد فرعية تعكس أشكال الصراع، من حيث الوقت، والتوتر أو الاجهاد، والسلوك. بينما اقترح Frone (2003) نموذجا من أربعة أبعاد وهم: الصراع، والتوازن سواء من العمل الى الأسرة، أو من الأسرة الى العمل، ونظرا لأن الباحث يركز على الصراع بين العمل والأسرة فقط فقد استبعد هذا المقياس، وسيعتمد على مقياس Carlson et al.(2000) لأنه يتناول الأبعاد الرئيسية والفرعية للصراع بين العمل والأسرة. ويقصد بالصراع من العمل الى الأسرة، أن العبء المرتبط بالوظيفة يعوق أداء الأنشطة الأسرية بينما يقصد بالصراع من الأسرة الى العمل، أن العبء المرتبط بالأسرة يعوق أداء الأنشطة الوظيفية. ويحدث الصراع من حيث الوقت، عندما يتداخل الوقت المطلوب لأداء الأدوار العائلية والوظيفية. ومن حيث التوتر أو الاجهاد،

عندما يصطحب الفرد مشاكل العمل وما يترتب عليها من ضغوط الى المنزل، والعكس. ومن حيث السلوك اذا كان هناك عدم توافق بين سلوك الفرد فى العمل وسلوكه فى المنزل. ( Lambert et al., 2019; Asbari et al., 2021)

ويستند الصراع بين العمل والأسرة الى نظرية الدور، حيث تقرر النظرية أنه يصعب على الفرد القيام بجميع الأدوار المطلوبة منه فى حالة تعدد تلك الأدوار ومن ثم يظهر الصراع ( Stankeviciute & Savaneviciene, 2019). كما يستند أيضا الى نظرية الاحتفاظ بالموارد، فالفرد يسعى دائما الى الاحتفاظ بالموارد، ويتعرض أحيانا لضغوط تتمثل فى، احتمال فقد الموارد الحالية، أو عدم امكانية الحصول على موارد اضافية فى المستقبل (ترقية، استقرار أسرى) مما يجعله فى حالة من التوتر والقلق قد تدفعه الى توجيه الموارد كلها الى العمل ، أو الأسرة ، وما يترتب على ذلك من مشاكل (Wu et al., 2018; Sadiq, 2022)

ولقد أولت عددا من الدراسات اهتماما بمحددات الصراع بين العمل والأسرة، وتمثلت فى: الدعم التنظيمى المدرك، وعبء العمل، وادمان العمل، والعوامل الديموجرافية (French et al., 2018; Taylor et al., 2019; Sadiq, 2022; Andrade & Neves, 2022) على حين اهتمت دراسات اخرى بالنتائج المترتبة على الصراع بين العمل والأسرة، حيث أظهرت وجود أثرا معنويا موجبا للصراع بين العمل والأسرة على كل من: الاحتراق الوظيفى، والغياب، وأعراض القلق، ومشاكل النوم. وسالبا على كل من : الالتزام التنظيمى، والرضا الوظيفى، وأداء العامل، وسلوك المواطنة التنظيمية. (Wu et al., 2018; Cao et al., (2020); Asbari et al., 2021; Yucel, 2021; Andrade & Neves, 2022; Sadiq, 2022)

واهتمت عدة دراسات بالعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة، حيث أجرى Selvarajan et al. (2016) دراسة على 435 طالبا ببرنامج MBA بكاليفورنيا ويعملون بأنشطة متنوعة، وتبين وجود أثر معنوي سالب للدعم التنظيمي المدرك على الصراع بين العمل والأسرة. وتأكيدا لذلك أجرى Arslaner & Boylu (2017) دراسة على 402 موظفا بفنادق تركيا، وتبين وجود علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك وكل من: الصراع من العمل الى الأسرة، والصراع من الأسرة الى العمل. وفي سياق متصل أجرى Ghislieri et al. (2017) دراسة على 500 من هيئة التمريض بايطاليا، وتبين جود أثر معنوي سالب للدعم التنظيمي المدرك على الصراع بين العمل والأسرة. وعلى نفس المنوال أجرى Wattoo et al. (2018) دراسة على 1340 موظف يعملون بأنشطة متنوعة بالصين، وتبين أن الدعم التنظيمي المدرك يفسر التغيير في الصراع بين العمل والأسرة. كما اتفقت دراسة Zhao et al. (2020) مع نتائج الدراسات السابقة حيث تبين من التحليل التجميعي لعدد 54 دراسة سابقة، وجود علاقة معنوية سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة. وتأكيدا لذلك أجرى Andrade & Neves (2022) دراسة على 164 من عمالة الدعم الصحي بالبرتغال، وتبين وجود أثر معنوي سالب للدعم التنظيمي المدرك على الصراع من العمل الى الأسرة من حيث الوقت ، والتوتر أو الاجهاد.

وفي ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الثاني وفروضه الفرعية كالتالي:

**ف2** توجد علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة.

ف 2/1 توجد علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الصراع من العمل الى الأسرة (من حيث الوقت، والتوتر أو الاجهاد، والسلوك ) بصورة اجمالية وكل بعد على حدة.

ف 2/2 توجد علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع من الأسرة الى العمل. (من حيث الوقت، والتوتر أو الاجهاد، والسلوك) بصورة اجمالية وكل بعد على حدة.

### 2.3. الدراسات التي تناولت العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي:

تعددت الدراسات التي أجراها الباحثون حول العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، حيث قام (Griffin & Sun, 2018) بدراسة على 651 شرطى بأمريكا، وتبين وجود دور وسيط للصراع بين العمل والأسرة في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والاحتراق الوظيفي، وأثر معنوي موجب للصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي. كما أكدت دراسة جودة واخرون (2018) ذلك حيث قاما بدراسة على 364 مفردة من العاملين بالتدريس بجامعة المنصورة، وأظهرت النتائج وجود أثر معنوي موجب لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على أبعاد الاحتراق الوظيفي. كما اتفقت دراسة (Lambert et al., 2019) مع الدراسات السابقة، حيث أجروا دراسة على 820 رجل شرطة بالهند، وتوصلوا الى نفس النتائج - فيما عدا أثر الصراع من حيث السلوك على الشعور بتدني الانجاز الشخصي، وأثر الصراع من حيث التوتر أو الاجهاد على الشعور بالسلبية في العلاقة، فلم تسفر عن وجود علاقات - وقد يرجع السبب في ذلك الى اختلاف ثقافة وبيئة المجتمع الهندي، واختلاف مقياس الصراع بين العمل والأسرة.

وتأكيدا لما توصلت اليه معظم الدراسات السابقة، أجرى Stankeviciute (2019) & Savaneviciene دراسة على 375 عاملا بشركات متنوعة بليتوانيا، وتبين وجود علاقة معنوية موجبة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي. وفي سياق متصل أجرى Taylor et al (2019) دراسة على 4453 موظفا بالقسم الرياضى ، وتبين وجود دور وسيط للصراع بين العمل والأسرة فى العلاقة بين ادمان العمل والاحتراق الوظيفى ، ووجود علاقة معنوية موجبة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي. وعلى نفس المنوال قام Wu et al (2019) بدراسة على 402 من رجال الاطفاء ، وتبين أنه كلما توطدت العلاقة بين المشرف والمرؤوسين كلما تحسنت العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي. وفي نفس السياق أظهرت عدة دراسات وجود أثر معنوى موجب للصراع بين العمل والأسرة على الاستنزاف العاطفى - كأحد الأبعاد الأساسية للاحتراق الوظيفي - (Mcdowell et al., 2019; Dodanwala & Shrestha, 2021; Wang et al., 2021)

وفي ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الثالث وفروضه الفرعية كالتالى:

**ف3** توجد علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي.

**ف3/1** توجد علاقة معنوية موجبة مباشرة بين ابعاد الصراع من العمل الى الأسرة (من حيث الوقت، والتوتر أو الاجهاد، والسلوك) بصورة اجمالية وكل بعد على حدة، والاحتراق الوظيفي.

**ف3/2** توجد علاقة معنوية موجبة مباشرة بين ابعاد الصراع من الأسرة الى العمل (من حيث الوقت، والتوتر أو الاجهاد، والسلوك) بصورة اجمالية وكل بعد على حدة، والاحتراق الوظيفي.

#### **2.4. الدراسات التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي :**

أجريت Hamwi et al.(2011) دراسة على 188 رجل بيع بأمريكا، وأظهرت النتائج أن الصراع بين العمل والأسرة يتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاستنزاف العاطفي. وتأكيدا على ذلك أجرى Wu et al. (2018) دراسة على 373 من العاملين بقطاع التشييد، وتبين أن الدعم التنظيمي المدرك يخفف من أثر الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي. وفي نفس السياق أظهرت دراسة Ke et al.(2019) التي أجراها على 316 من رجال الأمن ببيكين، أن الدعم التنظيمي المدرك يلعب دورا تفاعليا في العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي. وعلى نفس المنوال أجرى Giao et al. (2020) دراسة على 722 موظفا بالقطاع البنكي بفيتنام، وتبين أن الدعم التنظيمي المدرك يقوى العلاقة السالبة بين الذكاء العاطفي، وكل من الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي. كما أجرى Gupta & Srivastava (2020) دراسة على 270 موظفا يعملون بأنشطة متعددة بالهند، وتبين أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي.

في ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الرابع وفروضه الفرعية كالتالي:

**ف4** توجد علاقة معنوية سالبة غير مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط.

**ف4/1** توجد علاقة معنوية سالبة غير مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي، والشعور بالسلبية في العلاقة، والشعور بتدني الانجاز الشخصي) بصورة اجمالية وكل بعد على حدة من خلال الصراع من العمل الى الأسرة كمتغير وسيط.

**ف4/2** توجد علاقة معنوية سالبة غير مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي، والشعور بالسلبية في العلاقة، والشعور بتدني الانجاز الشخصي) بصورة اجمالية وكل بعد على حدة من خلال الصراع من الأسرة الى العمل كمتغير وسيط.

3. مشكلة البحث:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، تبين الاتي:

- بالرغم من اهتمام عدد من الدراسات بتحديد العلاقة المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وكل من الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، الا أن معظمها لم تولى اهتماما بتحديد أكثرأبعاد الصراع بين العمل والأسرة ، وأكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي تأثرا بالدعم التنظيمي المدرك . وبالرغم من اهتمام عدد من الدراسات بتحديد العلاقة المباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، الا أن معظمها لم تهتم بتحديد أكثر أبعاد الصراع بين العمل والأسرة تأثيرا على الاحتراق الوظيفي، وهو ما سيركز عليه البحث الحالي.

- اهتمت عدد من الدراسات بتحديد الأثر المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، بينما هناك ندرة - على حد علم الباحث - في الدراسات التي اهتمت بتحديد الكيفية التي يؤثر بها

الدعم التنظيمي المدرك على الاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط، وهذا ما سيتناوله البحث الحالي.

• اعتمدت معظم الدراسات عند قياس الصراع بين العمل والأسرة على مقياس أحادي الأبعاد، أو ثنائي يتناول الأبعاد الرئيسية ( الصراع من العمل الى الأسرة، والصراع من الأسرة الى العمل ) ولم تتطرق سوى عدد محدود من الدراسات للأبعاد الرئيسية، والفرعية (من حيث الوقت، والتوتر أو الاجهاد، والسلوك) وهو ما سيركز عليه البحث الحالي.

• ركزت الدراسات السابقة - التي تناولت متغيرات الدراسة - على القطاع الصحي، وقطاعات التدريس، والشرطة، والمطافي، والبنوك، والفندقة، والتشييد.. الخ بينما لم تتعرض أى دراسة - على حد علم الباحث - للمراكز البحثية كمجال تطبيق، بالرغم من تعدد الأدوار التي يقوم بها العاملون بتلك المراكز فى مجال العمل والأسرة، ومعاناتهم من الصراع - على نحو ما أسفرت عنه الدراسة الاستطلاعية - لذلك فان التطبيق على العاملين بالكادر البحثي بالمركز القومي للبحوث يشكل اضافة عملية.

**ومن خلال الدراسة الاستكشافية اتضح الاتي:**

قام الباحث بدراسة استكشافية بهدف التعرف على مدى معاناة أعضاء الكادرالبحثي بالمركز القومي للبحوث من الاحتراق الوظيفي، وما اذا كان لذاك علاقة بمستوى الدعم التنظيمي المدرك، والصراع بين العمل والأسرة. وتحقيقا لهذا الغرض قام الباحث بمقابلات متعمقة مع عينة ميسرة قوامها 30 مفردة، وتمثلت الأسئلة فى الاتي:



- هل يوجد تعارض بين الوقت الذى تقضيه لتحمل مسئولياتك العائلية والوقت المتاح لأداء عملك؟
  - هل تشعر بالاجهاد عند عودتك الى المنزل بعد العمل لدرجة تمنعك من المشاركة فى الأمور العائلية؟
  - هل تجد صعوبة فى التركيز فى عملك بسبب الضغوط المرتبطة بالمسئوليات العائلية؟
  - هل السلوك الذى تتبعه فى العمل يحقق نفس النتائج اذا اتبعته فى المنزل؟
  - هل الأسلوب الذى تتبعه لأداء المهام العائلية يكون ناجحا لأداء المهام الوظيفية؟
  - ما مدى شعورك بالاحباط من عملك؟
  - ما مدى اهتمامك بما يحدث للمحيطين بك فى العمل؟
  - هل تجد صعوبة فى التعامل مع مشاكل المحيطين بك فى العمل؟
  - ما مدى تقدير المركز لقيمك وأهدافك؟
  - ما مدى مساعدة المركز لك للتغلب على المشاكل التى تواجهها؟
- وتوصلت الدراسة الاستكشافية الى الآتى:
- وجود تعارض بين الوقت الذى يقضيه العامل فى تحمل مسئولياته العائلية، ومسئولياته الوظيفية.
  - شعور العامل بالاجهاد من العمل لدرجة تمنعه من المشاركة فى الأمور العائلية، والعكس.
  - شعور العامل بالاحباط من عمله، وعدم قدرته على خلق مناخ عمل مريحا للمحيطين به، وحل مشاكلهم.

• مساعدة المركز للعاملين فى التغلب على المشاكل التى يواجهونها بدرجة محدودة تتركز أساسا فى ساعات العمل المرنة ومرونة مكان العمل.  
كما توصل الباحث الى وجود بعض الظواهر التى تعبر عن معاناة العاملين من الاحتراق الوظيفى مثل:

- انخفاض نسبة الحضور، فقد تراوح معدل الحضور ما بين يوم أو يومين فى الأسبوع.
  - لجوء العاملين لبعض الوسائل لترك العمل بالمركز بشكل مؤقت، مثل الانتداب لجهات خارجية .
- (مقابلات متعمقة مع رؤساء بعض الشعب بالمركز القومي للبحوث، مايو 2022)  
وفى ضوء مراجعة الدراسات السابقة، ونتائج الدراسة الاستكشافية، فإنه يمكن صياغة الفجوة البحثية فى السؤال البحثى التالى:

- ما مدى وجود علاقة معنوية مباشرة بين الدعم التنظيمى المدرك والاحتراق الوظيفى وما هو دور الصراع بين العمل والأسرة، كمتغير وسيط فى هذه العلاقة؟
- ما مدى وجود علاقة معنوية مباشرة بين الدعم التنظيمى المدرك والاحتراق الوظيفى ؟
  - ما مدى وجود علاقة معنوية مباشرة بين الدعم التنظيمى المدرك والصراع بين العمل والأسرة ؟
  - ما مدى وجود علاقة معنوية مباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفى ؟

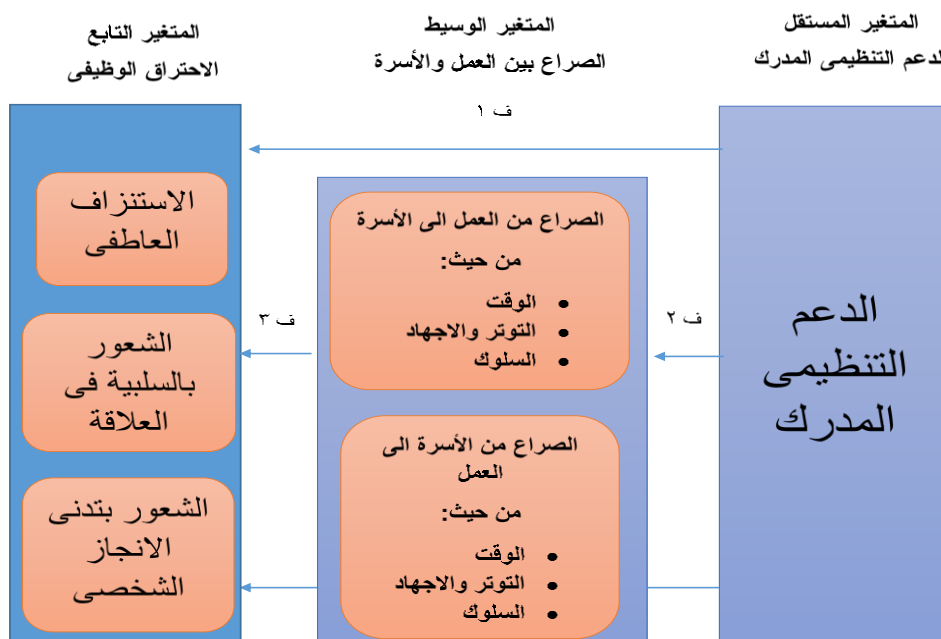
- ما مدى وجود علاقة معنوية غير مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط؟
- 4. أهداف البحث :
  - تحديد العلاقة المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي، وتحديد أيا من أبعاد الاحتراق الوظيفي يتأثر بدرجة أكبر بالدعم التنظيمي المدرك.
  - تحديد العلاقة المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة، وتحديد أيا من أبعاد الصراع بين العمل والأسرة يتأثر بدرجة أكبر بالدعم التنظيمي المدرك.
  - تحديد العلاقة المباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، وتحديد أيا من أبعاد الصراع بين العمل والأسرة يؤثر بدرجة أكبر على الاحتراق الوظيفي.
  - بيان العلاقة غير المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط.
  - التوصل الى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد المسؤولين بالمركز على تقليل الاثار السلبية لكل من الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي على العاملين بالكادر البحثي.
- 5. أهمية البحث:
  - يستمد البحث أهميته من خلال مساهمته في تضيق الفجوة العلمية التي ظهرت من مراجعة الدراسات السابقة، فعلى حين اهتمت عدة دراسات بالعلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة، الا أن هناك ندرة في الدراسات - على حد علم الباحث- التي تناولت العلاقات غير المباشرة، ومن ثم فان

اختبار النموذج النظرى المقترح للبحث يعد اضافة علمية ويساهم فى سد الفجوة البحثية.

