



## أثر العوامل الديموجرافية في دراسة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية

إعداد

د. هبة أحمد محمد فراج

مدرس إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة القاهرة

heba.farrag@foc.cu.edu.eg

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الثاني - العدد الثاني - الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢١

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA:

فراج، هبة أحمد محمد (٢٠٢١). أثر العوامل الديموجرافية في دراسة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٢(٢)، ٩٩-٥٥.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

## أثر العوامل الديموجرافية في دراسة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية

د. هبة أحمد محمد فراج

### الملخص العربي:

**الهدف من البحث:** التعرف على تأثير العوامل الديموجرافية - كمتغير وسيط - في دراسة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

**منهجية البحث:** تم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة من هيئة التمريض في مستشفيات القصر العيني والقصر الفرنساوي وبلغ حجمها ٣٨٤ مفردة، ثم إجراء التحليل الإحصائي لاختبار الفروض.

**نتائج البحث:** يوجد تأثير معنوي للاستقواء في أماكن العمل على الاحترق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي للسن والنوع - كمتغيرات وسيطة - في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود فروق معنوية بين مفردات عينة البحث بالنسبة للحالة الاجتماعية، هذا وقد تم مناقشة وتفسير هذه النتائج واستخلاص دلالاتها على الصعيدين النظري والتطبيقي، وكذلك تم تقديم آفاق البحث المستقبلية.

**الكلمات المفتاحية:** الاستقواء في أماكن العمل، الاحترق الوظيفي، الاستنزاف العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي، القطاع الخدمي، البحوث الكمية.

### مقدمة:

تعيش المنظمات في الوقت الحاضر في ظل بيئة عمل تتسم بالديناميكية والتنافسية، والتي تلعب دوراً هاماً في معاناة الموظفين من الإجهاد والتوتر وغيرها من الظروف التي تؤثر على رفاهيتهم، وبالأخص في قطاع الخدمات كثيفة العمالة كمؤسسات الرعاية الصحية، حيث يتعرض الموظفون باستمرار لضغوط بسبب تلبية احتياجات العملاء، مما يسبب الاحترق الوظيفي.

ولهذا يعد الاحترق الوظيفي ظاهرة شائعة وغير مرغوب فيها لما لها من تأثير سلبي ليس فقط على تخفيض مستوى الإنتاجية، بل يؤدي في نهاية المطاف إلى ارتفاع معدل دوران العمل (Lin, et al., 2013)، ولهذا فالوظائف ذات الطابع الخدمي تتطلب موظفين متحمسين لا يعانون من أي ألم أو إساءة ليتمكنوا من تحقيق رضا العملاء (Vaezi & Fallah, 2001; Ozor & Eze, 2018).

لذلك فالاحترق الوظيفي وعواقبه مصدر قلق للعديد من القطاعات الخدمية، فمن المهم تحديد أهم العوامل التي ستؤثر على الاحترق الوظيفي بين موظفي الخدمة، وقد أظهرت الدراسات السابقة العديد من محددات الاحترق الوظيفي والتي تتضمن الصراع بين العمل

والأسرة، والغموض في الأدوار وعبء العمل الزائد والاستقواء في أماكن العمل Srivastava (& Dey,2020).

ولهذا السبب يعتبر الاستقواء في أماكن العمل "Workplace bullying" من المشكلات النفسية المتعلقة بالعمل، والذي أصبح موضوعاً حاسماً ومهماً للغاية؛ لأنه يشكل تهديداً خطيراً على الصحة العامة على المستوى الدولي وصولاً إلى حدوث وباء عالمي، وهذا المفهوم بمثابة شكل من أشكال العدوان، والذي يحدث عندما يتعرض شخص ما بشكل منتظم لسلوك سلبي يسبب له العديد من الآلام والإحباط، ويجد صعوبة في الدفاع عن ذاته نتيجة لعدم التكافؤ بينهم (Einarsen, et al 2011). وبالتالي يسعى العديد من المنظمات إلى تنفيذ العديد من السياسات للحد من هذه السلوكيات للحفاظ على العمالة المرغوب فيها، وقد توصل العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، ولا تزال هناك ندرة في هذا السياق على مستوى القطاع المصري.

ونظراً للتغير الذي طرأ على هيكل القوى العاملة، فأصبحت العوامل الديموجرافية (النوع - السن - الحالة الاجتماعية) من العوامل التي لها تأثيرٌ على الاحترق الوظيفي، فتوصلت نتائج دراسة (Nassar,et.al,2020) إلى تأثير الحالة الاجتماعية على الاحترق الوظيفي، فالاحترق أكثر شيوعاً في الأطباء غير المتزوجين أو المطلقين، كما أظهرت دراسة (Walburg,2014) أن مستويات الاحترق لدى الإناث أكبر من الذكور.

وتأسيساً على ما تقدم، فإن علاقة الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي وأثر بعض المتغيرات الديموجرافية كمتغيرات وسيطة Moderator في هذه العلاقة - يشكل بؤرة الاهتمام الرئيسية لهذا البحث.

**أولاً: الإطار النظري والدراسات السابقة في موضوع البحث:**

#### ١- الاستقواء في أماكن العمل:

أول من قدم دراسة مبدئية عن الاستقواء في أماكن العمل هو الطبيب النفسي Carroll Brodsky عام ١٩٧٦ بالولايات المتحدة الأمريكية ومنذ ذلك الوقت، حظي موضوع الاستقواء ببعض الاهتمام، وتم اقتراح مفهوم الاستقواء لأول مرة من قبل علماء النفس الترويجيين والسويديين في منتصف الثمانينيات (Matthiesen et al., 1989).

#### أ- تعريف الاستقواء في مكان العمل:

وقد عرفه (Aryanne, 2009) بأنه التعرض المتكرر لسلوكيات سلبية لشخص أو أكثر، وبصورة منتظمة، ويتضمن العديد من السلوكيات المختلفة كالإهانة والسخرية من قبل المستقوي، أو مجموعة من المستقويين تجاه المستقوي عليه كالسخرية وإطلاق الألفاظ المسيئة لشخصه والتحقير من ذاته. وعلى نفس المنوال عرف (Salahieh,2015) الاستقواء بأنه شكل من أشكال التفاعل السلبي الذي يدور حول السخرية والإهانة اللفظية والانتقاد الموجه للمستقوي عليه (الضحية) أو وضعه في عزلة اجتماعية، ويواجه المستقوي عليه صعوبة في الدفاع عن ذاته ضد هذه السلوكيات لعدم توازن القوى بين المستقوي والمستقوي عليه.

وقد تم استخدام تعريف (Einarsen, et.al., 2011) على نطاق واسع في الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقواء في أماكن العمل، وقد عرفه بأنه جميع المضايقات أو السخرية أو الإهانات أو استبعاد شخصاً اجتماعياً أو التأثير سلباً على مهام عمل فرد ما، ومن أجل إطلاق

اسم الاستقواء على نشاط أو فعل معين يجب أن يتم بشكل متكرر ومنتظم (أسبوعياً) وعلى فترات زمنية (٦ أشهر مثلاً) مع اختلال توازن القوى بين المستقوي والمستقوى عليه.

ب- أبعاد الاستقواء في مكان العمل ومقاييسها:

■ أبعاد الاستقواء في أماكن العمل:

صنف (Einarsen & Hoel, 2001) الاستقواء في أماكن العمل إلى بعدين كالتالي:

١- الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية: يمثل كافة التصرفات التي تتعلق بنشر الشائعات

عن المستقوى عليه، والتحقير منه، والسخرية، وكذلك حياته الشخصية.

٢- الاستقواء الموجه نحو العمل: يختص بتحمل أعباء عمل زائدة، وحجب معلومات مهمة

عن المستقوي عليه، والتعمد بتجاهل رأى المستقوي عليه، والتركيز بشكل مستمر على

الأخطاء التي ارتكبها.

بينما قامت دراسة (Einarsen, et.al., 2011) إلى إضافة بُعد آخر للاستقواء في أماكن

العمل:

١. الاستقواء الموجه نحو العمل **Work-related bullying**: يقصد به كافة السلوكيات

السلبية المتكررة للتأثير على أداء المستقوى عليه وتتضمن تحميل أعباء إضافية على

(المستقوى عليه) وحجب معلومات هامة قد تؤثر على عمله، كما يتم تجاهل رأي

المستقوى عليه في كافة الأمور المتعلقة بالعمل، وإسناد مهام وأعمال يحدد لها توقيتات

غير منطقية والعمل تحت رقابة مفرطة.

٢. الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية **Person related bullying**: يشير إلى

السلوكيات السلبية التي تساهم بدورها في التقليل من شأن المستقوى عليه، كتعرضه

للإهانات والسخرية والإذلال عند تعامله مع الآخرين في أثناء القيام بمهام عمله، ونشر

شائعات مسببة عن حياته الشخصية، والعدوان عليه بتعليقات مهينة لشخصه أو لأفكاره أو

لحياته الخاصة داخل مكان عمله، والتلميح له بأنه غير صالح للقيام بمهام العمل، وتذكيره

بأخطائه.

٣. الإيذاء البدني / الاستقواء المرتبط بالمضايقات الجسدية **physically intimidating**

**:bullying**

يقصد به تعرض المستقوى عليه للسلوكيات التي تهدد صحته الجسدية، كتهديد

المستقوى عليه بالعنف أو الإيذاء الجسدي وصولاً إلى إيذائه فعلياً داخل أماكن العمل.

■ مقاييس الاستقواء في أماكن العمل:

على الرغم من إجماع الباحثين حول تعريف محدد وأشكال للاستقواء في أماكن العمل،

إلا أن طرق قياس الاستقواء مازالت تحت الدراسة، ويستدل على ذلك قيام مجموعة من

الباحثين بتطوير عدة مقاييس، حيث يتم اختيار المقياس المناسب بناءً على هدف الدراسة

(Felix et al., 2011; Greif & Furlong, 2006).

وقد ذكر (Einarsen et al., 2009, p. 25) أن العديد من الدراسات قد استخدمت

أدوات سواء اشتقاقاً أو توسعاً أو نسخاً مختصرة من مقاييس أصلية أخرى وغير معروف

مصداقيته أو موثوقيتها، كما أن بعض هذه المقاييس تنسم بأنها طويلة للغاية، وبالتالي يصعب

استخدامها، وعند المقارنة بين مختلف الأدوات الموجودة تظهر عدة اختلافات بينهما، مما يجعل

من الصعب التوصل إلى توافق في الآراء. وعليه يرى الباحث ضرورة توضيح بعض المقاييس:

- يعتبر (Leymann,1990a) أول من وضع مقياسًا للاستقواء في أماكن العمل وهو من أكثر الأدوات استخدامًا (Inventory of Psychological Terror, LIPT; Leymann, 1990b), و يتكون من ٤٥ أو ٤٦ ، و يصنف إلى ٥ عوامل ، وهي العزلة الاجتماعية Social isolation ، وتغيير المهام الروتينية Frequent tasks changes ، العنف أو التهديد بالعنف Threats of violence ، والهجمات على نزاهة الأشخاص Attacks at the person's integrity ، والنقد المباشر.
- بعد ذلك ظهر مقياس NAQ محل LIPT والذي تم تطويره من قبل ( Negative Acts Questionnaire (NAQ, Einarsen, & Raknes, 1997 ، في نسخته الأولية ، وقد اقترح ٢٩ بندا وتم تخفيضها إلى ٢٢ عنصرا من خلال بعدين هما (الاستقواء المرتبط بالعمل والاستقواء الموجه نحو شخص الضحية).
- كما ظهرت عدة مقاييس لقياس الاستقواء تم تصميمه كمقياس Cisneros والذي يتمضن على ٤٣ عنصرا ، ومقياس آخر وهو Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo ( CAPT) ، وعلى الرغم من ذلك تم الاعتماد على مقياس NAQ وهو الأكثر استخدامًا ، والذي من شأنه تسهيل عملية إجراء المقارنات عبر الثقافات والقطاعات المختلفة ، وعلى الرغم من تمتع هذا المقياس بالصلاحية إلا أنه عنده استخدامه في ثقافات أخرى كشف عن تحيز ثقافي عند القيام بترجمته ، بالإضافة إلى العثور على نقطه ضعف أخرى في هيكلها لاعتمادها على عاملين هما: الاستقواء الموجه نحو العمل والمرتبطة بالشخصية (Einarsen et al., 2009).
- نتيجة لهذه الانتقادات في مقياس NAQ، تم إجراء بعض التعديلات من قبل (Einarsen et al., 2009, Einarsen & Hoel, 2001) ليتضمن ثلاثة أبعاد وهي: الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، والاستقواء الموجه بالتخويف والمضايقات الجسدية ، وأطلق عليه استقصاء التصرفات السلبية المعدل (NAQ-R)، وتم إنشاؤه خصيصا بهدف أنه يكون صالحا وشاملا وموثوقا فيه ومصمما خصيصا للاستخدام في بيئات مهنية مختلفة ، وتم تطويره بناء على المقياس الأصلي ، وقد ظهر في بداية الأمر في شكل ٢٩ عنصرا وبعد ذلك تم اقتراح نسخه من ٢٢ عنصرا ، وهو يستعرض الجوانب المباشرة وغير المباشرة في الاستقواء ويتضمن على ثلاثة أبعاد وهي ( الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو شخص الضحية والتخويف الجسدي) على التوالي ، حيث لم تتضمن كافة المصطلحات السلوكية التي تناولت موضوع الاستقواء للتحرش الجسدي ، وقد تم الاعتماد على توصيات (Arvey&Cavanaugh,1995) بإضافة التحرش الجسدي . ويعتبر واحداً من أكثر الاستقصاءات شيوعاً في الاستخدام من الباحثين، ولذا سيتم الاعتماد عليه في هذا البحث.

## ٢- الاحتراق الوظيفي:

يمكن إرجاع الأصول المبكرة لمفهوم الاحتراق الوظيفي إلى العالم (Freudenberger, 1974) حيث عرفه بأنه "حالة من الاستنزاف الذهني، أو الجسدي

الناجم عن تعرض الشخص للعديد من الضغوطات، بالإضافة إلى عدم القدرة على تلبية متطلبات العمل. كما أوضح (Liang, 2012) أن مرحلة الاحتراق تليها مرحلة تتميز بانخفاض الإنتاجية والإنجاز في أداء مهام العمل، بالإضافة إلى عدم التوافق بين ما يجب على الأفراد القيام به وما يريد القيام به، ويتفق الباحث مع هذا التعريف لما يحتويه من وجهة نظر أكثر عمقاً وشمولاً.

