



تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي

دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع الخدمات بمحافظة الفيوم

إعداد

د. حسن عيد لبيب

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة- جامعة بني سويف

eeb00@fayoum.edu.eg

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الخامس - العدد الأول – الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٤

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

لبيب، حسن عيد (٢٠٢٤). تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع الخدمات بمحافظة الفيوم، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٥(١)٣، ١٦٧-٢٢٧.

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

تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي

دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع الخدمات بمحافظة الفيوم

د. حسن عيد لبيب

المستخلص:

لقد تمثلت أهداف هذا البحث في تحليل أثر الصمت التنظيمي على أبعاد الاحترق الوظيفي لدى العاملين بالتطبيق على قطاع الخدمات بمحافظة الفيوم، بالإضافة إلى تحديد مدى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموجرافية للعاملين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحترق الوظيفي وذلك على التوالي، ولتحقيق هذا الغرض فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من العاملين، ثم تم تطوير ثلاثة فروض رئيسية للبحث، ولقد تم تصميم قائمة الإستقصاء واختبارها وتوزيع (٤٠٠) قائمة إستقصاء على العاملين، وبلغ معدل الإستجابة (٨٤ %) من العينة المستهدفة، ولقد تم جمع البيانات الميدانية عن طريق المقابلات الشخصية لوحدة المعاينة.

وتوصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وأبعاد الاحترق الوظيفي، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموجرافية للعاملين (النوع، العمر، ودرجة الخبرة) على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحترق الوظيفي، وإقترح البحث توصيات لإدارة قطاعات الخدمة قد تفيد في تخفيض مستوى إدراك العاملين لأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحترق الوظيفي، وأخيراً قدم البحث مجالات مقترحة لدراسات مستقبلية في ضوء التحليل النقدي لأدبيات موضوع البحث.

الكلمات المفتاحية: الصمت التنظيمي، الاحترق الوظيفي، المتغيرات الديموجرافية.

(١) مقدمة البحث: Research Introduction

تؤدي المؤسسات الحكومية دوراً حيوياً في تحقيق خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تقديم الخدمات الحكومية المختلفة للمواطنين، ويُمكن تحسين أداء تلك المؤسسات من خلال دراسة وتحليل سلوك العاملين بها لإشباع حاجاتهم وتوقعاتهم وتنمية مسارهم الوظيفي وتحفيزهم للعمل بفعالية وتفعيل المشاركة في صنع وإتخاذ القرارات وتشجيعهم على الصوت التنظيمي لتقديم الآراء والإقتراحات والأفكار التي تساهم في حل مشكلات العمل وتطوير المؤسسة، وتشير نتائج دراسات عديدة إلى معاناة مؤسسات الخدمات الحكومية من شيوع ظاهرة الصمت التنظيمي Organizational Silence (أبو الذهب، ٢٠٢٤، بلبل، ٢٠٢١، حسني، ٢٠٢١، المنسي، ٢٠٢١، النجار، ٢٠١٨، مهدي، ٢٠١٨)، وتؤكد نتائج تلك الدراسات على أهمية تحليل الآثار المحتملة لتلك الظاهرة نظراً لصعوبة ملاحظتها Employee silence is not easily observable لإرتباطها بالمشاعر والتفكير الداخلي People's inner thoughts and feelings.

ومن ناحية أخرى، لقد حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي Job Burnout باهتمام الباحثين في الأونة الأخيرة نظراً لإنتشارها وشيوعها في مؤسسات الخدمات الحكومية المصرية (الشاوي، ٢٠١٧، مرزوق، وعبد الجواد، ٢٠١٨، عبد المنعم، ٢٠٢١، ربيع، ٢٠٢١، سبع، ٢٠٢٢)، ووفق نتائج الدراسة الاستطلاعية للباحث لذلك يستهدف هذا البحث تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على العاملين في ثلاثة قطاعات خدمية بمحافظة الفيوم، وهي: (قطاع توزيع كهرباء الفيوم التابع لشركة مصر الوسطي لتوزيع الكهرباء، قطاع البريد، وقطاع البنوك العامة: (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، وبنك القاهرة) خاصة أن نتائج الدراسة الاستطلاعية للباحث قد توصلت إلي إرتفاع مستويات أبعاد الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي بين العاملين بتلك القطاعات، ولقد تبين للباحث عدم وجود دراسات مصرية فحصت تلك العلاقة بالتطبيق على القطاعات محل البحث.