- اهتمت عدة دراسات بتناول متغير الصراع بين العمل والأسرة باعتباره متغيرا أحادى، أو ثنائى الأبعاد، على حين يهتم البحث الحالى بأبعاد المتغير الرئيسية والفرعية - كما أوضحت سابقا - وأكثرها تأثيرا بالدعم التنظيمى المدرك، وأكثرها تأثيرا على الاحتراق الوظيفى، مما يضيف قيمة علمية.
- كما يستمد البحث أهميته العملية من أهمية قطاع التطبيق، حيث يعد المركز القومى للبحوث بيت خبرة للبحث العلمى والتطوير والابتكار فى مصر، فهو يضطلع بتقديم بحوث أساسية وتطبيقية فى مختلف مجالات العلوم والتكنولوجيا، بجانب تقديم استشارات علمية للجهات المستفيدة، بما يساهم فى نشر العلم والمعرفة وخدمة الاقتصاد القومى. ويحتوى المركز على 14 شعبة علمية، تضم 109 قسما بحثيا، كما يصدر مجلة علمية من خلال دار النشر الدولية سبرنجر نيتشر، بالاضافة الى حصوله على المركز الأول محليا، والمركز 546 عالميا، طبقا لتصنيف سيماجو الأسبانى لعام 2021 / 2022. (الموقع الرسمى للمراكز والمعاهد والهيئات البحثية، 2022)
- كما يستمد البحث أهميته العملية من خلال تقديم توصيات تساعد على تنمية الدعم التنظيمى المدرك للعاملين بالكادر البحثى، وتقديم حلول فعالة لتقليل الصراع بين العمل والأسرة ، ومن ثم الاحتراق الوظيفى. وذلك لتحسين جودة البحث العلمى بالمركز.

## 6. نموذج البحث:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة وصياغة فروض البحث، يمكن اقتراح النموذج التالي للبحث:



\*المصدر: من اعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة وفروض البحث.

شكل (1) نموذج الدراسة

## 7. منهج البحث :

### 7.1. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالكادر البحثي بالمركز القومي للبحوث ويبلغ عددهم 4091 مفردة، ويرجع اختيار المركز نظرا لأنه يحتل المركز الأول من بين المراكز والمعاهد البحثية التابعة لوزارة البحث العلمي من حيث عدد أعضاء الكادر البحثي، بنسبة 58.4% (الموقع الرسمي لمجلس المراكز والمعاهد والهيئات البحثية، يناير 2022). ونظرا لكبر حجم المجتمع ولاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات، وبالرغم من توافر اطار معاينة لجميع مفردات مجتمع البحث، ومن ثم يكون اسلوب العينات الاحتمالية هو المناسب، الا أنه نظرا لعدم امكانية الوصول الى الاطار، فقد اضطر الباحث الى الاعتماد على عينة غير احتمالية.. ونظرا لأنه توجد اختلافات بين أعضاء هيئة البحوث، والهيئة المعاونة وفقا لقانون تنظيم الجامعات - حيث تطبق أحكام القانون على أعضاء الكادر البحثي بالمركز - من حيث: التعيين، والترقية، والواجبات، والتأديب... الخ، فانه يمكن أن نزعم بأن مجتمع البحث غير متجانس، ومن ثم تم الاعتماد على عينة الحصص. ونظرا لأن الدراسة الاستكشافية أظهرت وجود فروق في اجابات مفردات العينة وفقا للعوامل الديموجرافية (النوع، والعمر، ومدة البقاء بالمنشأة) ونظرا لعدم امكانية الحصول على بيانات عن توزيع مفردات مجتمع البحث حسب العوامل الديموجرافية، فقد تم تقسيم مجتمع البحث الى فئتين: أعضاء هيئة البحوث، وأعضاء الهيئة المعاونة - ويعكس هذا التقسيم بطريق غير مباشر العمر ومدة البقاء بالمنشأة - وتم سحب عينة حصص من كل فئة حسب الوزن النسبي للفئة داخل مجتمع البحث. وحيث أن حجم مجتمع البحث 4091 مفردة، فان حجم العينة المناسب عند درجة ثقة 95% ومستوى معنوية 5% يكون في حدود 365 مفردة طبقا لـ (Hashim (2010 ، وبازرعة (1996).

وتمثلت نسبة الاستجابة في 73% بواقع 266 مفردة. ويوضح الجدول التالي حجم المجتمع والوزن النسبي وحجم العينة والاستجابة.

جدول (1) حجم المجتمع والوزن النسبي وحجم العينة والاستجابة

بيان	حجم المجتمع	الوزن النسبي	حجم العينة	الاستجابة
أعضاء الهيئة المعاونة	652	16%	58	43
أعضاء هيئة البحوث	3439	84%	307	223
الإجمالي	4091	100%	365	266

المصدر: من اعداد الباحث من خلال الموقع الرسمي للمركز القومي للبحوث.

## 7.2. متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة في قياسها :

جدول (2) متغيرات البحث وأنواعها والمقاييس المستخدمة في قياسها

المتغير	نوع المتغير	المقياس
الدعم التنظيمي المدرك	متغير مستقل	مقياس Eisenberger et al.(1997) حيث تم قياسه من خلال 8 عبارات من 41-48 مع ملاحظة ادخال العبارات 46، و47 بشكل عكسي
الصراع بين العمل والأسرة	متغير وسيط	مقياس Carlson et al.(2000) وتم قياسه من خلال بعدين كالتالي: <u>الصراع من العمل الى الأسرة</u> الصراع من حيث الوقت العبارات من 1-3 الصراع من حيث التوتر أو الاجهاد العبارات من 7-9 الصراع من حيث السلوك العبارات من 13-15 <u>الصراع من الأسرة الى العمل</u> الصراع من حيث الوقت العبارات من 4 - 6 الصراع من حيث التوتر أو الاجهاد العبارات من 10 -12 الصراع من حيث السلوك العبارات من 16 - 18
الاحترق الوظيفي	متغير تابع	مقياس Maslach & Jackson (1981) وتم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد كالتالي: <u>الاستنزاف العاطفي</u> ، العبارات من 19 - 27 <u>الشعور بالسلبية في العلاقة</u> ، العبارات من 28 - 32 <u>الشعور بتدني الانجاز الشخصي</u> ، العبارات من 33-40

المصدر: من اعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة.

### 7.3. تصميم وسائل جمع البيانات الأولية:

تم تجميع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء هيكلية، وتم تقسيم القائمة الى أربعة أقسام: تتناول الأقسام من الأول الى الثالث عبارات تقيس أبعاد متغيرات الدراسة، حيث يقوم المستقصى منهم باختيار الاجابة التي تعبر عن ارائهم والمحددة على مقياس فنوى مكون من خمس مسافات، تتراوح بين موافق تماما = 5، وغير موافق على الاطلاق = 1، وذلك بالنسبة لمتغيرات الدعم التنظيمي المدرك والصراع بين العمل والأسرة، وتتراوح بين يحدث دائما = 5 ، ولايحدث على الاطلاق = 1 بالنسبة لمتغير الاحتراق الوظيفي. بينما يتناول القسم الرابع والأخير بيانات ديموجرافية. وتم تصميم القائمة بالاعتماد على Google forms وارسالها من خلال رابط للمستقصى منهم .

### 7.4. التحليل الاحصائي للبيانات واختبار فروض البحث:

يناقش هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة، حيث تم استخدام برنامجي (IBM SPSS V.26 & SmartPLS V. 3.2.7) في الإحصاءات الوصفية والنمذجة بالمعادلات البنائية. تم فحص مشكلة التحيز فى البيانات Common Method Bias (CMB)، من خلال اختبار Harman's single-factor، وتوجد هذه المشكلة إذا كانت القيمة المستخرجة للنسبة التجميعية للتباين المفسر أكبر من 50% (MacKenzie & Podsakoff, 2012) وتشير النتائج أنه لا توجد مشكلة وذلك لأن النسبة المفسرة من التباين تساوي (30.898%). وتم التحليل الاحصائي للبيانات واختبار الفروض وفقا للأتى:



## 1. الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة

في جدول (3) تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمدة العمل بالسنوات، والفئة العمرية، والنوع، والدرجة الوظيفية، والحالة الإجتماعية.