#### ب- أبعاد الاحتراق الوظيفي:

وفقاً لدراسة (Lozano-Chapa 2017) هناك ثلاثة أبعاد للاحتراق الوظيفي، هي:

#### ١ - الاستنزاف العاطفي: Emotional Exhaustion:

هو حجر الزاوية والأساس لتحقيق الاحتراق الوظيفي، فعندما يصبح الفرد أكثر إرهاقاً وإنهاكاً عاطفياً، يبدأ الفرد بالشعور بأنه غير قادر نفسياً على المساهمة والعطاء لاستنفاد كل طاقته العاطفية والعقلية اللازمة لتلبية متطلبات العمل، وهذا الشعور يصاحبه إحساس بالإحباط والاكنتاب والإرهاق، مما يمنع الموظف من الاستمرار في أداء مهامه ومسؤولياته بنفس المستوى الذي كان يقدمه في السابق.

#### ٢ - الشعور بالسلبية في العلاقات: Depersonalization:

هو فقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الأفراد كأشياء (مادية) وليس كبشر، ونتيجة لذلك يتصف الأفراد بالقسوة، واللامبالاة والبرود مع زملائهم في العمل، وكافة المتعاملين معهم.

#### ٣ - الشعور بتدني الإنجاز الشخصي: Lack of personal Accomplishment:

يقصد به الميل إلى تقييم ذاته بشكل سلبي، وشعوره بعدم كفاءته في إنجاز المهام الموكلة إليه، مما يولد شعوراً بعدم الرضا عن ذاته.

#### ثانياً: الدراسات السابقة:

#### ١ - العلاقة المتوقعة بين "الاستقواء في أماكن العمل" و"الاحتراق الوظيفي":

قام (Alkan et al., 2011) بالتعرف على تأثير سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على ٣٩ من معلمي التربية الرياضية في المدارس الحكومية و ٣١ من معلمي المدارس الخاصة تحت إشراف وزارة التربية الوطنية في تركيا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى أن الاستقواء المرتبط بالشخصية هو أكثر الأبعاد تأثيراً في زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي.

وبالتطبيق على المديرين في مستشفيات وزارة الصحة في تركيا، قد قام (Gü, 2011) بالتعرف على العلاقة بين مستويات الاحتراق الوظيفي والاستقواء في أماكن العمل، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين كل أبعاد الاستقواء في أماكن العمل والاستنزاف العاطفي والشعور بالسلبية في العلاقات، بينما توجد علاقة سلبية بين كل أبعاد الاستقواء في أماكن العمل والإنجاز الشخصي، وقد أظهرت الدراسة أن تعرض الممرضات لسلوكيات الاستقواء والاحتراق الوظيفي أمر خطير ويجب على كافة المسؤولين الانتباه إلى أهمية الوقاية منه؛ لمنع حدوث هذه الاتجاهات والسلوكيات السلبية في المنظمة.

وتأكيداً لما سبق قام (Yildiz, 2015) بالتعرف على العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على لاعبي كرة القدم المحترفين في دوري كرة القدم

## د. هبة أحمد محمد فراج

التركي، وتم قياس الاستقواء في أماكن العمل من خلال ٢٢ عبارة تم تطويره من خلال (Einarsen et al., 2009) وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للاستقواء في أماكن العمل على جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي (تدني الإنجاز الشخصي، الاستنزاف العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات)، وقد أدت المستويات المرتفعة من الاحتراق الوظيفي بسبب الاستقواء في أماكن العمل إلى تقليل مستوى الأداء الفردي للاعب بالإضافة إلى أداء الفريق ككل، وقد أوصت الدراسة بأنه لتخفيض النواتج السلبية للاستقواء بين اللاعبين يجب على الأندية تطوير شبكات اجتماعية وآليات لتخفيض الآثار المترتبة لسلوكيات الاستقواء وتقديم الدعم اللازم للمستقوي عليهم، وقد عانت هذه الدراسة من بعض القيود وهي انخفاض عينة الدراسة، ومن ثم صعوبة تعميم النتائج .

وقد سعت دراسة (Giorgi,2016) إلى تطوير نموذج بالتركيز على التفاعلات المتداخلة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي في إطار علاقة مناخية وصحية بالتطبيق على ٦٥٨ ممرضاً في المؤسسات الصحية المحلية في إيطاليا، وتم قياس الاستقواء في أماكن العمل من خلال ١٧ عبارة تم تطويره من خلال (Giorgi,2011)والذي يتكون من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو شخص الضحية وتشير نتائج الدراسة إلى مدى أهمية وجود مناخ تنظيمي سيء مع وجود حالة من الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي في التنبؤ بحالة صحية نفسية سلبية على الممرضات، كما توصلت إلى وجود دور وسيط للاستقواء في أماكن العمل في العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي، كما لا يوجد تأثير مباشر بين الاستقواء في أماكن العمل على الصحة النفسية للممرضات ولكن يوجد تأثير غير مباشر من خلال الاحتراق الوظيفي، كما يوجد تأثير معنوي وهام للاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي.

وبالتطبيق على ٤٤٧ من أفراد الشرطة الفلبينية في منطقة العاصمة الوطنية قام (Arcega,et..al.,2019) بالتعرف على تأثير رأس المال النفسي كمتغير وسيط بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، وتم قياس الاستقواء في أماكن العمل من خلال ٢٢ عبارة تم تطويره من خلال (Einarsen et al., 2009) وتشير النتائج إلى أن زياده مستوى رأس المال النفسي لأفراد الشرطة كان مرتبطاً بانخفاض مستويات الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الاستقواء في أماكن العمل يرتبط إيجابياً بزيادة مستوى الاحتراق الوظيفي، وقد أظهرت النتائج أن العمر والرتبة ومدة الخطة لها ارتباط معنوي بالاستقواء في أماكن العمل.

واتجهت دراسة (Livne & Goussinsky,2018) بالتعرف على طبيعة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي بين ٣٠٩ من موظفي الرعاية الصحية في منظمة للصحة العقلية ١٠٥ ممرضة في مرحلة البكالوريوس في إدارة النظم الصحية من خلال متطلبات الموارد الوظيفية (الاستقلال الوظيفي والكفاءة الذاتية المهنية)، وتم قياس الاستقواء في أماكن العمل من خلال ٩ عبارات تم تطويره من خلال (Notelaers & Einarsen, 2008) وتوصلت الدراسة على وجود ارتباط إيجابي بين الاستقواء في أماكن العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي في ظل وجود استقلالية الوظيفة والكفاءة الذاتية المهنية، وقد أكدت نتائج الدراسة أهمية متطلبات الموارد الوظيفية في التخفيف من الآثار الضارة والسلبية من الاستقواء في أماكن العمل على الموظفين.

في حين قامت دراسة (Gupta & Bakshi, 2018) بفحص العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والرفاهية التنظيمية من خلال رأس المال النفسي والاحترق كمتغير وسيط بالتطبيق على ٥٧٤ موظفًا من قطاع الخدمات الإنسانية في الهند، وتم قياس الاستقواء في أماكن العمل من خلال ٢٢ عبارة تم تطويره من خلال (Einarsen et al., 2009) ( وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير غير مباشر للاستقواء في أماكن العمل على الرفاهية التنظيمية في ظل الاحترق الوظيفي، كما أوضحت أن رأس المال النفسي يضعف العلاقة الإيجابية بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، كما يخفف رأس المال النفسي من الآثار السلبية غير المباشرة بين الاستقواء في أماكن العمل على الرفاهية التنظيمية، ومن هنا فالاستقواء في أماكن العمل له آثار ضارة على الرفاهية التنظيمية من خلال الاحترق الوظيفي، كما يلعب رأس المال النفسي دورًا في تخفيف الآثار السلبية المباشرة وغير المباشرة للاستقواء في أماكن العمل.

وسعت دراسة (Srivastava & Dey, 2020) إلى التعرف على مدى تأثير الاستقواء في أماكن العمل على الاحترق الوظيفي مع التعرف على دور المتغير الوسيط التفسيري mediation والتفاعلي moderated وهما صلابة العلاقات والاحترق الوظيفي على الترتيب بالتطبيق على شركات متنوعة في قطاعات ITES-BPO تكنولوجيا المعلومات في مجالات الأعمال بالهند، وتم قياس الاستقواء في أماكن العمل من خلال ٢٢ عبارة تم تطويره من خلال (Einarsen, 2001) من خلال بعدين فقط هما الاستقواء المجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية للاستقواء في أماكن العمل مع الاحترق الوظيفي، وأن الاستقواء في أماكن العمل يرتبط سلبًا بصلابة العلاقات، كما وجد أن صلابة العلاقات مرتبطة سلبًا بالاحترق الوظيفي، وأخيرًا وجود علاقة ارتباطية بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي من خلال صلابة العلاقات كمتغير وسيط، كما ظهر دور الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة العلاقة بين صلابة العلاقات والاحترق الوظيفي، وتشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير للاستقواء في أماكن العمل على الاحترق الوظيفي من خلال صلابة العلاقات وبالذكاء العاطفي كمتغير وسيط؛ وبناء على نتائج الدراسة اقترح الباحث أن يقوم المديرين بوضع إستراتيجيات للتعامل مع ظاهرة الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي لدى الموظفين لتوفير بيئة عمل مناسبة جيدة مع معنويات أفضل للموظفين وزيادة مستوى الإنتاجية، وقد أوصت الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية باستخدام عينة أكبر؛ لأن الدراسة الحالية تتعلق بجزء فقط في الهند، كما أنه لم يأخذ في الاعتبار التركيبة السكانية، حيث إنه لفت الانتباه إلى أنه قد يكون لتأثير المتغيرات الديموجرافية نتائج مثيرة للاهتمام، بالإضافة إلى العمل على قطاعات أخرى لإجراء دراسة مقارنة.

ومن جانب آخر قامت دراسة (الزهيري، ٢٠١٩) بالتعرف على أثر الذكاء الوجداني في العلاقة بين سلوكيات الاستقواء داخل أماكن العمل والاحترق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات العامة، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات معنوية بين العاملين بهيئة التمريض في المستشفيات محل البحث في إدراكهم لكل من الذكاء الوجداني، وسلوكيات الاستقواء داخل أماكن العمل والاحترق الوظيفي حسب المتغيرات الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، كما يوجد تأثير سلبي معنوي للذكاء الوجداني على سلوكيات الاستقواء داخل أماكن العمل والاحترق الوظيفي، كما توصل لوجود تأثير إيجابي معنوي لسلوكيات الاستقواء داخل أماكن العمل على الاحترق الوظيفي بالإضافة إلى وجود تأثير

## د. هبة أحمد محمد فراج

لسلوكيات الاستقواء كمتغير وسيط بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي حيث تقلل سلوكيات الاستقواء من أثر الذكاء الوجداني على الاحترق الوظيفي.

وفي نفس السياق قام كل من (حسانين & ممدوح ٢٠١٩) بالتعرف على طبيعة العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل وبين السلوك الابتكاري للعاملين من خلال الدور الوسيط لانتهاك العقد النفسي في هذه العلاقة بالتطبيق على الشركات الصناعية الغذائية العاملة في محافظة سوهاج وهي مطاحن مصر العليا، وشركة السكر والصناعات التكاملية، ومصنع الهدرجة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الاستقواء في أماكن العمل وبين السلوك الابتكاري للعاملين، وأن انتهاك العقد النفسي لعب دوراً وسيطاً في هذه العلاقة.

من جانب آخر قام (مرزوق، ٢٠١٨) بالتعرف على درجة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أبعاد سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل، بالتطبيق على ٣٥٠ مفردة من العاملين بالمستشفيات الحكومية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين ممارسة تقييم الأداء والعمل بروح الفريق وبين سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل، وأن هناك تأثيراً معنوياً موجباً لتصميم الوظيفة والاتصالات، وتأثيراً معنوياً سالباً للعمل بروح الفريق وتقييم الأداء على سلوكيات الاستقواء الموجه نحو العمل، كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي موجب لتصميم الوظيفة والاتصالات وتأثير معنوي سالب للعمل بروح الفريق والتدريب على سلوكيات الاستقواء الموجه نحو شخص العامل، كما يوجد تأثير معنوي موجب للاتصالات وتأثير معنوي سالب للعمل بروح الفريق وتقييم الأداء على سلوكيات الاستقواء الموجه نحو جسد العامل.

وعلى نفس المنوال قام (ريان، ٢٠١٣) بدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية وأشكال الاستقواء داخل أماكن العمل بالتطبيق على ممرضات مستشفيات جامعة أسيوط، بالتطبيق على ٣٢٩ ممرضة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الممرضة لكل من العدالة الإجرائية والتوزيعية والتعاملية مع الاستقواء الموجه نحو عمل الضحية، بالإضافة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الممرضة لكل من العدالة التعاملية والمعلوماتية مع الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، وعلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الممرضة لكل من العدالة الإجرائية والتعاملية مع الإيذاء البدني للضحية.

### ٢- الدراسات التي تناولت دور المتغيرات الديموجرافية في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي:

يسعى العديد من الدراسات إلى تحديد تأثير النوع والسن على الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، فقد أظهرت دراسة (Duyan, 2020) أن الذكور أكثر إدراكاً ووعياً لسلوكيات الاستقواء في أماكن العمل مقارنة بالإناث، وقد يرجع ذلك للمعاملة الأكثر حذراً وحساسية مع النساء، كما أوضح أن الشباب أكثر حدة وحساسية لسلوكيات المهاجمة والاستقواء مقارنة بكبار السن.

كما أكدت دراسة (Simpson & Cohen, 2004) أن الذكور والإناث يعانون من سلوكيات الاستقواء بشكل مختلف، نتيجة لإبلاغ الذكور عن سلوكيات الاستقواء بصورة أكبر مقارنة بالإناث، كما يميل الإناث إلى التحمل، أو تجنب هذه المواقف أو طلب المساعدة، وقد لا

يقمن بأي ردود فعل تجاه سلوكيات الاستقواء، بينما من المرجح أن يتصدى الذكور للاستقواء من خلال المواجهة أو الانتقام المباشر.

كما جاء (Lucas Molina, et.al, 2018) في دراسته بأن الإناث أكثر عرضة للاستقواء بشكل متكرر، وقد يعانون من الآثار السلبية الناتجة عن سلوكيات الاستقواء مقارنة بالذكور، نتيجة لميل الإناث إلى التركيز على الجوانب السلبية لأفكارهن وعواطفهن الداخلية، مما يدفع النساء إلى الاهتمام بمشاعرهن السلبية مقارنة بالذكور، مما يساهم في رفع مستوى الاكتئاب للإناث مقارنة بالذكور.