جدول (3): التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	العدد	%	المتغير	الفئة	العدد	%
النوع	5 فأقل	7	2.60%	الدرجة الوظيفية	تكر	85	32.00%
	6 - 10	55	20.70%		أنثى	181	68.00%
مدة العمل بالسنوات	11-15	0	0%	الحالة الإجتماعية	مساعد باحث	13	4.90%
	16 - 20	90	33.80%		باحث مساعد	30	11.30%
	21 - 25	43	16.20%		باحث	64	24.10%
	26 - 30	24	9.00%		استاذ باحث مساعد	76	28.60%
	31 فأكثر	47	17.70%		استاذ باحث	83	31.20%
						أعزب	27
الفئة العمرية	21 - 25 سنه	2	0.80%	المتغير	متزوج	80	30.10%
	26 - 30 سنه	9	3.40%		متزوج ويعول	131	49.20%
	31 - 35 سنه	28	10.50%		مطلق	5	1.90%
	36 - 40 سنه	69	25.90%		مطلق ويعول	12	4.50%
	41- 45 سنه	50	18.80%		أرمل	3	1.10%
	46- 50 سنه	28	10.50%		أرمل ويعول	8	3.00%
51 - 55 سنه	32	12.00%					
56 سنه فأكثر	48	18.00%					

## 7.5. تقييم نموذج القياس

يوضح جدول (4) نتائج تقييم نموذج القياس من خلال الاتساق الداخلي ويشمل معامل ألفا كرونباخ (CA) ومعامل rho\_A والموثوقية المركبة (CR)، والصدق التقاربي عن طريق معامل التحميل ومتوسط التباين المستخرج (AVE).

جدول (4): تقييم الصدق والثبات لمحاوير الدراسة

AVE	CR	rho_A	CA	معامل التحميل	العبرة	البعد	المتغير
0.743	0.896	0.833	0.827	0.85	V1	الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث الوقت (m11)	الصراع بين العمل والأسرة (M)
				0.899	V2		
				0.836	V3		
0.743	0.896	0.834	0.825	0.882	V7	الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث التوتر أو الإجهاد (m12)	
				0.914	V8		
				0.784	V9		
0.762	0.906	0.844	0.844	0.89	V13	الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث السلوك (m13)	
				0.892	V14		
				0.836	V15		
0.712	0.881	0.802	0.796	0.78	V4	الصراع من الأسرة إلى العمل من حيث الوقت (m21)	
				0.908	V5		
				0.839	V6		
0.788	0.918	0.866	0.865	0.882	V10	الصراع من الأسرة إلى العمل من حيث التوتر أو الإجهاد	
				0.927	V11		
				0.852	V12		

						(m22)		
0.795	0.921	0.872	0.871	0.869	V16	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث السلوك (m23)		
				0.918	V17			
				0.888	V18			
0.62	0.929	0.916	0.912	0.819	V19	الاستنزاف العاطفي (y1)		
				0.692	V20			
				0.724	V21			
				0.829	V22			
				0.838	V23			
				0.814	V24			
				0.82	V26			
0.592	0.878	0.835	0.827	0.819	V28	الشعور بالسلبية في العلاقة (y2)		
				0.8	V29			
				0.811	V30			
				0.726	V31			
				0.683	V32			
0.517	0.895	0.872	0.866	0.704	V33	الشعور بتدني الانجاز الشخصي (y3)		
				0.764	V34			
				0.746	V35			
				0.715	V36			
				0.743	V37			
				0.785	V38			
				0.659	V39			
0.546	0.904	0.88	0.877	0.742	V41	الدعم التنظيمي المدرك (X)		
				0.743	V42			
				0.829	V43			
				0.814	V44			
				0.669	V45			
				0.503	V46			
				0.74	V47			
0.815	V48							

نلاحظ أن جميع قيم معاملات التحميل أكبر من 0.4 - ماعدا العبارة (V25) لذا تم حذفها - مما يدل علي صدق هذه العبارات في قياس المحور

الخاص بها، كما نلاحظ أن قيم CA ومعامل rho\_A و CR كانت أكبر من 0.7 وقيم AVE أكبر من 0.5 (Hair et. al., 2017). مما سبق نستدل علي تحقق صدق وثبات محاور الدراسة.

جدول (5): اختبار الصدق التمييزي

m11	m13	m12	m21	m23	m22	y3	y2	X	y1	المحور	
									<b>0.787</b>	y1	مقياس F-L
								<b>0.739</b>	-0.527	X	
							<b>0.77</b>	-0.359	0.603	y2	
						<b>0.719</b>	0.711	-0.489	0.726	y3	
					<b>0.888</b>	0.463	0.346	-0.368	0.468	m22	
				<b>0.892</b>	0.233	0.336	0.32	-0.264	0.307	m23	
			<b>0.844</b>	0.22	0.571	0.424	0.242	-0.325	0.415	m21	
		<b>0.862</b>	0.512	0.178	0.477	0.452	0.332	-0.253	0.597	m12	
	<b>0.873</b>	0.306	0.311	0.427	0.348	0.295	0.241	-0.261	0.319	m13	
<b>0.862</b>	0.246	0.586	0.386	0.106	0.433	0.347	0.35	-0.254	0.524	m11	
	<b>m13</b>	<b>m12</b>	<b>m21</b>	<b>m23</b>	<b>m22</b>	<b>y3</b>	<b>y2</b>	<b>X</b>	<b>y1</b>	المحور	
									0.579	X	
								0.407	0.678	y2	
							0.824	0.547	0.802	y3	
						0.537	0.404	0.412	0.535	m22	
					0.268	0.382	0.379	0.3	0.346	m23	
				0.263	0.69	0.506	0.299	0.38	0.495	m21	
			0.64	0.208	0.566	0.528	0.392	0.294	0.696	m12	
		0.369	0.38	0.497	0.408	0.349	0.282	0.299	0.37	m13	
	0.293	0.704	0.478	0.124	0.509	0.403	0.413	0.302	0.607	m11	

تم اختبار الصدق التمييزي لمحاور الدراسة عن طريق معياري فورنل لاركر Fornell-Larcker (F-L) ومقياس Hetrotrait-Monotrait (HTMT). يقوم معيار فورنل لاركر بمقارنة الجذر التربيعي لقيم AVE مع الارتباطات الأخرى

للمتغير، حيث يجب أن تكون قيمة الجذر التربيعي لقيم AVE لكل متغير أكبر من أعلى ارتباط له مع أي متغير آخر. ويتبين من النتائج في جدول (5) تحقق ذلك. أما فيما يخص معيار HTMT فإنه لا بد أن تكون قيمة أقل من 0.9 (Henseler et al., 2015)، وهذا أيضا متحقق مما يدل على الصدق التمييزي للمحاور.

## 2. الإحصاءات الوصفية والإرتباطات بين محاور الدراسة

تم حساب الإحصاءات الوصفية للمحاور كما في جدول (6) وتشمل حساب المتوسط ( $M$ ) والانحراف المعياري ( $SD$ ) ومعامل الاختلاف ( $SD$ ). ومن خلال قيم الإلتواء والتفرطح نستنتج أن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي حيث أن القيم تقع بين  $\pm 2$  (Gravetter & Wallnau, 2014). أيضا، تم حساب الارتباطات لقياس العلاقات بين المتغيرات كما في جدول (7) حيث تراوحت العلاقات بين ضعيفة (0.10) إلى قوية (0.90).

جدول (6): الإحصاءات الوصفية

المتغير	نوعه	M	SD	CV	الإلتواء	التفرطح
X	مستقل	2.932	0.923	31.48%	-0.181	-0.515
m11	وسيط	2.846	1.048	36.83%	0.163	-0.666
m12		3.170	1.101	34.74%	-0.113	-0.85
m13		3.142	1.170	37.23%	-0.169	-0.883
M1		3.053	0.844	27.64%	0.078	-0.192
m21		2.960	1.088	36.76%	-0.002	-0.723
m22		2.802	1.139	40.64%	0.274	-0.715
m23		3.673	1.089	29.65%	-0.7	-0.117
M2		3.145	0.829	26.35%	-0.025	-0.195
M		3.099	0.752	24.28%	-0.03	-0.074
y1	تابع	2.831	0.973	34.37%	0.382	-0.599
y2		2.033	0.940	46.25%	0.989	0.603
y3		2.150	0.847	39.37%	0.822	0.514
Y		2.338	0.813	34.76%	0.79	0.43

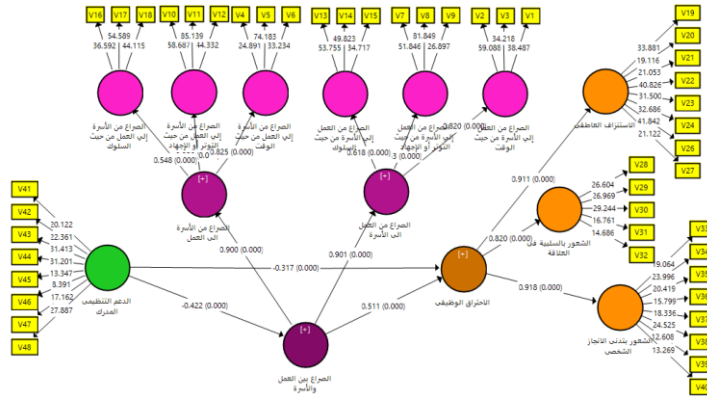
جدول (7): مصفوفة الارتباط

Y	M	M2	M1	y3	y2	y1	m23	m22	m21	m13	m12	m11	
-0.52	-0.42	-0.42	-0.34	-0.48	-0.35	-0.53	-0.26**	-0.36	-0.32	-0.26	-0.25	-0.26	X
.45	.66	.41	.78	.34	.34	.51	0.10 <sup>NS</sup>	.43	.38	.24	.58	1	m11
.52	.75	.52	.82	.45	.33	.60	.178	.48	.52	.31	1		m12
.34	.66	.48	.70	.30	.23	.36	.42	.35	.31	1			m13
.41	.73	.80	.53	.42	.24	.43	.22	.57	1				m21
.48	.75	.81	.55	.46	.34	.48	.23	1					m22
.40	.53	.64	.32	.33	.32	.41	1						m23
.88	.68	.59	.64	.72	.60	1							y1
.87	.44	.40	.39	.70	1								y2
.90	.56	.54	.47	1									y3
.57	.90	.62	1										M1
.58	.90	1											M2
.64	1												M