من جانب آخر قامت دراسة (Hyde et. al., 2008) بتأكيد على مجاء به دراسة (Molina, et.al, 2018) بإظهار السبب الرئيس لجعل الإناث أكثر عرضة للاكتئاب مقارنة بالذكور، بأن الإناث أكثر عرضة لتطوير أنماط معرفية سلبية، بالإضافة إلى حدوث اختلال في الإدراك بصورة أكثر من الذكور. وقد أكدت نتائج دراسة (McMurray et.al., 2000) ما جاء في دراسة (Hyde, et., al. 2008) والتي تمت علي حياة عمل الأطباء، في أن الأطباء الإناث أكثر عرضة بنسبة ٦٠% للتعرض للاحتراق الوظيفي بالمقارنة بالأطباء الذكور.

وعلى نفس المنوال توصلت دراسة تحليلية قام بها (Walburg, 2014) خلال الفترة من (٢٠١١/٢٠١٣) للتعرف على مدى أثر النوع على مستويات الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على طلاب المدارس الثانوية – إلى أن معظم الفتيات في المرحلة الثانوية يعاني من الاحتراق الوظيفي بصورة أكبر من الذكور، على الرغم من أن معدلات انتحار المراهقين الذكور أعلى من الإناث في مرحلة المراهقة، فإن معدلات محاولي الانتحار للمراهقات الإناث أكبر مقارنة بالمراهقين الذكور.

وتأكيدا لما جاء في نتائج دراسة (Walburg, 2014)، قام Roskam & Mikolajczak (2020) بالتطبيق على ٨٧٤ من الوالدين الذين يتحدثون الإنجليزية والفرنسية للتعرف على مدى تأثير النوع على الاحتراق الوظيفي للوالدين، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستويات الاحتراق الوظيفي للأمهات مرتفعة مقارنة بالآباء.

وفي اتجاه آخر قامت دراسة (Gong et al. 2013) بالتطبيق على ٢٥٦ من معلمي التربية الخاصة في ماريلاند جنوب الولايات المتحدة إلى مدى تأثير السن على الاحتراق الوظيفي، وأسفرت الدراسة عن وجود تأثير للمعلمين في الفئات العمرية ما بين (٢٦ - ٣٠) سنة على التعرض للإرهاق العاطفي بدرجة أكبر من الفئات العمرية التي تجاوزت أعمارهم ٣٠ سنة، كما أظهر أن المعلمات قادرات على تحقيق إنجازات شخصية مرتفعة، بينما المعلمون الذكور أكثر عرضة للشعور بالسلبية في العلاقات، كما اتفقت مع نتائج دراسة Ng, Feldman (2010)، في أن العمال الأكبر سناً يعانون من مشكلات أقل من الاحتراق الوظيفي، ويوجد ارتباط سلبي بين العمر والاستنزاف العاطفي، وتقليل الإنجاز الشخصي، والشعور بالسلبية في العلاقات.

وعلى النقيض مما تم التوصل إليه (ZAREI, et.al (2012) حيث قام بمحاولة التعرف على دور المتغيرات الديموجرافية (السن، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم والنوع) على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على شركة إيرانية في الفترة من شتاء ٢٠٠٩ إلى ربيع ٢٠١٠، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود تأثير معنوي على الاحتراق الوظيفي. وفي نفس السياق قام

(Nassar,2015) بالتطبيق على جميع الأطباء الأكاديميين في جامعة McMaster بكندا للتعرف على مدى تأثير (النوع والسن والحالة الاجتماعية) على مستويات الاحتراق الوظيفي بين الأطباء، وكشفت الدراسة عن أن الاحتراق الوظيفي أكثر شيوعاً عند الأطباء الشباب نظراً لكثرة التفاعلات والعلاقات التي تتم مع المرضى والمتدربين، كما أن الاحتراق الوظيفي أكثر شيوعاً وبالأخص غير المتزوجين أو المنفصلين عنهم.

وفي سياق متصل أشارت نتائج دراسة (Ang.et al.,2016) التي أجريت على ممرضات بالمستشفى العام بسنغافورة، إلى أن العوامل الديموجرافية لها تأثير معنوي على التنبؤ بأبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث تتنبأ بمستوى مرتفع مع الاستنزاف العاطفي والشعور بالعلاقات السلبية، بينما بمستوى منخفض مع الإنجاز الشخصي. بينما قام (Wang, et .al 2017) بالتطبيق على المنطقة الشمالية من الصين في الفترة من يونيو إلى يوليو لعام ٢٠١٥، تم اختيار ٢٦ مصنعا (١٥٠٠ عامل)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط بين العمر وأبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي، والسخرية).

وعلى نفس المنوال قام (Johnson, et.,al 2017) بالتطبيق على ٤٤٤ من موظفي الخدمة في ألمانيا، وقد توصل إلى أن العمر له تأثير معنوي ضعيف على الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى أن العمر مرتبط بشكل سلبي بأبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي والسخرية). وعلى النقيض من ذلك جاءت نتائج دراسة (Park, & Shin.,2020) والتي تمت كدراسة تحليلية للاحتراق الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة بين عامي (١٩٨٣ - ٢٠١٨)، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي للعمر على مستويات الاحتراق الوظيفي.

وامتداداً لما تقدم قامت دراسة (Marchand ، 2020) بالتطبيق على ٢٠٧٥ عاملاً في كندا يعملون في ٦٣ مكان عمل، حيث تقوم الدراسة بمعرفة مدى تأثير الاستنزاف العاطفي كأحد مكونات الاحتراق الوظيفي، حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية بين سن الذكور ومستويات الاستنزاف العاطفي، وعلى النقيض تم العثور على ارتفاع مستويات الاستنزاف العاطفي بالنسبة للإناث حسب السن.

وفي هذا السياق تناولت دراسة (Nassar,et.al,2020) بالتطبيق على ٣٢٦ من أعضاء هيئة التدريس في جامعه ماكماستر في كندا، حيث قامت بالتعرف على مدى تأثير الحالة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي أكثر شيوعاً في الأطباء غير المتزوجين أو المطلقين. بينما جاءت النتائج مختلفة تماماً مع دراسة (Wang,2020) والتي تمت على ممرضات في مستشفيات بالصين، للتعرف على تأثير الحالة الاجتماعية على مستويات الاحتراق الوظيفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الحالة الاجتماعية ترتبط بشكل منخفض وسلبي بالاحتراق الوظيفي.

**ونتيجة لاختلاف نتائج الدراسات في تناولها لتأثير العوامل الديموجرافية، فقد انقسمت الدراسات فيما بينها لوجود تأثير للعوامل الديموجرافية مثل (النوع والعمر والحالة الاجتماعية) وعلى النقيض توصلت دراسات أخرى إلى عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموجرافية (العمر، السن، الحالة الاجتماعية)، ومن هنا فإن أحد الأهداف الرئيسية لهذا البحث هو التحقق من تأثير المتغيرات الديموجرافية من أجل إيجاد أفضل طريقة للمساعدة في تخفيض حدة مستويات الاحتراق الوظيفي في مكان العمل.**

### التعليق على الدراسات السابقة:

- ١- الندرة النسبية في دراسة الاستقواء في أماكن العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي)، إلا أن البحث الحالي يتناول أثر الاستقواء في أماكن العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي وهو ما يميزه عن الدراسات السابقة.
- ٢- لم تول العناية المطلوبة للتفرقة بين أثر أبعاد الاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي والتعرف على أكثر الأبعاد تأثيراً على الاحتراق الوظيفي، فهناك دراسة واحدة قامت بالتعرف على أكثر أبعاد الاستقواء في أماكن العمل كدراسة (Alkan, et.,al 2011) بالتطبيق على تركيا وهي تختلف عن الثقافة المصرية، ولكنها جميعاً لم تنطلق إلى التفكير في كيفية بناء نموذج يوضح هذا التأثير، وهو أحد المحاور الأساسية لاهتمامات هذا البحث.
- ٣- استبعاد الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، دور العوامل الديموجرافية كمتغير وسيط على الرغم من أهمية التعرف على هذا الدور كما أوضحت دراسة (Srivastava & Dey, 2020) أنه لم يأخذ في الاعتبار التركيبة السكانية، حيث إنه لفت الانتباه إلى أن قد يكون لتأثير المتغيرات الديموجرافية نتائج مثيرة للاهتمام، وسيقوم البحث الحالي بالتعرف على دور المتغيرات الديموجرافية.
- ٤- اختلاف نتائج الدراسات التي تناولت تأثير العوامل الديموجرافية، فبعض الدراسات أثبتت عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموجرافية كدراسة (Park, & Shin.,2020) (الزهيري، مصطفى، ٢٠١٩) بينما قامت دراسات أخرى (Roskam & Mikolajczak, 2020) (Nassar, 2015) باكتشاف تأثير للمتغيرات الديموجرافية، بينما سيقوم البحث الحالي بالتعرف على تأثير السن والنوع - كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي.
- ٥- في حدود علم الباحث، لا توجد حتى الآن أية دراسات عربية تجمع بينهما، وهو ما يستدعي اختبار هذه العلاقة لسد الفجوة الموجودة في الدراسات السابقة، ما عدا دراسة واحدة وهي (الزهيري، مصطفى، ٢٠١٩) حيث قامت بتناول العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي من خلال الذكاء الوجداني كمتغير وسيط، وهو ما يختلف عن البحث الحالي في القيام بالتعرف على دور العوامل الديموجرافية كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي.
- ٦- المقاييس المستخدمة في قياس سلوك الاستقواء في أماكن العمل: تبين لدى الباحث بأن المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات والبحوث السابقة الذي يتوافق مع توجهات البحث الحالي هو مقياس (Einarsen et.al., 2009) والذي يتكون من ثلاثة أبعاد فرعية وهي الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، الإيذاء البدني، ويعتبر من أدق المقاييس لقياس الاستقواء في أماكن العمل.
- ٧- أفاد البحث من خلال مراجعته للدراسات السابقة في بناء فكرة الموضوع محل بحثه وبلوره مشكلة البحث، وبناء النموذج المقترح للبحث وتحديد متغيراته، وتوضيح أهم المفاهيم الإجرائية له، كما أفاد من الأدبيات العلمية في تطوير الإطار النظري للبحث.

### رابعاً: مشكلة البحث وتساؤلاتها:

تستهدف كافة المنظمات – ومنها المستشفيات- الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين؛ حتى يمكنها تقديم خدمة متميزة تشبع حاجاتهم وطموحاتهم، وتتبع أهمية المستفيدين منها؛ فالموارد البشرية هي أثنى ما تمتلكه أية دولة، والتي بدونها لن تنهض اقتصادياً أو اجتماعياً أو حضارياً، وبالرغم من هذه الحقيقة التي يدركها القاصي والداني فإن القطاع الصحي في مصر يعاني الكثير من المشكلات التي تعوق قدرته على تقديم خدمة تضاهي الحدود الدنيا المقبولة عالمياً (الكرداوى، ٢٠١٥).

**ووفقاً لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي حول مؤشر التنافسية العالمي لعام ٢٠١٩،** تشهد المستشفيات التابعة للحكومة تراجعاً في مستواها وتردياً في مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، حيث احتلت مصر عام ٢٠١٩ المركز رقم (١٠٣) مقابل المركز (٩٩) العام السابق ٢٠١٨ من أصل ١٤١ دولة في تحقيق المتطلبات الأساسية من الصحة، **وطبقاً لإحصائيات المركز المصري لحماية الحق في الدواء** يعاني ٦٠% من المستشفيات العامة المصرية من الافتقار إلى الخدمات الطبية الأساسية للرعاية الصحية، مع وجود نقص واضح في طاقم التمريض، مما أدى إلى حدوث أزمة تكاد تصل إلى طريق مسدود للافتقار إلى الحلول العلمية والعملية، فهي مشكلة وطنية وقومية متنوعة الأسباب والاتجاهات.

**ومن ناحية أخرى،** ونتيجة لانتشار جائحة COVID-19 فكافة المششفيات بحاجة إلى أعداد كبيرة من هيئة التمريض، وفي واقع الأمر الوضع قد يبنى بكارثة عظيمة؛ لأن نسبة الأعداد الموجودة في مصر من هيئة التمريض لا تتعدى ٤٠% (وفقاً للجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء ٢٠١٧)، مما يعني وجود إعاقة خطيرة تسببت في تدهور حالة المرضى إلى حد كبير، وأيضاً إلى تعليق العديد من وحدات العناية المركزة وغرف العمليات، وبسبب هذا النقص وصلت الكارثة إلى حد إغلاق وتأجيل في افتتاح مستشفيات كاملة نتيجة هذا العجز، وهو ما أكدته **تقرير الجهاز المركزي للمحاسبات لعام ٢٠١٨** بوجود عجز، حيث أوضح أن إجمالي عدد أعضاء هيئة التمريض القائمين بالعمل في القطاع العام ١٤٣٢٠ ألفاً مقارنة بعام ٢٠١٧ حيث بلغ ١٩١،٤٠٠، بينما بلغ عدد هيئة التمريض في القطاع الخاص في عام ٢٠١٨ حوالي ٢٢٧٦٦ ألفاً بينما في عام ٢٠١٧ بلغ عدد ٢٠٧١١ ألفاً.

**وعلى المستوى العالمي،** قد أوضحت دراسة (Spector, et al, 2014) أن معدلات التعرض لسلوكيات الاستقواء في مجال الرعاية الصحية تتراوح ما بين ٣٠-٥٠% وهذه الظاهرة تشكل تهديداً للممرضات والتي تؤدي إلى مستوى عالٍ من الاحتراق الوظيفي، مما يؤدي بدوره إلى تفاقم النقص الحالي في طاقم التمريض، الأمر الذي ساهم في ضرورة التطبيق على هذا القطاع دون غيره من القطاعات.

وبسبب حداثة تناول ظاهرة الاستقواء في أماكن العمل داخل بيئة العمل في المجتمع العربي، فقد أجرى الباحث دراسة استطلاعية للتعرف على أبعادها في قسم المستشفيات الجامعية.

**طريقة الدراسة:** إجراء مقابلات متعمقة مع عينة ميسرة قوامها ٣٠ مفردة من الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لجامعة القاهرة، وتم إجراء هذه المقابلات، من خلال طريقتين الأولى: من خلال أسئلة استرشادية مفتوحة، والثانية من خلال قائمة استقصاء.