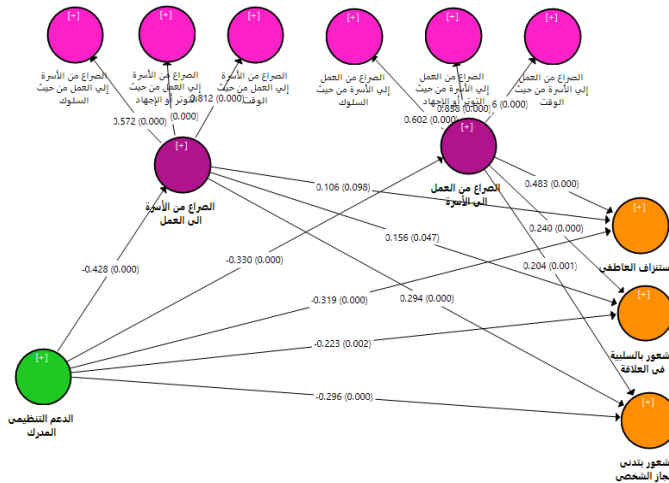
<sup>NS</sup> Not Significant; \*\*P < 0.01; All numbers are significant at 0.001 except the shaded cells.

## 7.6. تقييم النموذج الهيكلي

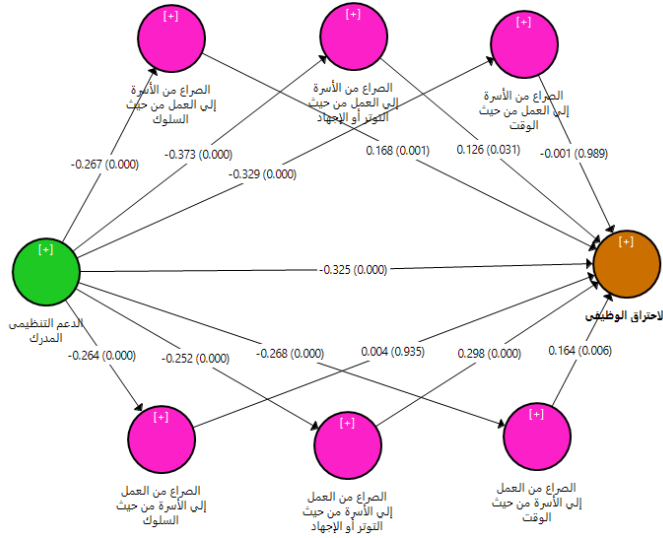
تتم عملية تقييم النموذج الهيكلي من خلال دراسة العلاقات بين المتغيرات ودلالاتها الإحصائية، وتقييم مشكلة التداخل الخطي ومعامل التحديد وحجم التأثير والملائمة التنبؤية.



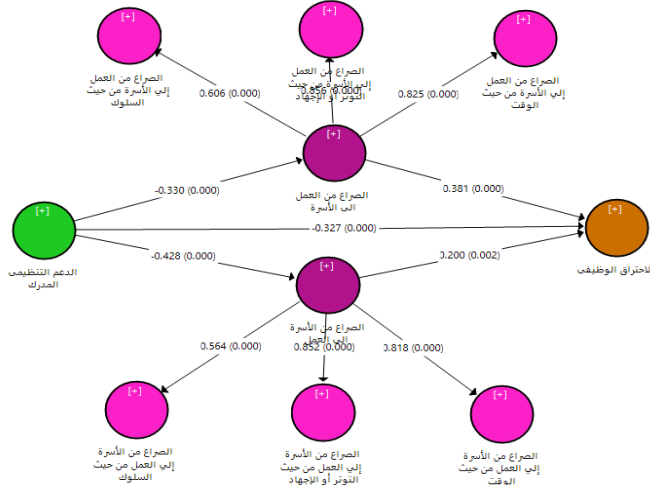
شكل (2): اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية



شكل (3-أ): اختبار فرضيات الدراسة الفرعية



شكل (3-ب): اختبار فرضيات الدراسة الفرعية



شكل (3-ج): اختبار فرضيات الدراسة الفرعية



### 7.7. اختبار فرضيات الدراسة

يتبين من نتائج الفرض الأول في جدول (8) أن علاقة التأثير المباشر للدعم التنظيمي المدرك علي الإحتراق الوظيفي هي علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة  $\beta$  تساوي -0.317 وقيمة الدلالة أقل من 0.05 وعليه فإننا نقبل الفرض الأول. كما نجد أن الفرض الفرعي مقبول عند مستوى معنوية 0.05 حيث كان تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي كل من أبعاد المتغير التابع كالتالي: علي بعد الاستنزاف العاطفي ( $\beta = -0.319$ )، علي بعد الشعور بالسلبية في العلاقة ( $\beta = -0.223$ )، علي بعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي ( $\beta = -0.296$ ). ومن ثم فإن بعد الاستنزاف العاطفي أكثر تأثراً بالدعم التنظيمي المدرك.

جدول (8): اختبار فرضيات الدراسة

VIF	f-square	القرار	CI %95		P-value	t-value	B	الفروض
			UL	LL				
التأثير المباشر								
1.216	0.165	قبول	-0.199	-0.417	0.000***	5.899	-0.317	ف1: الدعم التنظيمي المدرك -> الاحتراق الوظيفي
1.234	0.179	قبول	-0.223	-0.403	0.000***	6.883	-0.319	ف1/1: الدعم التنظيمي المدرك -> أبعاد الاحتراق الوظيفي الدعم التنظيمي المدرك -> الاستنزاف العاطفي
1.234	0.053	قبول	-0.082	-0.349	0.002**	3.159	-0.223	الدعم التنظيمي المدرك -> الشعور بالسلبية في العلاقة
1.234	0.119	قبول	-0.181	-0.398	0.000***	5.104	-0.296	الدعم التنظيمي المدرك -> الشعور بتدني الانجاز الشخصي
1	0.216	قبول	-0.307	-0.515	0.000***	7.929	-0.422	ف2: الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع بين العمل والأسرة
1	0.122	قبول	-0.196	-0.436	0.000***	5.397	-0.33	ف2/1: الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل الى الأسرة
1	0.077	قبول	-0.139	-0.377	0.000***	4.448	-0.268	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث الوقت

1	0.068	قبول	-0.129	-0.363	0.000***	4.185	-0.252	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث التوتر أو الإجهاد
1	0.075	قبول	-0.137	-0.378	0.000***	4.253	-0.264	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث السلوك
1	0.224	قبول	-0.314	-0.519	0.000***	8.26	-0.428	<b>ف2-2</b> : الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة إلى العمل
1	0.122	قبول	-0.204	-0.433	0.000***	5.567	-0.329	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة إلى العمل من حيث الوقت
1	0.161	قبول	-0.26	-0.479	0.000***	6.512	-0.373	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة إلى العمل من حيث التوتر أو الإجهاد
1	0.077	قبول	-0.147	-0.371	0.000***	4.608	-0.267	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة إلى العمل من حيث السلوك
<b>1.216</b>	<b>0.427</b>	قبول	0.605	0.424	0.000***	10.825	0.511	<b>ف3</b> : الصراع بين العمل والأسرة -> الاحتراق الوظيفي
1.636	0.187	قبول	0.487	0.271	0.000***	6.819	0.381	<b>ف3/1</b> : الصراع من العمل إلى الأسرة -> الاحتراق الوظيفي
1.621	0.037	قبول	0.28	0.044	0.006**	2.737	0.164	الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث الوقت -> الاحتراق الوظيفي
1.825	0.109	قبول	0.433	0.164	0.000***	4.416	0.298	الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث التوتر أو الإجهاد -> الاحتراق الوظيفي
1.383	0	رفض	0.097	-0.093	0.935 <sup>NS</sup>	0.081	0.004	الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث السلوك -> الاحتراق الوظيفي

دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و الاحتراق الوظيفي الدور الوسيط للصراع بين العمل والأسرة بالتطبيق على المركز القومي للبحوث

1.785	0.047	قبول	0.327	0.071	0.002**	3.076	0.2	ف3/2: الصراع من الأسرة الى العمل -> الاحتراق الوظيفي
1.725	0	رفض	0.111	-0.116	0.989 <sup>NS</sup>	0.014	-0.001	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث الوقت -> الاحتراق الوظيفي
1.763	0.02	قبول	0.246	0.017	0.031*	2.163	0.126	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث التوتر أو الإجهاد -> الاحتراق الوظيفي
1.274	0.049	قبول	0.264	0.073	0.001***	3.449	0.168	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث السلوك -> الاحتراق الوظيفي