ويمكن توضيح هذه الأسئلة على النحو التالي:

١. هل تتعرض لتجاهل رأيك ومقترحاتك المتعلقة بالعمل؟
٢. هل تخضع للرقابة أثناء القيام بعملك بشكل كبير؟
٣. هل تتعرض للإهانة أو السخرية أثناء القيام بأعمالك الوظيفية؟
٤. هل تعاني من التجاهل والاستبعاد بشكل متعمد؟
٥. هل تواجه تهديدات بالعنف أو الاعتداء الجسدي في مكان عملك؟
٦. هل تشعر بالاستنزاف حينما تستيقظ في الصباح لمواجهة يوم عمل جديد؟
٧. هل تتعامل بشكل جيد مع مشكلات الآخرين؟
٨. هل تشعر بالنشاط والحيوية أثناء القيام بمهام عملك؟
٩. هل التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لك الإجهاد؟

وقد كشفت نتائج الدراسة الاستطلاعية عما يلي:

١- وجود بعض المظاهر التي تعبر عن انتشار ظاهرة بين الممرضات، مثل:

- تعرض هيئة التمريض لكثرة الانتقادات وتذكيرهم بأخطائهم.
- تعرضهم للرقابة في عملهم بشكل كبير مما يسبب لهم العديد من الارتباك وعدم التركيز.
- تجاهل آرائهم ومقترحاتهم المتعلقة بالعمل.
- شيوع التجاهل والاستبعاد المتعمد بين زملاء العمل.
- نقشي الإهانات والسخرية بين زملاء العمل أثناء القيام بالمهام الوظيفية.
- التعرض للعديد من التهديدات بالعنف والاعتداء الجسدي من قِبل الجمهور وبالأخص بعد انتشار جائحة (Covid-19).

٢- وجود بعض مظاهر ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لعينة البحث كما يلي:

- ارتفاع معدلات الغياب وعدم الرغبة في الذهاب للعمل وبالأخص بعد انتشار (Covid-19)، لارتفاع نسبة الإصابة بالقطاع الطبي والتي تمثل حوالي ١٣% من حالات الإصابة بفيروس كورونا في مصر، وبالأخص إصابه ١٧ عضواً من الفريق الطبي بالمعهد القومي لعلاج الأورام، وحتى الآن توفي ما يقرب من ١٠ في المئة من صفوف التمريض بعد إصابتهم بالفيروس، وفقاً لما أعلنته نقابة مهنة التمريض، مما سبب الرعب من احتمالية نقشي المرض بينهم.
- الشعور بالملل والإرهاق في العمل.
- عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين.
- الشعور بالإجهاد عند التعامل مع جمهور المستفيدين.

**بناءً على ما سبق:** تتضح خطورة الاستقواء في أماكن العمل بين الممرضات داخل القطاع الطبي في مصر، من خلال تأثيرها على مركز مصر التنافسي بين دول

## د. هبة أحمد محمد فراج

العالم في مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، فإن مشكلة البحث تدور حول التساؤل التالي:

ما مدى تأثير العوامل الديموجرافية في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي للممرضات في المستشفيات الجامعية التابعة لجامعة القاهرة؟ وينتق منه عدة تساؤلات فرعية:

١- ما هو أثر الاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي؟

٢- ما هي طبيعة الدور الذي يمكن أن يلعبه بعض المتغيرات الوسيطة في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي بالمستشفيات موضع البحث؟

### خامساً: أهداف البحث:

- أ- معرفة أي من أبعاد الاستقواء في أماكن العمل يوجد من قبل المستشفيات الجامعية محل البحث.
- ب- استجلاء أي من أبعاد الاستقواء في أماكن العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو الشخص، الإيذاء البدني) تؤثر بدرجة أكبر على الاحتراق الوظيفي.
- ج- التعرف على أي من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي والشعور بالسلبية في العلاقات وتدني الإنجاز الشخصي) يتأثر بدرجة أكبر بالاستقواء في أماكن العمل.
- د- تحديد وتحليل التأثير المباشر بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي.
- هـ- قياس دور الوساطة التفاعلية الذي يلعبه النوع والسن في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي لهيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية.
- و- التعرف على وجود فروق معنوية بين متغيرات البحث فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية.
- ز- تقديم مجموعة من التوصيات والتي يمكن أن تسهم في خلق بيئة عمل إيجابية تقوم على نبذ العنف والسلوكيات السلبية، بالإضافة إلى تخفيض حدة الاحتراق الوظيفي في المستشفيات محل البحث.

### سادساً: أهمية البحث:

#### ١- الأهمية العلمية:

- أ- تتبع أهمية البحث من أهمية المتغيرات (الاستقواء في أماكن العمل، الاحتراق الوظيفي) باعتبارها أداة ووسيلة هامة في الفكر الإداري، وارتباطها بالعنصر البشري الذي يعتبر محوراً جوهرياً لأي منظمة.
- ب- الندرة النسبية في الأبحاث والدراسات العربية التي تناولت مفهوم الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي والعلاقات المتبادلة بينهم.
- ج- تستهدف قياس أثر بعض المتغيرات الوسيطة -التفاعلية- على العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، حيث تشير نتائج معظم الدراسات السابقة إلى اختلاف تأثير الاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي باختلاف نوعية المتغيرات الوسيطة التي تتضمنها العلاقة.
- د- يعد النموذج النظري المقترح لهذا البحث، من النماذج غير المختبرة من قبل الدراسات العربية وكذلك الأجنبية - وذلك في ضوء ما تيسر للباحث الحصول والاطلاع عليه من

دراسات مرتبطة بموضوع البحث – وهو ما يبرر سبب اختيار هذا النموذج وهو ما يشكل بدوره إضافة علمية بصفة عامة ويساهم في إثراء المكتبة العربية بصفة خاصة.

هـ- الاستقواء في أماكن العمل هو متغير له أبعاد متعددة مرتبطة ببعضها ببعض، وهناك بعض الدراسات التي اكتفت بقياسه بشكل عام دون التعرض لهذه الأبعاد، ومن ثم يهدف هذا البحث إلى استجلاء مدى تأثير كل بعد منها على المتغيرات التابعة محل البحث، بالإضافة إلى استجلاء مدى تأثير العوامل الديموجرافية، ومما يضيف قيمة لهذا البحث أنه أولى قياس هذه الأبعاد اهتماماً بالغاً.

## ٢- الأهمية العملية:

- أ. تتبع أهمية البحث من أهمية مجال التطبيق، حيث يعتبر قطاع الرعاية الصحية أحد أهم ركائز الاقتصاد في مصر كما سبقت الإشارة إليه.
- ب. تأتي الأهمية العملية للبحث من أهميته لتقديم حلول فعالة لحل مشكلة تقليل سلوكيات الاستقواء والتي تؤثر بدورها على انخفاض مستويات الاحتراق الوظيفي، والذي يساهم بدوره في تحسين مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة من قبل هيئة التمريض في المستشفيات الجامعية موضع البحث.
- ج. يعتبر البحث محاولة جادة قد تسهم في تحسين وتطوير جودة الرعاية الصحية والخدمات المقدمة من خلال التعرف على أي أبعاد سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي بالمستشفيات، لمحاولة تخفيض هذا التأثير.
- د. العمل على زيادة وتحسين وعي هيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية بخطورة سلوكيات الاستقواء لما له من آثاره ضارة وسلبية عليهم وتتمثل في حدوث الاحتراق الوظيفي وهو ما يؤثر في النهاية على تخفيض وتدني مستوى الخدمات المقدمة للمرضى.
- هـ. سيمكن هذا البحث متخصصي الموارد البشرية من تحسين فرصهم في وضع وتطوير وتنفيذ برامج وقاية لحماية الموظفين من الاحتراق الوظيفي.

## سابعاً: نموذج البحث وفروضه ومقاييس متغيراته:

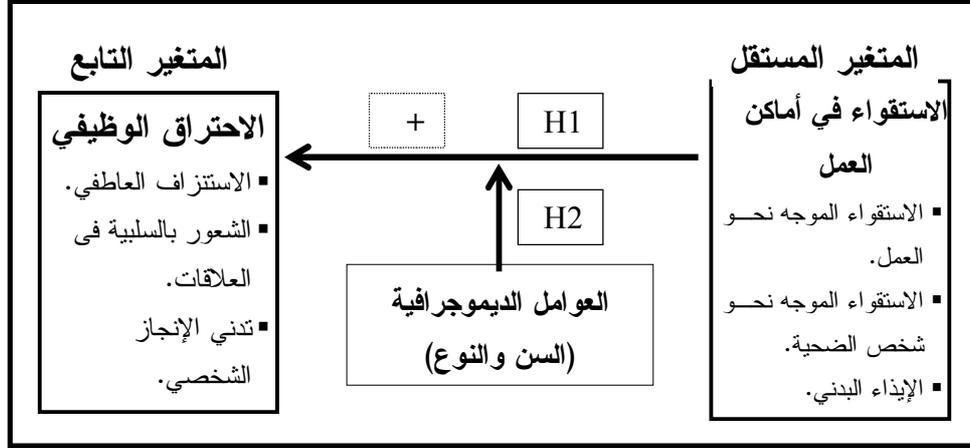
### أ- نموذج البحث وفروضه:

تم بناء النموذج المقترح للبحث والمبين في الشكل رقم (١) بناء على مراجعة الدراسات السابقة؛ ليعبر عن متغيرات البحث واتجاهات التأثير بينها، وهو ما سيتم اختياره من خلال البحث الميداني، ويتضح من الشكل المشار إلى أن البحث سيهدف إلى اختبار تأثير الاستقواء في أماكن العمل (المتغير المستقل) والذي سيتم أخذ أبعاده في الحسبان على الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع).

ويتكون نموذج البحث من ثلاث مجموعات أساسية من المتغيرات يمكن توضيحها

كالتالي:

- ١- المتغير المستقل: ويتمثل هذا المتغير في الاستقواء في أماكن العمل.
- ٢- المتغير التابع: يتمثل هذا المتغير في الاحتراق الوظيفي.
- ٣- المتغير الوسيط: Moderating Variable يتمثل في المتغيرات الديموجرافية



شكل رقم ( ١ ) النموذج المقترح للبحث

المصدر: (من إعداد الباحث)

ب- فروض البحث:

سوف يتم صياغة فروض البحث بناءً على ما تم عرضه من دراسات سابقة أعلاه على النحو التالي:

(١) أكد بعض الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، وهذا كما ورد في دراسات (Livne & Goussinsky, 2018)، (Gupta & Bakhshi, 2018) (Srivastava & Dey, 2020) وبناء عليه، يمكن صياغة

الفرض الرئيسي الأول: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

وينبثق من هذا الفرض فرضان فرعيان وهما:

**الفرض الفرعي الأول:** يوجد تأثير معنوي بين أبعاد الاستقواء في أماكن العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، الإيذاء البدني) والاحترق الوظيفي.

**الفرض الفرعي الثاني:** يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل وأبعاد الاحترق الوظيفي (الإستنزاف العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، الشعور بتدني الإنجاز الشخصي).

وينبثق من هذا الفرض الفرعي ثلاثة فروض فرعية وهي:

ف أ: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والإستنزاف العاطفي.

ف ب: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والشعور بالسلبية في العلاقات.

ف ج: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والشعور بتدني الإنجاز الشخصي.

(٢) أكد بعض الدراسات السابقة وجود تأثير للعوامل الديموجرافية في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، وهذا كما ورد في دراسات (Wang,et .al (2017 2020) (Marchand ، Nassar, 2015) وبناء عليه، يمكن صياغة الفرض الرئيسي الثاني : تؤثر العوامل الديموجرافية (النوع ، السن) كمتغير وسيط تأثيراً معنوياً في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والاحترق الوظيفي داخل المستشفيات موضع البحث.

وينبثق من هذا الفرض فرضان فرعيان وهما:

ف٢أ: يوجد تأثير معنوي للنوع - كمتغير وسيط - في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

ف٢ب: يوجد تأثير معنوي للسن - كمتغير وسيط - في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

ج- مقاييس متغيرات البحث:

جدول رقم (١) مقاييس متغيرات البحث:

المتغير	نوع المتغير	أبعاد المتغير التي سيتم استخدامها في القياس	المقياس
الاستقواء في أماكن العمل	مستقل	لاستقواء الموجه نحو العمل. لاستقواء الموجه نحو شخص الضحية. الإيذاء البدني.	وسيقوم الباحث بقياس كل بعد اعتماداً على مقياس الاستقواء في مكان العمل باستخدام ٢٢ عنصراً من استبيان الأفعال السلبية المنقح The Negative Acts Questionnaire-Revised والذي تم تطويره بواسطة (Einarsen et.al., 2009) والذي يتكون من ثلاثة أبعاد فرعية وهي: ٨ عبارات لبعدها الاستقواء الموجه نحو العمل. ١١ عبارته لبعدها الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية ٣ عبارات لبعدها الإيذاء البدني.
الاحترق الوظيفي	متبني	لإستنزاف العاطفي لشعور بالسلبية في العلاقات لشعور بتدني الإنجاز الشخصي	مقياس The Maslach Burnout Inventory General Survey (Maslach & Jackson, 1981) سيتم قياس الاحترق الوظيفي من خلال ٢١ عبارة تعكس من خلال إجابة المستقوي منه عن مدى تعرضهم للاحتراق الوظيفي. ٨ عبارات لقياس الاستنزاف العاطفي. ٥ عبارات لقياس الشعور بالسلبية في العلاقات. ٨ عبارات لقياس لتدني الإنجاز الشخصي.

المصدر: (من إعداد الباحث).

### ثامنا: منهجية البحث:

يتضمن هذا الجزء المنهج المتبع في هذا البحث، وأنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها، وتوصيف مجتمع البحث وأسلوب دراسة متغيراته وقياسه.

#### أ- المنهج المتبع في هذا البحث:

في ضوء مشكلة البحث والأهداف التي يسعى اليها البحث وفروضه فإن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي ويعتبر المنهج المناسب لهذا البحث حيث يقوم على دراسة المشكلة كما في الواقع العملي ويهتم بوصفها بشكل دقيق، ويعبر عنها بشكل كافي بوصفها، وتوضيح خصائصها، كما يعبر عنها في شكل كمي ودرجة ارتباطها مع غيرها من المشكلات الأخرى، وهذا المنهج لا يقوم بوصف المشكلات فقط بل إعدادها للوصول إلى عدة استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره.

#### ب- أنواع البيانات المطلوبة في البحث ومصادرها:

هناك نوعان من البيانات المطلوب الحصول عليها بغرض تحقيق أهداف البحث وهما:

١- بيانات ثانوية: تتمثل في تحديد الإطار النظري وكافة المفاهيم المتعلقة بالاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي، ويتم الحصول على تلك البيانات من كافة الكتب سواء العربية أو الأجنبية والمقالات العلمية والمواقع الإلكترونية، والدوريات، والمؤتمرات العلمية، بالإضافة إلى البيانات التي تم الحصول عليها من مستشفيات الجامعة التابعة لجامعة القاهرة.

٢- بيانات أولية: تتمثل في الآراء والاتجاهات المرتبطة بكل من الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمستشفيات الجامعية التابعة لجامعة القاهرة، والتي أمكن الحصول عليها من خلال إجراء مقابلات شخصية معهم في مواقع عملهم لاستيفاء قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض.

#### ج- أداة وطريقة جمع البيانات:

سوف يقوم الباحث بتصميم قائمة استقصاء تتكون من عبارات لقياس المتغيرات محل البحث وهي لقياس الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي.

#### د- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من إجمالي هيئة التمريض القائمين بالعمل في المستشفيات الجامعية التابعة لجامعة القاهرة، حيث وجد الباحث أثناء الدراسة الاستطلاعية تعرض هيئة التمريض في المستشفيات محل البحث للعديد من الانتقادات وتذكيرهم بأخطائهم والتعرض للسخرية والإهانة والإشارة بتلميحات لتقديم الاستقالة.

وقد بلغ عدد أعضاء هيئة التمريض القائمين بالعمل في جامعة القاهرة ١٥٨٨١ مفردة، ونظراً لأن هيئة التمريض في مستشفى القصر العيني القديم والفرنساوي بلغ على التوالي ٣٩٧٥، ٣٠٠<sup>٢</sup>، وبالتالي فإن مجموعهم معاً ٥٢٧٥، وهو ما يستحوذ على حوالي ٩٠% من إجمالي هيئة التمريض في مستشفيات جامعة القاهرة، وعلى ذلك فسوف يكون مجتمع البحث

<sup>١</sup> مقابلة مع المسئول عن هيئة التمريض في المستشفيات موضع البحث.

<sup>٢</sup> الموقع الرسمي لمستشفى القصر العيني على شبكة الإنترنت.

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية – كلية التجارة – جامعة دمياط

ممثلاً في أعضاء هيئة التمريض في مستشفى القصر العيني القديم والقصر الفرنساوي وعددهم ٥٢٧٥ مفردة.

جدول رقم (٢) يوضح إجمالي العاملين بمستشفيات جامعة القاهرة

عدد هيئة التمريض	المستشفيات الجامعية
٣٩٧٥	القصر القديم (البحري والقبلي)
١٣٠٠	القصر الفرنساوي

حجم ونوع العينة:

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة نظراً لتجانس مفردات مجتمع البحث مع وجود إطار بأسماء وعناوين مفرداته، وبتطبيق المعادلة التالية لتحديد حجم العينة والتي بلغ حجم العينة ٣٨٤ مفردة، وسوف يتم توزيعها على المستشفيات محل البحث (إدريس، ثابت ٢٠٠٣).

وقد استخدمت المعادلة التالية لتحديد حجم العينة المطلوبة للدراسة كما يلي:

$$\frac{\sqrt{ق(١-ق)}}{ن} \times \frac{٠,٥ \times ٥}{ن} = ١,٩٦ \times ٥ \pm ٥\%$$

حيث إن:

ن = حجم العينة

ق : نسبة توافر الخصائص في مجتمع البحث وعادة ما يفترض أنها ٥٠% .

الدرجة المعيارية: وهي الدرجة المقابلة لمعامل الثقة الذي يعمم به النتائج وهو ٩٥% وبذلك تكون الدرجة المعيارية ١,٩٦ .

جدول رقم (٣) مجتمع وعينة البحث

حجم العينة	الوزن النسبي	حجم المجتمع	مجتمع البحث
٢٨٩	٧٥,٣%	٣٩٧٥	القصر العيني القديم
٩٥	٢٤,٦%	١٣٠٠	القصر الفرنساوي
٣٨٤	١٠٠%	٥٢٧٥	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث

تاسعا: تحليل البيانات:

١- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

أ- التحليل الوصفي للاستقواء في أماكن العمل.

د. هبة أحمد محمد فرج

جدول رقم (٤) الإحصاء الوصفي للاستقواء في أماكن العمل

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط العام	الأهمية النسبية	الوزن المرجح	العدد	
	١٧%	٠,٥٢٥٠٦	٣,٠٧	٦١,٥%	٩٢١,٨٨	٣٠٠	الاستقواء في أماكن العمل
٢	٢٠,٩%	٠,٦٦٠٧٩	٣,١٦	٦٣,٤%	٩٥٠,٣٨	٣٠٠	الاستقواء الموجه نحو العمل
١	١٥,١%	٠,٥١٥٩٤	٣,٤	٦٨%	١٠٢٠,٢٧	٣٠٠	الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية
٣	٣٠,٦%	٠,٨١١٥٣	٢,٦٥	٥٣%	٧٩٥,٠٠	٣٠٠	الإيذاء البدني

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

تشير نتائج الجدول السابق:

اتجاه آراء مفردات عينة البحث نحو الاستقواء في أماكن العمل، فقد اتجه إلى درجة القبول حيث بلغ المتوسط العام ٣,٠٧ بمعامل اختلاف ١٧%، كما حصلت على أهمية نسبية بين مفردات عينة البحث ٦١,٥%، وهو ما يدل على تعرض مفردات عينة البحث لسلوكيات سلبية متكررة ومستمرة، وتتضمن العديد من السلوكيات المختلفة كالإهانة والسخرية وإطلاق الألفاظ المسيئة لشخصه والتحقير من ذاته.

ب- التحليل الوصفي للاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (٥) الإحصاء الوصفي للاحتراق الوظيفي

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط العام	الأهمية النسبية	الوزن المرجح	العدد	
	٢٠%	٠,٦٥٢٥٥	٣,٢٤٧	٦٥%	٩٧٤,٣٨	٣٠٠	الاحتراق الوظيفي
٢	٢٣,٢%	٠,٨٢٤٦١	٣,٥٥٨	٧١,١%	١٠٦٦,٧٥	٣٠٠	الاستنزاف العاطفي
٣	٢٦%	٠,٧٨٠٠٧	٣,٠٠٠	٦٠%	٩٠٠,٠٠	٣٠٠	الشعور بالسلبية في العلاقات
١	٢٠,٦%	٠,٦٥٦٩٦	٣,١٨٧	٦٣,٨%	٩٥٦,٣٨	٣٠٠	تدني الإنجاز الشخصي*

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي \* مقياس معكوس

يتضح من الجدول السابق: اتجاه آراء مفردات عينة البحث نحو الاحتراق الوظيفي، فقد اتجه إلى درجة القبول حيث بلغ المتوسط العام ٣,٢٤٧ بمعامل اختلاف ١٧% أي بنسبة اتفاق حول الاتجاه

## المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية – كلية التجارة – جامعة دمياط

العام ٦١،٥ %، وهو ما يعني معاناة عينة البحث لمستويات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي نتيجة التعرض للعديد من الضغوط، بالإضافة إلى عدم القدرة على تلبية متطلبات العمل.

### ٢ - اختبار ثبات أداة البحث:

تم استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات متغيرات البحث (الاحتراق الوظيفي وأبعاده والاستقواء في أماكن العمل وأبعاده)، وقد اتسمت بالاعتمادية وفقاً لمعيار Cronbach's alpha.

### جدول رقم (٦) اختبار ثبات أداة البحث

متغيرات البحث	عدد البنود	كرونباخ ألفا
الاستقواء الموجه نحو العمل	٨	٠,٧٢٢
الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية	١١	٠,٧٣٨
الإيذاء البدني	٣	٠,٧٨
الاستنزاف العاطفي	٨	٠,٨٦٢
الشعور بالسلبية في العلاقات	٥	٠,٦٦٧
تدني الإنجاز الشخصي	٨	٠,٧٨٧

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

### ٣ - مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث.

أ - مصفوفة الارتباط (أبعاد الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي):

تم إجراء تحليل الارتباط لإثبات العلاقة بين متغيرات البحث وكانت النتائج كما هو مبين:

### جدول رقم (٧) مصفوفة الارتباط لأبعاد الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي

مصفوفة الارتباط					
الإيذاء البدني	الاستقواء الموجه نحو الشخص	الاستقواء الموجه نحو العمل	الاحتراق الوظيفي		
٠,٣٩٥	٠,٣٩٣	٠,٥٧٨	١	معامل الارتباط	الاحتراق الوظيفي
٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠		مستوى المعنوية	
٠,٤٨٤	٠,٤٠٩	١	٠,٥٧٨	معامل الارتباط	الاستقواء الموجه نحو العمل
٠,٠٠	٠,٠٠		٠,٠٠	مستوى المعنوية	
٠,٣٨٥	١	٠,٤٠٩	٠,٣٩٣	معامل الارتباط	الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية
٠,٠٠		٠,٠٠	٠,٠٠	مستوى المعنوية	
١	٠,٣٨٥	٠,٤٨٤	٠,٣٩٥	معامل الارتباط	الإيذاء البدني
	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	مستوى المعنوية	
٣٠٠	٣٠٠	٣٠٠	٣٠٠	العدد	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي\*\*دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠١ \*دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات البحث عند مستوى الدلالة المسموح به، وهو ما يبرهن على وجود النموذج المقترح للبحث، حيث يظهر وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الاستقواء (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه



يتضح من الجدول السابق:

١- وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير النوع (ذكر – أنثى) والاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

■ وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير النوع (ذكر – أنثى) والاستقواء في أماكن العمل، مما يفيد بأن الذكور أكثر عرضة لممارسات الاستقواء في أماكن العمل مقارنة بالإناث، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (Duyan,2020) والتي أوضحت وجود تأثير لمتغير النوع على الاستقواء في أماكن العمل، كما تختلف مع نتائج دراسة Lucas (2018, Molina,et.al) والتي توصلت إلى أن الإناث أكثر عرضة للاستقواء بشكل متكرر، وقد يعانين من الآثار السلبية الناتجة من سلوكيات الاستقواء مقارنة بالذكور.

■ وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير النوع (ذكر – أنثى) والاحترق الوظيفي، مما يفيد بأن الذكور أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي مقارنة بالإناث، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (Walburg,2014; McMurray et. al., 2000) حيث أثبتت أن الإناث أكثر تعرضاً للاحتراق الوظيفي مقارنة بالذكور.

٢- وجود علاقة ارتباط سالبة بين السن ومتغيرات البحث، فكلما زاد السن قل الإدراك والوعي بسلوكيات الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، أي أن الشباب أكثر عرضة لسلوكيات الاستقواء في أماكن العمل وأكثر احتراقاً وظيفياً مقارنة بكبار السن، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Duyan,2020) والتي أظهرت أن الشباب أكثر حدة وحساسية لهذه السلوكية مقارنة بكبار السن، كما تتفق مع دراسة (Ng, Feldman, 2010) في أن العمال الأكبر سناً يعانون من الاحتراق الوظيفي بشكل أقل من العمال الأصغر سناً.

٤- اختبار الفروض:

لإعطاء قدر أكبر من المصدقية لعملية اختبار الفروض والتثبت من النتائج، قام الباحث بإجراء عملية اختبار الفروض على مرحلتين هما:

- اختبار فروض البحث باعتبار أن أبعاد الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي يتكون من عدة أبعاد.
- اختبار الفروض باعتبار أن الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي هو متغير واحد.

اختبار الفرض الرئيسي الأول: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي،

جدول رقم ( ١٠ ) الانحدار الخطي البسيط بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي							المتغير المستقل
R	R2	F. test		t. test		B	
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٠,٣٢٨	٠,٣٣٠	**٠,٠٠٠	١٤٦,٨٦٣	**٠,٠٠٠	١٢,١١٩	٠,٥٧٥	الاستقواء في أماكن العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي \*\* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١)

## د. هبة أحمد محمد فراج

يتضح من الجدول السابق:

**معامل التحديد (R2):** نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) يفسر (٣٣%) من التغير الكلي في المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)، وباقي النسبة يرجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

**اختبار معنوية المتغير المستقل:** نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)؛ حيث بلغت قيمة "ت" (١٢،١١٩) عند مستوى معنوية أقل من (٠،٠١)، مما يعني أنه إذا تغير (الاستقواء في أماكن العمل) بمقدار واحد واحدة أدى ذلك إلى تغير في (الاحترق الوظيفي) بمقدار ٠،٥٧٥، وبذلك يكون تأثير الاستقواء في أماكن العمل على الاحترق الوظيفي له تأثير إيجابي.

**اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** سيتم الاعتماد على اختبار (F-test)؛ وبلغت قيمته (١٤٦،٨٦٣) وهي معنوية عند مستوى أقل من (٠،٠١)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار.

ويتم قبول الفرض الرئيسي الأول: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، وهو ما يؤكد أنه كلما تعرضت مفردات عينة البحث لسلوكيات الاستقواء في أماكن العمل والتي تتمثل في السلوكيات المرتبط بالجسد والشخصية وأيضاً العمل سيساهم في ارتفاع مستويات الاحترق الوظيفي أي سيعاني الفرد من حالة من الاستنزاف الذهني، أو الجسدي، بالإضافة إلى عدم القدرة على تلبية متطلبات العمل.

**اختبار الفرض الفرعي الأول:**

سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرض الفرعي الأول:

يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد الاستقواء في مكان العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، الإيذاء البدني) والاحترق الوظيفي.

جدول رقم (١١) الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد الاستقواء في أماكن العمل والاحترق

الوظيفي

المتغير التابع الاحترق الوظيفي						المتغير المستقل
R	R2	F. test		t. test		
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	B
٠،٣٦٦	٠،٣٧ ٢	**٠،٠٠٠	٥٨،٤٧٩	**٠،٠٠٠	٨،٣٥٠	٠،٤٥٧
				٠،٠٠٢	٣،١٥٠	٠،١٦٣
				٠،٠٠٤	٢،٠٥٠	٠،١١١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي \* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠،٠١)

يتضح من الجدول السابق:

**معامل التحديد (R2):** نجد أن المتغير المستقل (أبعاد الاستقواء في أماكن العمل) يفسر (37%) من التغير الكلي في المتغير التابع (الاحترق الوظيفي) وباقي النسبة يرجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

**اختبار معنوية المتغير المستقل:** يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل (أبعاد الاستقواء في أماكن العمل) على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي).