التأثير غير المباشر

		قبول	-0.149	-0.293	0.000***	5.833	-0.215	ف4: الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع بين العمل والأسرة -> الاحتراق الوظيفي
		قبول	0.071	-0.194	0.000***	3.978	-0.126	ف4/1: الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل الى الأسرة -> الاحتراق الوظيفي
		قبول	0.093	-0.233	0.000***	4.465	-0.159	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل الى الأسرة -> الاستنزاف العاطفي
		قبول	0.029	-0.144	0.009**	2.63	-0.079	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل الى الأسرة -> الشعور بالسلبية في العلاقة
		قبول	0.023	-0.128	0.012*	2.527	-0.067	الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من العمل الى الأسرة -> الشعور بتدني الانجاز الشخصي
	قبول	-0.03	-0.15	0.006**	2.779	-0.086	ف4/2: الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة الى العمل -> الاحتراق	

							الوظيفي
رفض	0.007	-0.105	0.112 <sup>NS</sup>	1.591	-0.046		الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة الى العمل -> الاستنزاف العاطفي
رفض	0.005	-0.138	0.064 <sup>NS</sup>	1.853	-0.067		الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة الى العمل -> الشعور بالسلبية في العلاقة
قبول	-0.061	-0.189	0.000 <sup>***</sup>	3.8	-0.126		الدعم التنظيمي المدرك -> الصراع من الأسرة الى العمل -> الشعور بتدني الانجاز الشخصي

تشير نتائج الفرض الثاني الي أنه يوجد تأثير سالب دال إحصائيا للدعم التنظيمي المدرك علي الصراع بين العمل والأسرة حيث أن  $(\beta = -0.422)$ ، وقيمة الدلالة أقل من 0.05 وعليه فإننا نقبل الفرض الثاني. أما فيما يتعلق باختبار تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي الصراع من العمل الي الأسرة فكان سالبا ذو دلالة إحصائيا حيث  $(\beta = -0.33)$ ، وكذلك أبعاده من حيث الوقت  $(\beta = -0.268)$ ، ومن حيث التوتر أو الإجهاد  $(\beta = -0.252)$ ، ومن حيث السلوك  $(\beta = -0.264)$ . أيضا، يؤثر الدعم التنظيمي المدرك علي بعد الصراع من الأسرة الي العمل بشكل عكسي حيث  $(\beta = -0.428)$  وقيمة الدلالة أقل من 0.05، وكذلك أبعاده من حيث الوقت  $(\beta = -0.329)$ ، ومن حيث التوتر أو الإجهاد  $(\beta = -0.373)$ ، ومن حيث السلوك  $(\beta = -0.267)$ . ومن ثم يتضح أن الصراع من الأسرة الي العمل من حيث التوتر أو الاجهاد أكثر تأثرا بالدعم التنظيمي المدرك.

فيما يخص نتائج الفرض الثالث، نستنتج أن علاقة التأثير المباشر للصراع بين العمل والأسرة علي الاحتراق الوظيفي هي علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة  $\beta$  تساوي 0.511 وقيمة الدلالة أقل من 0.05 وعليه فإننا نقبل الفرض الثالث. كما نجد أن الصراع من العمل إلي الأسرة يؤثر معنويا علي الإحترق الوظيفي حيث  $(\beta = 0.381)$  وقيمة الدلالة أقل من 0.05، وكذلك أبعاده من حيث الوقت  $(\beta = 0.164)$ ، ومن حيث التوتر أو الإجهاد  $(\beta = 0.298)$  بينما لم يحقق بعد السلوك نتائج معنوية. وفيما يتعلق بتأثير الصراع من الأسرة الي العمل علي الإحترق الوظيفي، نجد أنه أيضا معنوي ذو

دلالة إحصائية، حيث أن قيمة  $\beta$  تساوي 0.2 وقيمة الدلالة أقل من 0.05، وكذلك أبعاده من حيث التوتر أو الإجهاد ( $\beta = 0.126$ )، ومن حيث السلوك ( $\beta = 0.168$ ) بينما لم يحقق بعد الوقت نتائج معنوية. ومن ثم يتضح أن الصراع من العمل الى الأسرة من حيث التوتر أو الاجهاد أكثر تأثيرا على الاحتراق الوظيفي.

فيما يخص تحليل المتغير الوسيط " الصراع بين العمل والأسرة " في الفرض الرابع، نجد أن هناك تأثيرا سالبا غير مباشرا للدعم التنظيمي المدرك علي الإحتراق الوظيفي من خلال الصراع بين العمل والأسرة ( $\beta_{Indirect} = -0.215$ )، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وعليه فإننا نقبل الفرض الرئيسي الرابع. وبما أن العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والتابع معنوية والعلاقة غير المباشرة معنوية فنحن أمام وساطة جزئية (*Partial Mediation*)، وعليه فنستنتج أن متغير الصراع بين العمل والأسرة يتوسط جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والإحتراق الوظيفي. ولاختبار الوساطة في الفروض الفرعية، نجد أن الصراع من العمل الى الأسرة يتوسط جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي ( $\beta_{Indirect} = -0.126$ ). أيضا يتوسط جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الاحتراق الوظيفي كالتالي: الاستنزاف العاطفي ( $\beta_{Indirect} = -0.159$ )، الشعور بالسلبية في العلاقة حيث ( $\beta_{Indirect} = -0.079$ )، والشعور بتدني الانجاز الشخصي حيث ( $\beta_{Indirect} = -0.067$ ). وبالنسبة للصراع من الأسرة إلي العمل، نجد أنه يتوسط يتوسط جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي حيث

( $\beta_{Indirect} = -0.086$ )، أيضا يتوسط الصراع من الأسرة الى العمل العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والشعور بتدني الانجاز الشخصي حيث ( $\beta_{Indirect} = -0.126$ ). ولم تظهر علاقة معنوية مع أبعاد الاستنزاف العاطفي والشعور بالسلبية فى العلاقة.

#### 7.8. معايير تقييم النموذج الهيكلي للدراسة

توضح النتائج في جداول (8) و(9) معايير تقييم النموذج الهيكلي ، حيث يتضح من جدول (8) أن جميع معاملات الأثر f square معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية وفقا لـ (Hair et al. (2017) حيث أن جميع القيم أكبر من (0.02)، وهذا يوضح لنا أهمية لوجود هذه العلاقات في النموذج، عدا العلاقات غير المعنوية. وفيما يخص قيم VIF نلاحظ أن جميع القيم أقل من 5، مما يعني عدم وجود مشكلة التعدد الخطي في النموذج وفقا لـ (Hair et al. (2017). بينما يتضح من جدول (9) أن جميع معاملات التحديد  $R^2$  للمحاور الرئيسية مقبولة احصائيا وللمحاور الفرعية مقبولة بالتقريب، حيث أوضح (Hair et al. (2017) أن قيمة معامل التحديد يجب أن تكون أكبر من 0.10 حتى تكون مقبولة. ونلاحظ فيما يخص نتائج معيار الملائمة التنبؤية (Predictive Relevance ( $Q^2$ ) أنه تشير قيم  $Q^2$  أكبر من الصفر لمتغير معين إلى القدرة التنبؤية لنموذج المسار لبناء المتغير التابع (Hair et al., 2017).



## جدول (9): معايير تقييم النموذج الهيكلي

Q square	R Square	المتغير	Q square	R Square	المتغير
0.106	0.139	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث التوتر أو الإجهاد	0.062	<b>0.178</b>	الصراع بين العمل والأسرة
0.053	0.071	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث السلوك	0.047	0.109	الصراع من العمل الى الأسرة
0.073	0.108	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث الوقت	0.077	0.183	الصراع من الأسرة الى العمل
0.045	0.063	الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث التوتر أو الإجهاد	0.221	0.498	الاحترق الوظيفي
0.051	0.07	الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث السلوك	0.325	0.541	الاستنزاف العاطفي
0.045	0.072	الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث الوقت	0.129	0.244	الشعور بالسلبية في العلاقة
			0.2	0.403	الشعور بتدني الانجاز الشخصي

وكما يتضح من جدول (9) فإن جميع معاملات  $Q^2$  ومعنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من الصفر ، مما يدل على أن جميع المتغيرات الموجودة في نموذج الدراسة لديها قدرة عالية على التنبؤ. أخيراً، معيار GOF لحسن المطابقة، فوفقاً لـ (Wetzels et al., 2009) تعتبر القيمة المقبولة احصائياً لهذا المعيار هي "أكبر من 0.36". وحيث أن قيمة معامل GOF للنموذج تساوي 0.48 وهي أكبر من 0.36، فهذا يدل على جودة المطابقة لنموذج الدراسة، أي يمكن الاعتماد على نتائج هذا النموذج بثقة لأنه مقبول احصائياً.