يعتبر الاستقواء الموجه نحو العمل أكثر الأبعاد تأثيراً على الاحترق الوظيفي، حيث بلغت قيمة "ت" (8,350) عند مستوى معنوية أقل من (0,01)، مما يعني أنه إذا تغير (الاستقواء الموجه نحو العمل بمقدار واحد واحدة أدى ذلك إلى تغير في (الاحترق الوظيفي) بمقدار 0,457، وبذلك يكون أعلى تأثير لأبعاد الاستقواء في أماكن العمل هو الاستقواء الموجه نحو العمل على الاحترق الوظيفي.

يليه في الترتيب الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية حيث بلغت قيمة "ت" (3,150) عند مستوى معنوية أقل من (0,01)، مما يعني أنه إذا تغير (الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية بمقدار واحد أدى ذلك إلى تغير في (الاحترق الوظيفي) بمقدار 0,163، وبذلك يكون تأثير الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية على الاحترق الوظيفي.

وأخيراً أقل الأبعاد تأثيراً على الاحترق الوظيفي هو الإيذاء البدني وهو ما يختلف مع نتائج دراسة (Alkan, et.,al 2011) والتي توصلت إلى أن الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية أكثر الأبعاد تأثيراً على الاحترق الوظيفي.

**اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** سيتم الاعتماد على اختبار (F-test)؛ وبلغت قيمته (146,863) وهي معنوية عند مستوى أقل من (0,01)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار.

وتم قبول الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير معنوي بين أبعاد الاستقواء في أماكن العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية، الإيذاء البدني) والاحترق الوظيفي، وهو ما يؤكد أن أبعاد الاستقواء تؤثر على مستوى الاحترق الوظيفي، كما أظهرت أن أكثر الأبعاد تأثيراً هو الاستقواء الموجه نحو العمل، أي أنه كلما زادت السلوكيات السلبية المتكررة والتي تتضمن تحميل أعباء إضافية على (المستقوى عليه) وحجب معلومات هامة قد تؤثر على عمله، بالإضافة إلى تجاهل رأي المستقوى عليه في كافة الأمور المتعلقة بالعمل، وإسناد مهام وأعمال يحدد لها توقيتات غير منطقية والعمل تحت رقابة مفرطة، وأعباء عمل لا يمكن السيطرة عليها كلما أدى إلى زيادة مستويات الاحترق الوظيفي.

**وسيتم إجراء التحليل التالي للتعرف بشكل أكثر تفصيلاً لمدى تأثير أبعاد الاستقواء في أماكن العمل على أبعاد الاحترق الوظيفي.**

د. هبة أحمد محمد فراج

جدول رقم (١٢) اختبار تأثير أبعاد الاستقواء في أماكن العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي

النتيجة	مستوى المعنوية	T	B	
قبول	٠,٠٠٠	٨,١١٢	٠,٤٤٣	الاستقواء الموجه نحو العمل الاستنزاف العاطفي ←
قبول	٠,٠٠١	٣,٢٦٩	٠,١٦٩	الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية الاستنزاف العاطفي ←
قبول	٠,٠١٦	٢,٤١٦	٠,١٣٠	الإيذاء البدني الاستنزاف العاطفي
قبول	٠,٠٠٠	٦,٥٦٨	٠,٣٩٠	الاستقواء الموجه نحو العمل الشعور بالسلبية في العلاقات ←
قبول	٠,٠١٥	٢,٤٤٦	٠,١٣٨	الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية الشعور بالسلبية في العلاقات ←
قبول	٠,١٦٩	١,٣٨٠	٠,٠٨١	الإيذاء البدني الشعور بالسلبية في العلاقات ←
قبول	٠,٠٠٠	٦,٥٦٨	٠,٣٤٣	الاستقواء الموجه نحو العمل تدني الإنجاز الشخصي ←
رفض	٠,٠٥٩	٢,٤٤٦	٠,١١١	الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية تدني الإنجاز الشخصي ←
رفض	٠,٢٤٩	١,٣٨٠	٠,٠٧١	الإيذاء البدني تدني الإنجاز الشخصي ←

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي\*\*\* دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ \*\* دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠١ \* دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق:

أكثر أبعاد الاستقواء في أماكن العمل تأثيراً على مستوى الاحتراق الوظيفي ككل، هو الاستقواء الموجه نحو العمل كما يظهر في جدول رقم (١١)، كما أكدت النتائج الخاصة بتحليل أبعاد الاستقواء على أبعاد الاحتراق الوظيفي بشكل أكثر تفصيلاً مدى تأثير الاستقواء الموجه نحو العمل باعتباره أكثر الأبعاد تأثيراً على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي والشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي) كما يظهر في الجدول السابق رقم (١٢)، وهو ما يلفت الانتباه إلى أهمية الحد من تأثير الاستقواء الموجه نحو العمل والتي يتضمن تحميل أعباء إضافية على (المستقوى عليه) وحجب معلومات هامة قد تؤثر على عمله، بالإضافة إلى تجاهل رأي المستقوى عليه في كافة الأمور المتعلقة بالعمل، وإسناد مهام وأعمال يحدد لها.

اختبار الفرض الفرعي الثاني:

يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في مكان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاق العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز. الشخصي) .

وينبثق من هذا الفرض الفرعي ثلاثة فروض فرعية وهي:  
 ف٢١: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والإستنزاف العاطفي.  
 ف٢١ب: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والشعور بالسلبية في العلاقات.  
 ف٢١ج: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والشعور بتدني الإنجاز الشخصي.

ولاختبار الفرض الفرعي سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط:

جدول رقم (١٣) اختبار تأثير الاستقواء في أماكن العمل والإستنزاف العاطفي

المتغير التابع الإستنزاف العاطفي						المتغير المستقل
معامل ارتباط R	R2	F. test		t. test		
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	B
٠,٥٨٣	٠,٣٤٠	٠٠٠٠	١٥٣,٧٩٩	٠٠٠٠	١٢,٤٠٢	٠,٥٨٣

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي \* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق:

**معامل التحديد (R2):** المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) يفسر (٣٤٠%) من التغير الكلي في المتغير التابع (الإستنزاف العاطفي)، وباقي النسبة يرجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

**اختبار معنوية المتغير المستقل:** نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (الإستنزاف العاطفي)؛ حيث بلغت قيمة "ت" (١٢,٤٠٢) عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١)، مما يعني أنه إذا تغير (الاستقواء في أماكن العمل) بمقدار واحد واحدة أدى ذلك إلى تغير في (الإستنزاف العاطفي) بمقدار ٠,٩١٦ وبذلك يكون تأثير الاستقواء في أماكن العمل على الإستنزاف العاطفي له تأثير قوي.

**اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** سيتم الاعتماد على اختبار (F-test)؛ وبلغت قيمته (١٥٣,٧٩٩) وهي معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار.

وتم قبول الفرض ف٢١: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والإستنزاف العاطفي، وهو ما يدل على وجود تأثير للاستقواء في أماكن العمل في تولد مشاعر لدى الفرد بأنه غير قادر نفسياً على المساهمة والعطاء لاستنفاد كل طاقاته العاطفية والعقلية اللازمة لتلبية متطلبات العمل، وهذا الشعور يصاحبه إحساس بالإحباط والاكتئاب والإرهاق، مما يمنع الموظف من الاستمرار في أداء مهامه ومسؤولياته بنفس المستوى الذي كان يقدمه في السابق.

## د. هبة أحمد محمد فراج

اختبار الفرض الفرعي الثاني:

ف ا ب ٢: يوجد تأثير معنوي للاستقواء في مكان العمل والشعور بالسلبية في العلاقات.

جدول رقم (١٤) اختبار تأثير الاستقواء في أماكن العمل والشعور بالسلبية في العلاقات

R	المتغير التابع: الشعور بالسلبية في العلاقات					المتغير المستقل	
	R <sup>2</sup>	F. test		t. test			B
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٠,٢٢٨	٠,٢٦٦	٠,٠٠٠	٨٨,٠٧٨	٠,٠٠٠	٩,٣٨٥	٤٧٨,٠	الاستقواء في أماكن العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق:

معامل التحديد (R<sup>2</sup>): نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) يفسر (٢٣%) من التغير الكلي في المتغير التابع (الشعور بالسلبية في العلاقات) وباقي النسبة يرجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

اختبار معنوية المتغير المستقل: نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (الشعور بالسلبية في العلاقات)؛ حيث بلغت قيمة "ت" (٩,٣٨٥) عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١)، مما يعني أنه إذا تغير (الاستقواء في أماكن العمل) بمقدار واحد واحدة أدى ذلك إلى تغير في (الشعور بالسلبية في العلاقات) بمقدار ٠,٤٧٨. وبذلك يكون تأثير الاستقواء في أماكن العمل على الشعور بالسلبية في العلاقات.

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: سيتم الاعتماد على اختبار (F-test)؛ وبلغت قيمة اختبار (F-test) هي (١٤٦,٨٦٣) وهي معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار.

وتم قبول الفرض ف ا ب ٢: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والشعور بالسلبية في العلاقات، وهو ما يدل على وجود آثار سلبية مترتبة عن تعرض هيئة التمرير لسلوكيات سلبية في أماكن العمل ك فقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الأفراد كأشياء (مادية) وليس ك بشر، مما يجعل الأفراد يتصفون بالقسوة، واللامبالاة والبرود مع زملائه في العمل، وكافة المتعاملين معه.

اختبار الفرض الفرعي الثالث:

ف ا ب ٢: يوجد تأثير معنوي للاستقواء في مكان العمل وتدني الإنجاز الشخصي.

جدول رقم (١٥) اختبار تأثير الاستقواء في أماكن العمل وتدني الإنجاز الشخصي

R	المتغير التابع: تدني الإنجاز الشخصي					المتغير المستقل	
	R <sup>2</sup>	F. test		t. test			B
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٠,١٦٨	٠,١٧٠	٠,٠٠٠	٦١,١٦١	٠,٠٠٠	٧,٨٢١	٠,٤١٣	الاستقواء في أماكن العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق

**معامل التحديد (R2):** نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) يفسر (33%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تدني الإنجاز الشخصي) وباقي النسبة يرجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

**اختبار معنوية المتغير المستقل:** نجد أن المتغير المستقل (الاستقواء في أماكن العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (تدني الإنجاز الشخصي)؛ حيث بلغت قيمة "ت" (7,821) عند مستوى معنوية أقل من (0,01)، مما يعني أنه إذا تغير (الاستقواء في أماكن العمل) بمقدار واحد واحدة أدى ذلك إلى تغير في (الاحترق الوظيفي) بمقدار 0.413. وبذلك يكون تأثير الاستقواء في أماكن العمل على تدني الإنجاز الشخصي.

**اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** سيتم الاعتماد على اختبار (F-test)؛ وبلغت قيمة اختبار (F-test) هي (61,161) وهي معنوية عند مستوى أقل من (0,01)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار.

**وتم قبول الفرض ف1 ج2:** يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل وتدني الإنجاز الشخصي، ومن هنا تم التوصل إلى أن الاستقواء في أماكن العمل أكثر تأثيراً على الاستنزاف العاطفي يليه الشعور بالسلبية في العلاقات وأخيراً تدني الإنجاز الشخصي كما يظهر من قيمة Beta (0,583، 0,478، 0,413) علي التوالي، وهذا يدل على مدى تأثير سلوكيات الاستقواء التي يتعرض لها هيئة التمريض في الميل إلى تقييم ذاته بشكل سلبي، وشعوره بعدم كفاءته في إنجاز المهام الموكلة إليه مما يولد شعوراً بعد الرضا عن ذاته.

**الاختبار الفرض الثاني:**

**تؤثر العوامل الديموجرافية (النوع، السن) - كمتغير وسيط - تأثيراً معنوياً في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والاحترق الوظيفي داخل المستشفيات موضع البحث.**

**وينبثق من هذا الفرض فرضان رئيسان وهما:**

**ف1أ:** يؤثر النوع - كمتغير وسيط - تأثيراً معنوياً في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

**ف1ب:** يؤثر السن - كمتغير وسيط - تأثيراً معنوياً في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

**سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد الهرمي hierarchical regression analyses** بهدف قياس الدور الوسيط الذي تلعبه العوامل الديموجرافية (السن والنوع) في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، وقد تم هذا القياس على خطوتين:

**الخطوة الأولى:** تم إدخال الاستقواء في أماكن العمل والمتغيرات الديموجرافية وكأنه متغير مستقل، مع تجاهل العلاقات التفاعلية بينهما وقياس أثر ذلك على الاحترق الوظيفي.

**الخطوة الثانية:** إدخال المتغيرات الديموجرافية مع الاستقواء في أماكن العمل، بالإضافة إلى حاصل ضرب المتغيرين في بعضهما البعض وذلك ضمن معادلة الانحدار، للتعرف على مقدار التغير في القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار بسبب وجود العلاقة التفاعلية بين الاستقواء في أماكن العمل والمتغيرات الديموجرافية.

د. هبة أحمد محمد فراج

جدول رقم (١٦) نتائج الانحدار المتدرج لاختبار أثر الاستقواء على الاحتراق الوظيفي			
Sig.	t	B	الاحتراق (المتغير التابع)
الخطوة الأولى			
0.00	12.12	0.58	الاستقواء في أماكن العمل
R <sup>2</sup> Change		Adjusted R <sup>2</sup>	
.33		.328	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق:

يوجد تأثير معنوي للاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي  $\Delta R^2 = 33$ ،  $(R^2=0.33, B=0.58, p < .001)$ ، مما يعني أن 33% من التغيرات في مستوى الاحتراق الوظيفي ترجع إلى مدى وجود سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل، والإشارة الموجبة لمعامل الانحدار  $B=0.58$  تعني أن ارتفاع سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل ستزيد من مستويات الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التمريض محل البحث.