## 7.9. قياس الفروق طبقا للمتغيرات الديموغرافية

لقياس الفروق في محاور الدراسة طبقا لعدد من المتغيرات الديموغرافية، تم استخدام تحليل التباين ANOVA (لوجود أكثر من فئتين).  
جدول (10): اختبار الفروق طبقا لعدد من المتغيرات الديموغرافية

الدرجة الوظيفية	الفئة العمرية	مدة العمل بالسنوات	المحور
2.710*	3.540***	2.798*	الدعم التنظيمي المدرك
3.474**	2.272*	4.039**	الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث الوقت
7.252***	5.214***	6.415***	الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث التوتر أو الإجهاد
2.554*	1.555 <sup>NS</sup>	1.316 <sup>NS</sup>	الصراع من العمل إلي الأسرة من حيث السلوك
11.686***	8.385***	8.529***	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث الوقت
5.409***	6.657***	6.067***	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث التوتر أو الإجهاد
5.170***	3.969***	4.305***	الصراع من الأسرة إلي العمل من حيث السلوك
7.010***	4.357***	4.574***	الاستنزاف العاطفي
2.542*	2.355*	2.952*	الشعور بالسلبية فى العلاقة
4.706***	2.890**	2.868*	الشعور بتدنى الانجاز الشخصى
7.271***	4.101***	5.206***	الصراع من العمل إلي الأسرة
13.163***	11.283***	11.030***	الصراع من الأسرة إلي العمل
12.522***	8.694***	9.553***	الصراع بين العمل إلي الأسرة
5.652***	3.762***	3.982**	الإحترق الوظيفي

<sup>NS</sup> Not Significant; \*P < 0.05; \*\*P < 0.01; \*\*\*P < 0.001

وتشير النتائج لوجود فروق معنوية بين جميع فئات الدرجة الوظيفية، ومدة العمل، والفئة العمرية في جميع المتغيرات والأبعاد - عدا بعد الصراع من العمل إلى الأسرة من حيث السلوك-.

#### 8. مناقشة نتائج اختبار الفروض:

حققت الدراسة اضافة علمية، حيث أثبتت صحة النموذج النظرى وأظهرت أن الصراع بين العمل والأسرة يلعب دور الوساطة الجزئية فى علاقة الدعم التنظيمى المدرك والاحتراق الوظيفى. كما أوضحت الكيفية التى يؤثر من خلالها الدعم التنظيمى المدرك على الاحتراق الوظيفى من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط وذلك على النحو التالى:

- أظهرت النتائج صحة الفرض الأول وفرضه الفرعى، حيث اتضح وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الدعم التنظيمى المدرك والاحتراق الوظيفى بأبعاده الثلاثة. ويتفق ذلك مع نتائج دراسات Liu et al. (2018), Appelbaum et al. (2019), Srivastava & Agrawal (2020), Zeng et al. (2020), Xu & Yang (2021)
- ويمكن تفسير ذلك فى ضوء نموذج متطلبات وموارد الوظيفة، حيث تمثل المتطلبات الوظيفية ضغوطا على العاملين، ويمثل الدعم التنظيمى المدرك نوع من الموارد الوظيفية التى تساعد على تحقيق التوازن، ومن ثم تحول دون تحقيق الاحتراق الوظيفى.
- كما أظهرت النتائج صحة الفرض الثانى وفروضه الفرعية ، حيث تبين وجود علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمى المدرك والصراع بين العمل والأسرة بأبعاده الرئيسية والفرعية، وتتفق تلك النتائج مع دراسات Arslaner & Boylu (2017), Ghislieri et al. (2017), Wattoo et al. (2018),

Zhao et al.(2020), Andrade & (Neves2022) ويمكن أيضا تفسير ذلك فى ضوء نموذج متطلبات وموارد الوظيفة، فكل وظيفة واجباتها ومواردها، ويمثل الدعم التنظيمي المدرك نوع من الموارد الوظيفية التي تقلل الصراع بين العمل والأسرة.

- كما أظهرت النتائج صحة الفرض الثالث وفروضه الفرعية - ما عدا علاقتهان - وتتفق معظم النتائج مع نتائج دراسات Griffin & Sun (2018), Stankeviciute & Savaneviciene (2019), Taylor et al. (2019), Wu et al. (2019), ويمكن تفسير ذلك فى ضوء نظرية الضغوط الوظيفية، فكلما زاد الصراع بين العمل والأسرة، زادت ضغوط الدور، مما يؤدي الى الاحتراق الوظيفي. ويمكن تفسير عدم وجود علاقة بين الصراع من العمل الى الأسرة من حيث السلوك والاحتراق الوظيفي، فى ضوء عدم وجود اختلافات معنوية بين جميع فئات مدة العمل والفئة العمرية طبقا لهذا البعد (وفقا لجدول 10). على حين يمكن تفسير عدم وجود علاقة بين الصراع من الأسرة الى العمل من حيث الوقت والاحتراق الوظيفي، فى ضوء ارتفاع الفئة العمرية لعينة الدراسة حيث يبلغ عمر 59.4% منها 41 سنة فأكثر (وفقا لجدول 1)، ومن ثم تتميز هذه الفترة بالاستقرار العائلي وانخفاض الأعباء العائلية.
- كما تبين صحة الفرض الرابع وفروضه الفرعية جزئيا، حيث تبين وجود علاقة معنوية سالبة غير مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة من خلال الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط، عدا : علاقة الدعم التنظيمي المدرك والاستنزاف العاطفي من خلال الصراع من الأسرة الى العمل كمتغير وسيط - ويمكن تفسير ذلك بأنه أدى عدم وجود

تأثير معنوى مباشر للصراع من الأسرة الى العمل على الاستنزاف العاطفى الى اضعاف تأثير المتغير الوسيط فى العلاقة غير المباشرة - وعلاقة الدعم التنظيمى المدرك والشعور بالسلبية فى العلاقة من خلال الصراع من الأسرة الى العمل كمتغير وسيط - ويمكن تفسير ذلك بأنه بالرغم من وجود علاقة معنوية مباشرة بين المتغير الوسيط والتابع الا أن مستوى المعنوية يقترب من 0.05 مما أدى أيضا الى اضعاف تأثير المتغير الوسيط فى العلاقة غير المباشرة - ينما يمكن تفسير العلاقات المعنوية فى ضوء نظرية الاحتفاظ بالموارد، فعند محاولة العاملين التوفيق بين العمل والأسرة، فانهم يشعروا بضغوط نابغة من الخوف من فقد الموارد، ونظرا لأن الموارد محدودة نسبيا، فهذا يدفعهم الى طلب الدعم من المركز فى شكل موارد أكثر ، فاذا شعروا بالدعم، يقل الصراع بين العمل والأسرة، ومن ثم يقل الاحتراق الوظيفى.

#### 9. توصيات البحث:

- فى ضوء النتائج التى توصلت اليها الدراسة، يوصى الباحث بالآتى:
- تقديم المركز الدعم التنظيمى المناسب لأعضاء الكادر البحثى بما يساعد على تقليل الاحتراق الوظيفى كالتالى:
  - المطالبة بزيادة الموازنة المالية المخصصة للمركز، بحيث يتسنى توفير الأجهزة والمعدات والمواد المطلوبة لأغراض البحث العلمى بالموصفات المناسبة، وفى الوقت المناسب.
  - اجراء تعديل فى لائحة المشتريات بحيث يتم الغاء الشراء على أساس المناقصة - حيث أن الأقل سعرا لايعنى الأعلى جودة - والشراء بالاسناد المباشر من خلال لجان فنية يشهد لها بالمهنية والنزاهة.

- اتاحة الفرصة لأعضاء الكادر البحثى بحجز الأجهزة والمعدات المتاحة بوحدة الطابع الخاص - لاستخدامها لأغراضهم البحثية - وفقا لجدول زمنية محددة مسبقا وبدون مقابل.
- مشاركة المركز فى سداد رسوم النشر العلمى للأبحاث المحكمة والمقبولة بالمجلات العلمية الدولية.
- رفع مكافأة النشر العلمى المحلى والدولى .
- اعادة فتح باب التعيينات فى وظيفة مساعد باحث - حيث تم وقف التعيينات من عدة سنوات مما أدى الى نشوء ظاهرة الهرم التنظيمى المقلوب - وتوفير الدرجات المالية المناسبة، حتى يتسنى للأجيال الأقدم نقل المعرفة الى الأحدث.
- انشاء صندوق رعاية المبتكرين، وتنظيم دورات تدريبية حول اجراءات تسجيل براءات الاختراع .
- عمل ورديات صباحية ومسائية لوسائل نقل العاملين لتحقيق مرونة الوصول بما يتناسب مع ساعات العمل المرنة المطبقة بالمركز .
- امداد العاملين بالموارد اللازمة لتقليل حدة الصراع بين العمل والأسرة ومن ثم حمايتهم من الاحتراق الوظيفى كالتالى:
  - نشر ثقافة الموازنة بين الأعباء الوظيفية والعائلية.
  - تصميم برامج تدريبية وورش عمل لمساعدة العاملين على تحقيق التوازن بين العمل والأسرة مثل: برامج ادارة الوقت، وبرامج الصحة المهنية والنفسية.

- عقد لقاءات دورية مع العاملين والاستماع الى شكاوهم ومشاكلهم المهنية والعائلية، ومقترحاتهم لتحقيق التوازن بين العمل والأسرة وترجمة ذلك فى شكل برامج عمل .