جدول رقم (١٧) نتائج الانحدار المتدرج لاختبار النوع - كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي

Sig.	t	B	الاحتراق (المتغير التابع)
.000	14.371	0.614	الاستقواء في أماكن العمل
.000	8.649	.334	النوع (١)
Adjusted R <sup>2</sup>			
.461			
الخطوة الثالثة: التفاعل بين الاستقواء في أماكن العمل والنوع			
.000	9.976	0.371	الاستقواء في أماكن العمل × النوع
R <sup>2</sup> Change		Adjusted R <sup>2</sup>	
.105		.565	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق:

■ ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج الكلي من 46% في حالة قياس تأثير كل من الاستقواء في أماكن العمل والنوع على الاحتراق الوظيفي مع عدم الأخذ في الاعتبار العلاقات التفاعلية بينهما ضمن معادلة الانحدار، إلى 56% عند تضمين النموذج العلاقة التفاعلية بين الاستقواء في أماكن العمل والنوع إضافة إلى تأثير كل متغير على حدة، أي أن دخول النوع كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحتراق الوظيفي ساهم في زيادة القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار بمقدار 11%، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على هذا النموذج في التنبؤ بالتغيرات التي تحدث في مستويات الاحتراق الوظيفي بدلالة كل من الاستقواء في

٤. تم إدخال النوع (وهو متغير اسمي Nominal scale) من خلال إعطاء الذكور رقم واحد والإناث رقم صفر.

أماكن العمل والنوع، وهو ما يعني قبول الفرض الفرعي الذي ينص على وجود تأثير معنوي للنوع - كمتغير وسيط - في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي وهذا ما يؤكد ما توصل إليه (Bandura,1986) من نتائج تشير إلى ضرورة الاعتماد على أكثر من متغير للتنبؤ بالسلوكيات الفردية نظرا لتعدد العلاقات التداخلية المؤثرة في تلك السلوكيات، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Nassar, Ng, Feldman, 2010) والتي توصلت إلى أن الاحترق الوظيفي أكثر شيوعا عند الأطباء الذكور بالمقارنة بالإناث، بينما تختلف نتائج الدراسة مع ZAREI, et.al.2012 والتي توصلت إلى عدم وجود تأثير معنوي للنوع.

جدول رقم (١٨) نتائج الانحدار المتدرج لاختبار السن – كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي

الاحترق (المتغير التابع)	B	t	Sig.
الاستقواء في أماكن العمل	.450	10.501	.000
السن	-.363	-8.498	.000
Adjusted R <sup>2</sup>			
.490			
الخطوة الثالثة: التفاعل بين الاستقواء في أماكن العمل والسن			
الاستقواء في أماكن العمل × السن	-.322	-8.671	.000
Adjusted R <sup>2</sup>		R <sup>2</sup> Change	
.592		.103	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق:

■ ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج الكلي من 49% في حالة قياس تأثير كل من الاستقواء في أماكن العمل والسن على الاحترق الوظيفي مع عدم الأخذ في الاعتبار العلاقة التفاعلية بينهما ضمن معادلة الانحدار، إلى 59% عند تضمين النموذج العلاقة التفاعلية بين الاستقواء في أماكن العمل والسن إضافة إلى تأثير كل متغير على حدة، إذ إن دخول السن كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي ساهم في زيادة القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار بمقدار 10%، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على هذا النموذج في التنبؤ بالتغيرات التي تحدث في مستويات الاحترق الوظيفي بدلالة كل من الاستقواء في أماكن العمل والسن، مع الأخذ في الاعتبار الإشارة السالبة لمعامل الانحدار ( $\beta = 0.332 -$ ) **تعني أنه كلما زاد السن قلت مستويات الاحترق الوظيفي، وهو ما يعني قبول الفرض الفرعي الذي ينص على وجود تأثير معنوي للسن - كمتغير وسيط - في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي وهو ما يتفق مع دراسة (Gong et al. 2013) ويختلف مع نتائج دراسة مع (Zarei, et.al.2012) والتي توصلت إلى عدم وجود تأثير معنوي للسن، وهو ما يمكن متخصصي الموارد البشرية من تطوير ووضع خطط وقائية لحماية الموظفين من الاحترق الوظيفي.**

## د. هبة أحمد محمد فراج

- ارتفع معدل التغير في معامل التفسير كما يظهر في الجدول السابق بسبب وجود العلاقات التفاعلية بين الاستقواء في أماكن العمل والمتغيرات الديموجرافية، فقد ارتفع من 23% قبل الأخذ في الاعتبار العلاقة التفاعلية بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط- إلى 57%، 59% بعد الأخذ في الاعتبار تلك العلاقة التفاعلية، مما يشير إلى أهمية الدور الوسيط الذي يلعبه النوع والسن في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، وهذا يدل على أن دخول العوامل الديموجرافية في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي ساهم في زيادة مستوى السلوكيات السلبية المتمثلة في الاستقواء في أماكن العمل وارتفاع مستوى الاحترق الوظيفي لدى هيئة التمريض داخل مستشفيات موضوع البحث.
- في ضوء ما سبق يمكن القول بأن المتغيرات الديموجرافية تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي بمستشفيات جامعة القاهرة موضع التطبيق، وبناء عليه يتم قبول الفرض الثاني من فروض البحث.
- وبذلك فإن نتائج البحث: تشير إلى وجود علاقة وساطة جزئية أو غير كاملة بين الاستقواء في أماكن العمل والمتغيرات الديموجرافية في علاقتهما بالاحترق الوظيفي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Srivastava & Dey (2020) والذي أوضح في دراسته أهمية أخذ تأثير المتغيرات الديموجرافية في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي في الاعتبار، وقد توقع أن أخذها في الحسبان سيظهر نتائج مثيرة للاهتمام.

### ج- اختبار كروسكال ويلز:

وسيتم الاعتماد على اختبار كروسكال ويلز لقياس مدى الاتفاق والاختلاف في آراء مفردات عينة البحث وفقاً لمتغير الاحترق الوظيفي لما يمثل أهمية علمية نتيجة لوجود اختلاف في نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية.

### جدول رقم (١٩) اختبار كروسكال ويلز الاحترق الوظيفي

متغيرات البحث	عدد	المتوسط الرتبي	كأ المحسوبة	مستوى المعنوية
الاحترق الوظيفي				
أعزب	٧٧	٢٢٦،٧١	١٤٠،٧٤٤	**،،،،،
متزوج	٤٥	٢٠٦،٠٠		
متزوج ويعول	١١٩	١١١،٠٠٨		
أرمل	٤٠	٦٦،٥٠		
مطلق	١٩	١٣٣،٨٩		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

- توجد اختلافات معنوية بين آراء مفردات عينة البحث على مستوى المتغير الاحترق الوظيفي، حيث يظهر من قيمة كأ المحسوبة والتي بلغت ١٤٠،٧٤٤ وهي دالة عند مستوى معنوية أقل من ٠،٠١.
- وتوضح قيمة المتوسط الرتبي أن الأعزب أكثرهم تعرضاً للاحتراق الوظيفي حيث بلغت قيمته ٢٢٦،٧١، يليه المتزوج، وأخيراً الأرمل أقلهم تعرضاً للاحتراق الوظيفي حيث بلغت قيمته ٦٦،٥٠ وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Nassar, et.al,2020) (Nassar, 2015) والتي توصلت إلى أن الاحتراق الوظيفي أكثر شيوعاً في الأطباء العزاب.

ملخص نتائج اختبار الفروض:

جدول رقم (٢٠) ملخص اختبار فروض البحث

مدى قبول الفرض	الفرض
قبول الفرض	الفرض الرئيسي الأول: يوجد تأثير معنوي بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.
قبول الفرض	الفرض الرئيسي الثاني: يوجد تأثير للعوامل الديموجرافية (النوع، السن) كمتغير – وسيط – في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.

المصدر: من إعداد البحث.

عاشرا: مناقشة نتائج البحث وتفسيرها:

- أسفرت النتائج عن وجود تأثير طردي للاستقواء في أماكن العمل مع الاحتراق الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات التي تشير إلى تعرض الأفراد لسلوكيات الاستقواء في أماكن العمل سيساهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي والذي من شأنه أن يساهم في تقليل مستوى أداء الأفراد بالإضافة إلى أداء هيئة التمريض ككل, Alkan, (2018; Livne & Goussinsky, 2018; Arcega et al. 2019; et.al. 2011)
- هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى أوضحت نتائج البحث وجود اختلاف في مستوى تأثير الأبعاد المكونة للاستقواء في أماكن العمل على الاحتراق الوظيفي، فقد ثبت ارتفاع تأثير بعد الاستقواء الموجة نحو العمل على الاحتراق الوظيفي للممرضات، ويرجع ذلك إلى معاناتهم من تجاهل الآراء في كافة الأمور المتعلقة بالعمل، وإسناد مهام وأعمال يحدد لها توقيتات غير منطقية والعمل تحت رقابة مفرطة، مما يقلل من مستوى الإنجاز الشخصي والشعور بالسلبية في العلاقات وارتفاع مستوى الاستنزاف العاطفي والذي يساهم بدوره في ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Alkan, et., al (2011) والذي توصل إلى أن زيادة التأثير السلبي لبعدها الاستقواء الموجه نحو شخص الضحية على الاحتراق الوظيفي وقد يرجع ذلك إلى اختلاف مجال التطبيق والمجتمع الذي تمت فيه الدراسة.
- كما تأثرت أبعاد الاحتراق الوظيفي بمدى انتشار سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل، حيث اتضح ارتفاع بعد الاستنزاف العاطفي باعتباره أهم الأبعاد تأثيراً في الاستقواء في أماكن العمل وتتفق هذه النتيجة مع وجهة نظر (Lozano-Chapa 2017) والذي يعتبر الاستنزاف العاطفي بمثابة حجر الزاوية والأساس لتحقيق الاحتراق الوظيفي، حيث تشعر الممرضات بأنهن غير قادرات نفسياً على المساهمة والعطاء لاستنفاد كل طاقتهن العاطفية والعقلية اللازمة لتلبية متطلبات العمل.
- كما توصل البحث إلى اختلاف مستوى تأثير الأبعاد المكونة للاستقواء في أماكن العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث اتضح زيادة التأثير السلبي لبعدها الاستقواء الموجه نحو العمل باعتباره أكثر الأبعاد تأثيراً على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف العاطفي والشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي)، ولعل ذلك يرجع بصفة أساسية إلى انخفاض قدرة المستشفيات الحكومية على نشر كافة المعلومات وجعلها متاحة لكافة هيئة التمريض على قدم المساواة، بالإضافة إلى إشعار أهمية هيئة التمريض بأهميتهم من خلال تجاهل

آرائهم في كافة الأمور المتعلقة بالعمل، مما ساهم في ظهور أعراض نفسية وعاطفية مما يؤدي إلى عدم القدرة على تلبية متطلبات العمل.

■ وأخيراً، أشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة وساطة جزئية أو غير كاملة بين الاستقواء في أماكن العمل والمتغيرات الديموجرافية (السن، النوع) في علاقتهما بالاحترق الوظيفي، أي أن الأخذ بسلوكيات السلبية لممارسات الاستقواء في أماكن العمل فقط لم يسهم بدرجة كبيرة إرتفاع مستويات الاحترق الوظيفي بين هيئة التمريض، ولكن بعد أخذ المتغيرات الديموجرافية في الاعتبار فقد ارتفع مستوى الاحترق الوظيفي بالنسبة لهيئة التمريض ، **مما يؤكد** وجود علاقة تفاعلية بين الاستقواء في أماكن العمل والعوامل الديموجرافية ( السن ، النوع) في تأثيرهما علي الاحترق الوظيفي ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Srivastava & Dey 2020) والذي أوضح في دراسته أهمية الأخذ في الحسبان تأثير المتغيرات الديموجرافية في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي، والتي بدورها تساعد الباحثين وخبراء الموارد البشرية عند تصميم وتنفيذ إستراتيجيات للحد من الاحترق الوظيفي، فكلما أخذ في الاعتبار التركيبة السكانية عند وضع هذه الإستراتيجيات تمكن متخصصو الموارد البشرية من تطوير ووضع خطط وقائية لحماية الموظفين من الاحترق الوظيفي.

■ كما توصل الباحث إلى وجود فروق معنوية بالنسبة للحالة الاجتماعية وفقاً للاحتراق الوظيفي، فالأعزب أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي يليه المتزوج، ثم يليه المتزوج ويعول والمطلق وأخيراً أقلهم عرضة للاحتراق هو الأرملة وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Nassar, 2015; Nssar.etal., 2020) والتي تؤكد أن الأزواج عادة ما يكونون أكبر سناً، وناضجين عقلياً ومستقرين، بالإضافة إلى ذلك لديهم مهارات شخصية أعلى، ومهارات حل المشكلات والقدرة على التكيف بسبب مشاركتهم مع أفراد الأسرة، كما تختلف مع نتائج دراسة (ZAREI.etal ., 2012) والذي توصل إلى عدم وجود فروق معنوية بالنسبة للحالة الاجتماعية وفقاً للاحتراق الوظيفي.

#### الحادي عشر: نطاق وحدود البحث:

١. تم التطبيق على مستشفيات جامعة القاهرة بصفة عامة ومستشفيات القصر العيني القديم والفرنساوي بوجه خاص، وذلك ليكون هناك تجانس نسبي بين خصائص المستشفيات محل التطبيق.
- ١- اقتصر البحث على الآثار المترتبة على سلوكيات الاستقواء على مستوى الفرد فقط والمتمثل في الاحترق الوظيفي دون دراسة الآثار المترتبة على المستوى التنظيمي، لبعض الاعتبارات أهمها الوقت والمال والجهد.
- ٢- إجراء البحث من وجهة نظر هيئة التمريض وليس الأطباء أو رؤسائهم وذلك استجابة لطبيعة وأهداف الدراسة الحالية.

الثاني عشر: توصيات البحث:

جدول رقم (٢١) خطة عمل إرشادية لتنفيذ التوصيات الموجهة للمستشفيات مجال التطبيق

المدة المتوقعة للتنفيذ	المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
٢ شهرا	التنسيق بين مدير إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى	رفع مستوى الإنجاز الشخصي لدى هيئة التمريض من خلال: ١- التعرف على آراء هيئة التمريض قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل من خلال القيام بعقد لقاءات دورية ومستمرة لمعرفة آرائهم فيما يتعلق بهذه القرارات. ٢- تهيئة المناخ وظروف العمل المناسبة لتشجيع وتحفيز كافة الممرضات للعمل بكامل طاقتها عن طريق القيام بتصميم برامج إرشادية للممرضات وعلاج العوائق النفسية من خلال وضع سياسات محددة تتصف باللامركزية للتعامل مع شكاوى هيئة التمريض والتعرف على كافة احتياجاتهم ومشكلاتهم وبصفة مستمرة. ٣- قيام القيادات الإدارية في المستشفيات موضع البحث بتوفير كافة المعلومات التي تساعدهم على القيام بأعمالهم عن طريق توفير الطرق المناسبة لنشر كافة المعلومات وجعلها متاحة لكافة هيئة التمريض على قدر المساواة من خلال عقد الاجتماعات العامة و من خلال البريد الإلكتروني وكافة التقارير والمنشورات.	العمل على تدني الشعور بالاحترق الوظيفي من خلال:
٣ شهور	التنسيق بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى في المستشفيات التابعة لجامعة القاهرة	العمل على تخفيض الشعور بالاستنزاف العاطفي من خلال: ١- إسناد وتكليف هيئة التمريض في المستشفيات موضع البحث بأعمال يحدد لها توقيتات عمل منطقية ومحددة عن طريق تحديد واضح للأعمال المطلوبه منهم مع وضع وقت محدد للقيام بها بما يتناسب مع الأعمال المطلوبه منهم. ٢- عدم مبالغة القيادات الإدارية في المستشفيات موضع البحث في القيام بإجراءات رقابة صارمة على الممرضات عند القيام بأداء أعمالهن عن طريق العمل على نشر ثقافة الرقابة الذاتية لدى هيئة التمريض.	
٤ شهور	إدارة التدريب في المستشفيات الجامعية محل البحث	السعي نحو القضاء على تدني شعور هيئة التمريض بالسلبية في العلاقات من خلال: ١. الاهتمام بتنمية وتدعيم علاقات الثقة المتبادلة بين الرؤساء وهيئة التمريض من خلال فتح قنوات اتصالات غير رسمية وتقليل كافة القيود المفروضه على هيئة التمريض والتي من شأنها أن تمكنهم من بناء الثقة المتبادلة وبناء علاقات جيدة مع إدارة المستشفيات موضع البحث بما يساهم في تخفيض مشاعر السلبية في العلاقات. ٢. اهتمام الرؤساء بهيئة التمريض في المستشفيات موضع البحث من خلال إدراك الفروق بينهم والتعامل مع كل مرؤوس بطريقة معينة، وتقديم الدعم المعنوي للممرضات من خلال تقديم التكريم المناسب لهم أمام الآخرين تقديرا لإنجازاتهم.	

## د. هبة أحمد محمد فراج

### تابع جدول رقم (٢١) خطة عمل إرشادية لتنفيذ التوصيات الموجهة للمستشفيات مجال التطبيق

المدة المتوقعة للتنفيذ	المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
٧ شهور	تقوم إدارة المستشفيات محل البحث بالاستعانة بخبراء متخصصين في تنمية قدرات قادة المستشفيات.	١- اتباع كافة القوانين والإجراءات على كل من يقوم بأي اعتداء سواء لفظي أو جسدي على هيئة التمريض في المستشفيات محل البحث من خلال فرض عقوبات صارمة دون استثناء. ٢- فتح قنوات اتصال فعالة بين إدارة المستشفيات وهيئة التمريض تسهل من إمكانية نشر وتبادل كافة المعلومات المتعلقة بالعمل لمنع أي تصرفات قد تحول من حجب معلومات هامة في العمل. ٣- مشاركة كافة هيئة التمريض في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل، بهدف توليد العديد من المشاعر التي تدل على أهمية آرائهم ووجهات نظرهم في العمل. ٤- تدعيم العلاقات غير الرسمية بين هيئة التمريض في المستشفيات موضع البحث بهدف خلق جو من الألفة والتعاون بما يساهم في رفع الروح المعنوية وخلق ثقة متبادلة بينهم، وبالتالي خلق بيئة عمل مثالية.	الحد من انتشار سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل

المصدر: من إعداد الباحث.

#### الثالث عشر: الدراسات المستقبلية المقترحة:

- ١- دراسة وتحليل العلاقة بين القيادة الغريزية والاحترق الوظيفي من خلال الاستقواء في أماكن العمل.
- ٢- التعرف على دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في أماكن العمل والاحترق الوظيفي.
- ٣- التعرف على الآثار المترتبة على سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل على المستوى التنظيمي.
- ٤- محاولة اختبار النموذج مرة أخرى على قطاعات أخرى.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٣)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية.
٢. حسانين، أحمد وعبد الحميد، ممدوح (٢٠١٩) انتهاك العقد النفسي كمتغير وسيط بين الاستقواء في أماكن العمل والسلوك الابتكاري للعاملين: دراسة ميدانية " **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، كلية التجارة، جامعة عين شمس، المجلد ٤٩ العدد ٣، الصفحة ١٢٧-١٨٤.
٣. ريان، عادل ريان محمد (٢٠١٣)، "العلاقة بين العدالة التنظيمية وأشكال الاستقواء داخل أماكن العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسبوط" **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة أسبوط العدد ٥٥، ص ٢٧٧-٣٠٨.**
٤. الزهيرى، مصطفى محمد (٢٠١٩)، "سلوكيات الاستقواء كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات العامة" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بني سويف، كلية التجارة.
٥. الكرداوى، مصطفى محمد أحمد (2015) "أثر نرجسية الميرين على تبني رؤوسهم للسلوكيات المعوقة للإنتاج: دراسة لدور بعض المتغيرات الوسيطة، **المجلة العربية للعلوم الإدارية، م22، ع3.**
٦. مرزوق، عبد العزيز على (٢٠١٨)، "تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوكيات الاستقواء في أماكن العمل بالتطبيق على العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، **المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة – كلية التجارة.**

ثانياً: الأجنبية:

1. Alkan, E., Yıldız, S. M., & Bakır, M. (2011). The effect of mobbing on burnout of physical education and sports teachers. ***Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi***, 13(3), 270-280.
2. Ang, S. Y., Dhaliwal, S. S., Ayre, T. C., Uthaman, T., Fong, K. Y., Tien, C. E., & Della, P. (2016). Demographics and personality factors associated with burnout among nurses in a Singapore tertiary hospital. ***BioMed research international***, 2016.
3. Arcega, A. M., & Caballero, R. T. (2019). The Moderating Effects Of Psychological Capital On Workplace Bullying And Burnout In The Philippine National Police. ***International Journal of Advanced Research and Publications***, 3(5), 128-137
4. Arvey, R. D., & Cavanaugh, M. A. (1995). Using surveys to assess the prevalence of sexual harassment: Some methodological problems. ***Journal of social issues***, 51(1), 39-52.

5. Aryanne, O. (2009). *Managing Workplace Bullying*. **Palgrave Macmillan, New York**.
6. Duyan, M. (2020). The Effect of Mobbing Behaviors on Students' Burnout: Empirical Results from a Higher Educational Institution. **African Educational Research Journal**, 8(3), 519-524.
7. Einarsen, S. & Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, Validation and Revision of a Measure of Bullying at Work. **Presented at the Tenth European Congress on Work and Organizational Psychology: Globalization - Opportunities and Threat**.
8. Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. **Work & stress**, 23(1), 24-44.
9. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. *Bullying and harassment in the workplace: **Developments in theory, research, and practice***, 2, 3-40.
10. Felix, E. D., Sharkey, J. D., Green, J. G., Furlong, M. J., & Tanigawa, D. (2011). Getting precise and pragmatic about the assessment of bullying: The development of the California Bullying Victimization Scale. **Aggressive behavior**, 37(3), 234-247.
11. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. **Journal of social issues**, 30(1), 159-165.
12. Giorgi, G., Arenas, A., & Leon-Perez, J. M. (2011). An operative measure of workplace bullying: the negative acts questionnaire across Italian companies. **Industrial health**, 1110130096-1110130096.
13. Giorgi, G., Mancuso, S., Fiz Perez, F., Castiello D'Antonio, A., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. **International journal of nursing practice**, 22(2), 160-168.
14. Gong, T., Zimmerli, L., & Hoffer, H. E. (2013). The effects of transformational leadership and the sense of calling on job burnout among special education teachers. **Journal of School Leadership**, 23(6), 969-993.

15. Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and behavior*, 37(2), 239-255.
16. Gül, H., İnce, M., & Özcan, N. (2011). The relationship between workplace mobbing and burnout among academics at a Turkish university. *Research Journal of International Studies*, 18(1), 118-134.
17. Gupta, R., & Bakhshi, A. (2018). Workplace Bullying and Organizational Well-Being: A Moderated Mediation Model of Psychological Capital and Burnout in Human Services Sector of India. In *Indian Perspectives on Workplace Bullying* (pp. 111-146). Springer, Singapore.
18. Hyde, J. S., Lindberg, S. M., Linn, M. C., Ellis, A. B., & Williams, C. C. (2008). Gender similarities characterize math performance. *Science*, 321(5888), 494-495.
19. Jiménez, B. M., Muñoz, A. R., Gamarra, M. M., & Herrer, M. G. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. *Spanish journal of psychology*, 10(2), 449.
20. Johnson, S. J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., & Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 205-216.
21. Liang, Y. W. (2012). The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors: A study from hotel front-line service employees in Taiwan. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 251-268.
22. Lin, Q. H., Jiang, C. Q., & Lam, T. H. (2013). The relationship between occupational stress, burnout, and turnover intention among managerial staff from a Sino-Japanese joint venture in Guangzhou, China. *Journal of Occupational Health*, 12-0287.
23. Livne, Y., & Goussinsky, R. (2018). Workplace bullying and burnout among healthcare employees: The moderating effect of

- control-related resources. *Nursing & health sciences*, 20(1), 89-98.
24. Lozano-Chapa, M. M. (2017). An Investigation of the Relationship Between Counselor's Ratings of Their Principal's Leadership Style and Counselor Burnout in the Public-School System. **Our Lady of the Lake University**.
25. Lucas-Molina, B., Pérez-Albéniz, A., Fonseca-Pedrero, E., & Giménez-Dasí, M. (2018). Bullying, defending, and outsider behaviors: The moderating role of social status and gender in their relationship with empathy. *Scandinavian journal of psychology*, 59(4), 473-482.
26. Marchand, A., & Blanc, M. E. (2020). Chronic diseases, age and gender: examining the contribution to burnout symptoms in a sample of 2075 Canadian workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 1-9.
27. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
28. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
29. Matthiesen, S. B., Raknes, B. I., & Rokkum, O. (1989). Bullying at work. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 26, 761-774.
30. McMurray, J. E., Linzer, M., Konrad, T. R., Douglas, J., Shugerman, R., Nelson, K., & SGIM Career Satisfaction Study Group. (2000). The work lives of women physicians. *Journal of general internal medicine*, 15(6), 372-380.
31. Nassar, A. K. (2015). *Burnout among academic clinicians as it correlates with workload and demographic variables (Doctoral dissertation)*, <http://hdl.handle.net/11375/16518>.
32. Nassar, A. K., Reid, S., Kahnemoui, K., Tuma, F., Waheed, A., & McConnell, M. (2020). Burnout among Academic Clinicians as It Correlates with Workload and Demographic Variables. *Behavioral Sciences*, 10(6), 94.
33. Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2010). The relationships of age with job attitudes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 63(3), 677-718.

34. Ozor, T. O., & Eze, P. N. (2018). Emotional intelligence and job satisfaction as predictors of burnout among married nurses. *International Digital Organization for Scientific Research*, 3(1), 15-29.
35. Park, E. Y., & Shin, M. (2020). A Meta-Analysis of Special Education Teachers' Burnout. *SAGE Open*, 10(2), 2158244020918297.
36. Robinson, S. H. and Bennett, R. J. 1995. A typology of deviant workplace behavior: a multidimensional scaling study, *Academy of Management Journal*, 38(2) : 555-572.
37. Roskam, I., & Mikolajczak, M. (2020). Gender Differences in the Nature, Antecedents and Consequences of Parental Burnout. *Sex Roles*, 1-14.
38. Salahieh, Z. (2015). The moderating role of perceived organizational support on the relationship between bullying and work behaviors. <https://doi.org/10.31979/etd.23ec-m7sg>.
39. Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
40. Simpson, R., & Cohen, C. (2004). Dangerous work: The gendered nature of bullying in the context of higher education. *Gender, Work & Organization*, 11(2), 163-186.
41. Spector, P. E., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2014). Nurse exposure to physical and nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: A quantitative review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 72-84.
42. Srivastava, S., & Dey, B. (2020). Workplace bullying and job burnout. *International Journal of Organizational Analysis*.
43. Vaezi, S., & Fallah, N. (2011). The Relationship between Emotional Intelligence and Burnout among Iranian EFL Teachers. *Journal of Language Teaching & Research*, 2(5).
44. Walburg, V. (2014). Burnout among high school students: A literature review. *Children and Youth Services Review*, 42, 28-33.
45. Wang, Q., Hu, W., Ouyang, X., Chen, H., Qi, Y., & Jiang, Y. (2020). The relationship between negative school gossip and suicide intention in Chinese junior high school students: The mediating effect of academic burnout and gender difference. *Children and Youth Services Review*, 117, 105272.

46. Wang, Z., Liu, H., Yu, H., Wu, Y., Chang, S., & Wang, L. (2017). Associations between occupational stress, burnout and well-being among manufacturing workers: mediating roles of psychological capital and self-esteem. *BMC psychiatry*, 17(1), 364.
47. Yildiz, S. M. (2015). The relationship between bullying and burnout. *Sport, Business and Management: An International Journal*.
48. ZAREI, M. H., SEYED, K. N., & AKHAVAN, A. M. R. (2012). Do demographic variables moderate the relationship between job burnout and its consequences? *Iranian Journal of management studies* 5(1), 47-62, 2012.

**The effect of demographic factors on studying the relationship  
between the workplace bullying and job burnout: an empirical study**

**Dr. Heba Ahmed Mohamed Farag**

*Lecturer of business Administration*

*Faculty of Commerce – Cairo University*

*heba.farrag@foc.cu.edu.eg*

**Purpose:** This paper aims to study the effect of workplace bullying on job burnout and it also explored the moderating effects of age, gender in studying the relationship between the workplace bullying and burnout.

**Methodology:** The study was conducted on simple random sample of 384 the nursing staff working in hospital using a survey method.

**Results:** There is a significant effect of the workplace bullying on job burnout, in addition to a significant effect of age and gender - as moderator variables- in the relationship between workplace bullying and job burnout, these results have been discussed and interpreted, and their implications have been studied both theoretically and practically. Future research horizons were also presented.

**Keywords:** Workplace bullying, job burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Lack of personal Accomplishment, structural equation modeling, hospital in Egypt.