#### 10. حدود الدراسة والبحوث المستقبلية :

- اقتصرت الدراسة على المركز القومى للبحوث لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، ويوصى الباحث باعادة القيام بنفس الدراسة بالتطبيق على جميع المراكز والمعاهد البحثية التابعة لوزارة البحث العلمى.
- اعتمدت الدراسة على عينة الحصص - للأسباب الموضحة سابقا - ويوصى الباحث باعادة القيام بنفس الدراسة مع الاعتماد على عينة احتمالية طبقية عشوائية، لامكانية تعميم النتائج.
- تم تناول الدعم التنظيمى المدرك باعتباره متغيرا مستقلا، ويقترح الباحث تناوله باعتباره متغيرا معدلا تفاعليا فى العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحترق الوظيفى، وأيضا تناول العوامل الديموجرافية باعتبارها متغيرات معدلة تفاعلية فى العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحترق الوظيفى.
- اقتصرت الدراسة على الدعم التنظيمى المدرك كمتغير مستقل، ويقترح الباحث اعادة اختبار نفس النموذج مع استخدام متغيرات مستقلة أخرى مثل: الدعم الاجتماعى، الضغوط الوظيفية، القيادة المستبدة، التتمر.
- اقتصرت الدراسة على الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط، ويقترح الباحث اعادة اختبار نفس النموذج مع استخدام متغيرات وسيطة أخرى مثل: التمكين النفسى، التماثل التنظيمى، الملكية النفسية.

- اقتصرت الدراسة على الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، ويقترح الباحث إعادة اختبار نفس النموذج مع استخدام متغيرات تابعة أخرى مثل: نية ترك العمل، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية.



## المراجع:

- بازرعة، م. (1996). *بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة: دار النهضة العربية.*
- جودة، ع. ع.، عبدالمحسن عبدالمحسن، عبدالسلام &، عصام مسعد. (2018). تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة. *مجلة البحوث التجارية*, 40(3), 55-76.
- Alcover, C. M., Chambel, M. J., Fernández, J. J., & Rodríguez, F. (2018). Perceived organizational support-burnout-satisfaction relationship in workers with disabilities: The moderation of family support. *Scandinavian journal of psychology*, 59(4), 451-461.
- 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.
- Appelbaum, N. P., Lee, N., Amendola, M., Dodson, K., & Kaplan, B. (2019). Surgical resident burnout and job satisfaction: the role of workplace climate and perceived support. *Journal of surgical research*, 234, 20-25.
- Arslaner, E., & Boylu, Y. (2017). **Perceived organizational support**, work-family/family-work conflict and presenteeism in hotel industry. *Tourism Review*.

- Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). Managing Performance and Work-Family Conflict through Social Support. **International Journal of Social and Management Studies**, 2(5), 11-20.
- Cao, J., Liu, C., Wu, G., Zhao, X., & Jiang, Z. (2020). Work-family conflict and job outcomes for construction professionals: The mediating role of affective organizational commitment. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 17(4), 1443
- 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), 249-276.
- Dall'Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). **Burnout in nursing: a theoretical review. Human resources for health**, 18(1), 1-17.
- Dodanwala, T. C., & Shrestha, P. (2021). **Work-family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion. On the Horizon**.
- Duan, W., Tang, X., Li, Y., Cheng, X., & Zhang, H. (2020). Perceived organizational support and employee creativity:

The mediation role of calling. **Creativity Research Journal**, 32(4), 403-411.

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. **Journal of applied psychology**, 82(5), 812.

French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D., & Shockley, K. M. (2018). **A meta-analysis of work–family conflict and social support**. *Psychological bulletin*, 144(3), 284.

Frone, M. R. (2003). Work–family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), **Handbook of occupational health psychology** (pp. 143–162). Washington, DC: American Psychological Association

Ghislieri, C., Gatti, P., Molino, M., & Cortese, C. G. (2017). Work–family conflict and enrichment in nurses: between job demands, perceived organisational support and work–family backlash. **Journal of Nursing Management**, 25(1), 65-75.

Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H., & Quan, T. N. (2020). **The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: Evidence from the banking industry of Vietnam**. *Sustainability*, 12(5), 1857.

- Gravetter, F., & Wallnau, L. (2014). **Essentials of statistics for the behavioral sciences (8th ed.)**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Griffin, J. D., & Sun, I. Y. (2018). Do work-family conflict and resiliency mediate police stress and burnout: A study of state police officers. **American Journal of Criminal Justice**, 43(2), 354-370.
- Gupta, P., & Srivastava, S. (2020). Work-life conflict and burnout among working women: a mediated moderated model of support and resilience. **International Journal of Organizational Analysis**.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2017). **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**, 2<sup>nd</sup> Ed., Sage: Thousand Oaks.
- Hamwi, G. A., Rutherford, B. N., & Boles, J. S. (2011). Reducing emotional exhaustion and increasing organizational support. **Journal of Business & Industrial Marketing**.
- Hashim, Y. A. (2010). Determining sufficiency of sample size in management survey research Development, 6(1), activities. **International Journal of Organisational Management & Entrepreneurship**

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 43(1), 115-135.
- Kasalak, G., & Bilgin Aksu, M. (2014). **The relationship between perceived organizational support and organizational cynicism of research assistants.** Educational Sciences: Theory and Practice, 14(1), 125-133.
- Ke, J., Zhou, J., & Zhu, W. (2019). The impact of police work-family conflict on turnover intentions: the roles of organizational support and job burnout. **Open Journal of Social Sciences**, 7(4), 1-12.
- Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., & Borza, A. (2010). Burnout: **Definition, recognition and prevention approaches. Boit.**
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Keena, L. D., Frank, J., & Hogan, N. L. (2019). Exploring the link between work-family conflict and job burnout among Indian police officers. **The Police Journal**, 92(1), 35-55.
- Liu, W., Zhao, S., Shi, L., Zhang, Z., Liu, X., Li, L. I., ... & Ni, X. (2018). **Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study.** BMJ open, 8(6), e019525.

- Mackenzie, S. B. & Podsakoff, P. M. (2012). Common method bias in marketing: causes, mechanisms, and procedural remedies. **Journal of Retailing**, 88, 542-555.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of organizational behavior**, 2(2), 99-113.
- McDowell, W. C., Matthews, L. M., Matthews, R. L., Aaron, J. R., Edmondson, D. R., & Ward, C. B. (2019). The price of success: balancing the effects of entrepreneurial commitment, work- family conflict and emotional exhaustion on job satisfaction. **International Entrepreneurship and Management Journal**, 15(4), 1179-1192.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. **Journal of applied psychology**, 81(4), 400.
- Oubibi, M., Fute, A., Xiao, W., Sun, B., & Zhou, Y. (2022). **Perceived organizational support and career satisfaction among chinese teachers: The mediation effects of job crafting and work engagement during COVID-19.** *Sustainability*, 14(2), 623.

- Sadiq, M. (2022). Policing in pandemic: Is perception of workload causing work–family conflict, job dissatisfaction and job stress?. **Journal of Public Affairs**, 22(2), e2486.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. D. (2017). **Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies**. PloS one, 12(10)
- Sarfraz, M., Qun, W., Sarwar, A., Abdullah, M. I., Imran, M. K., & Shafique, I. (2019). **Mitigating effect of perceived organizational support on stress in the presence of workplace ostracism in the Pakistani nursing sector**. Psychology research and behavior management, 12, 839.
- Selvarajan, T. R., Singh, B., & Cloninger, P. A. (2016). Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. **Journal of vocational behavior**, 94, 39-56.
- Srivastava, S., & Agrawal, S. (2020). Resistance to change and turnover intention: a moderated mediation model of burnout and perceived organizational support. **Journal of Organizational Change Management**.
- Stankevičiūtė, Ž., & Savanevičienė, A. (2019). **Can sustainable HRM reduce work-related stress, work-family**

- conflict, and burnout?. *International Studies of Management & Organization*, 49(1), 79-98.
- Taylor, E. A., Huml, M. R., & Dixon, M. A. (2019). Workaholism in sport: A mediated model of work–family conflict and burnout. *Journal of Sport Management*, 33(4), 249-260.
- Wang, I. A., Tsai, H. Y., Lee, M. H., & Ko, R. C. (2021). The effect of work–family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers: The cross-level moderating effects of organizational reward and caring. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(14), 3112-3133.
- Wang, W., Wang, S., Liu, X., & Li, Y. (2021). **Parental and job burnout in a Chinese sample**. *Current Psychology*, 1-11.
- Wattoo, M. A., Zhao, S., & Xi, M. (2018). **Perceived organizational support and employee well-being**: Testing the mediatory role of work–family facilitation and work–family conflict. *Chinese Management Studies*.
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G. and Van Oppen, C. (2009) **Using PLS Path Modeling for Assessing**



**Hierarchical Construct Models:** Guidelines and Empirical Illustration. *MIS Quarterly*, 33, 177-195.

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.

Wu, T. J., Yuan, K. S., Yen, D. C., & Xu, T. (2019). Building up resources in the relationship between work-family conflict and burnout among firefighters: Moderators of guanxi and emotion regulation strategies. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 28(3), 430-441.

Xu, Z., & Yang, F. (2021). **The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout:** a mediating or moderating role?. *Current Psychology*, 40(1), 402-413.

Yates, M., & Samuel, V. (2019). Burnout in oncologists and associated factors: A systematic literature review and meta-analysis. **European journal of cancer care**, 28(3), e13094.

Yucel, D. (2021). **Different types of work-family balance, social support, and job satisfaction:** A latent class analysis. *Applied Research in Quality of Life*, 16(3), 1343-1368.

Zeng, X., Zhang, X., Chen, M., Liu, J., & Wu, C. (2020). **The influence of perceived organizational support on police job burnout: a moderated mediation model.** *Frontiers in Psychology*, 11, 948.

Zhao, X. R., 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.**