(٢) مشكلة البحث والتساؤلات Research Problem and Questions:

يُعد قطاع الخدمات الحكومية من القطاعات الإستراتيجية على المستوي القومي وأحد الدعائم الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتشير نتائج دراسات (أبو الذهب، ٢٠٢٤، سبع، ٢٠٢٢، بلبل، ٢٠٢١، المنسي، ٢٠٢١) إلي أهمية العنصر البشري في مؤسسات الخدمات الحكومية نظراً للسمات المميزة للخدمات وتزايد درجة مشاركة المواطنين في الإنتفاع بالخدمة وتباين رغباتهم وإحتياجاتهم، وتُعد ظاهرة الصمت التنظيمي من القضايا الجديرة بالبحث والتحليل خاصة مع معاناة المنظمات المختلفة من آثارها السلبية في خفض العديد من المؤشرات الإيجابية والمخرجات التنظيمية المرغوبة على المستويين الفردي والتنظيمي ووجود تأثير معنوي إيجابي للصمت التنظيمي في زيادة العديد من السلوكيات السلبية المضادة للإنتاجية والمناوئة للعمل، وبالرغم من أهمية دراسة هذه الظاهرة إلا أن الدراسات الميدانية المتعلقة بطبيعتها ومكوناتها الرئيسية تعتبر قليلة نسبياً حيث لم تنل الإهتمام البحثي الكافي نظراً لحدوثها في أدبيات البحث التنظيمي (ريان، عبد المنعم، وعلى، ٢٠١٩).

ولقد حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام الباحثين والدارسين في مجال السلوك التنظيمي في الأونة الأخيرة، حيث تُعد من القضايا الجوهرية الجديرة بالدراسة والتحليل، ويستهدف هذا البحث تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي وكذا تحديد أثر المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين على مستوي إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي (متغيرات البحث)، وذلك بالتطبيق على فئة العاملين في ثلاثة قطاعات خدمية حكومية متباينة النشاط بمحافظة الفيوم، وهي: (قطاع توزيع كهرباء الفيوم التابع لشركة مصر الوسطي لتوزيع الكهرباء، قطاع البريد، وقطاع البنوك العامة: (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، وبنك القاهرة) حيث أشارت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلي إرتفاع درجات أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بتلك القطاعات وإرتفاع مستويات أبعاد الصمت التنظيمي للعاملين، ولقد تبين للباحث عدم وجود دراسة مصرية إستهدفت تحليل تلك العلاقة بالتطبيق على الحيز (النطاق) الجغرافي للبحث الحالي.

تشخيص طبيعة وأبعاد مشكلة البحث:

في ضوء ماسبق، ولمزيد من تشخيص طبيعة مشكلة البحث وإستكشاف أبعادها المختلفة قام الباحث بعد مراجعة الدراسات السابقة بإجراء الدراسة الاستطلاعية للقطاعات الثلاثة محل البحث بمحافظة الفيوم والتي إستندت على الملاحظة الشخصية والمقابلات المهيكلة لعينة ميسرة بلغت (٣٠) مفردة من العاملين بالقطاعات محل البحث وذلك بهدف القياس المبدئي لمستويات إدراكهم لعناصر أبعاد

الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي الواردة بقائمة الإستقصاء والتعرف على إتجاهاتهم وآرائهم نحو متغيرات البحث وذلك خلال شهر سبتمبر من عام ٢٠٢٢، ولقد أظهرت نتائج الدراسة الإستطلاعية أن مشكلة البحث الحالي تكمن في إرتفاع مستوي إدراك العاملين لأبعاد الاحترق الوظيفي كما أظهرت المؤشرات الأولية التالية: (١)- إنتشار وشيوع ظاهرة الاحترق الوظيفي بالقطاعات الخدمية محل البحث حيث توصلت نتائج الدراسة الإستطلاعية إلي أن نسبة (٧٦٪) من العاملين في قطاع توزيع كهرباء الفيوم تعاني من أعراض تلك الظاهرة، بينما بلغت النسبة (٧٢٪) في قطاع البنوك العامة ونسبة (٦٩٪) في قطاع البريد، وتمثلت أعراض ومؤشرات تلك الظاهرة فيما يلي: (١/١)- عناصر البُعد الأول (الإنهاك العاطفي) وهي: (شعور الموظف بإستغلال زملائه لمشاعره الطيبة تجاههم، شعور الموظف بالإنهاك الجسدي والذهني، شعور الموظف بالتوتر والملل والإحباط والشعور بالاختناق أثناء العمل، ويشكل التعامل المباشر مع الغير ضغطاً كبيراً للموظف). (٢/١)- عناصر البُعد الثاني (نقص الإنجاز الشخصي): (شعور الموظف بعدم التقدير في العمل، صعوبة علاج المشكلات مع الغير بنجاح، لا أشعر بتأثيري الإيجابي في العمل، لا أشعر بالحماض أثناء عملي، صعوبة تهيئة الظروف الملائمة لأداء عملي بسهولة، ولا أتعامل بهدوء تام مع المشكلات النفسية التي يعاني منها الغير). (٣/١)- عناصر البُعد الثالث (سلبية العلاقات الشخصية): (يتسم سلوك الموظف بالقسوة والبرود واللامبالاة نحو زملائه وتوجيه الانتقادات واللوم لهم، الموظف يتجاهل ما يحدث للآخرين في العمل، الشعور بالسلبية في العلاقات وإستخدام مصطلحات فنية معقدة عند التواصل مع الزملاء في أمور العمل). (٢)- إرتفاع مستوي عناصر أبعاد الصمت التنظيمي فقد أشارت نسبة (٦٨٪) من العاملين إلي المؤشرات التالية: (١/٢)- عناصر البُعد الأول (الصمت الخاضع) وأهمها: (يميل الموظف نحو حجب المعلومات والأفكار والآراء التي تفيد المنظمة بسبب تسلط المدير مما يعوق عمليات التغيير والتطوير التنظيمي، يكتفي المدير بإعطاء أوامره وتعليماته ولا يسمح بتلقي مقترحات العاملين، وأمتناع العامل عن تقديم مقترحاته حيث يشعر بالتهميش من جانب المنظمة ولا يؤخذ بها). (٢/٢)- عناصر البُعد الثاني (الصمت الدفاعي): (يميل الموظف إلي حجب المعلومات والأفكار لتحقيق الحماية الذاتية له ولتجنب الانتقادات من جانب المدير والزملاء والإحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بالعمل بسبب الخوف من فقدان الوظيفة). (٣/٢)- عناصر البُعد الثالث (الصمت الإجتماعي): (يميل الموظف إلي حل مشاكل زملائه في صمت خوفاً من مكانتهم الوظيفية وتجنب الحديث عن أسرار العمل والسلبيات الخاصة بالمنظمة مع الزملاء ومع الآخرين خارج المنظمة).

(٣)- أشارت نسبة (٣٤٪) من العاملين إلي وجود سلوكيات ومؤشرات سلبية مناوئة للعمل وسائدة بين بعض العاملين نتيجة لإرتفاع مستويات الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي، ومن هذه السلوكيات: الإغتراب الوظيفي ومعدلات الغياب ودوران العمل والإنسحاب الوظيفي وتقييد الإنتاج، وهو ما يعزز من أهمية تحليل أثر الصمت التنظيمي على الاحترق الوظيفي وإقتراح تقديم بعض التوصيات المقترحة لمحو (أو تخفيض) الشعور بعناصر أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحترق الوظيفي للمحبوئين بالمنظمات محل البحث خاصة في ظل ندرة الدراسات الأجنبية والعربية التي إستهدفت تحليل العلاقة بينهما وتباين نتائج تلك الدراسات والتي يشير لها الباحث في موضع لاحق وذلك عند تناول الدراسات السابقة.

(٤)- أهمية محو أو تخفيض مستوى الاحترق الوظيفي لدي العاملين بالقطاعات الخدمية محل البحث نظراً للتأثير المعنوي السلبي للاحتراق الوظيفي في خفض العديد من المؤشرات الإيجابية والمخرجات التنظيمية المرغوبة على المستويين الفردي والتنظيمي مثل: كفاءة أداء العنصر البشري (العزوني، ٢٠٢٠)، الصحة العامة General Health للعاملين (Khamisa, et.al,2015)، الكفاءة المهنية (Yangetal,2017)، أداء العاملين (بني خالد، ٢٠٢٠، Viradestianti et.al,2021)، جودة الخدمة الصحية (Mudallal,et.al,2017)، والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي (الظفيري، ومحمد، ٢٠٢١، 2020، Kehinde Adewa)، والتأثير المعنوي الإيجابي للاحتراق الوظيفي في زيادة العديد من السلوكيات السلبية المناوئة للعمل، مثل: سلوكيات إنحراف الموظف (سبع، ٢٠٢٢)، سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية (مرزوق، وعبد الجواد، ٢٠١٨)، ونية ترك العمل (الظفيري، محمد، ٢٠٢١).

وفي ضوء ما تقدم يتضح أن إرتفاع مستوى أبعاد الصمت التنظيمي لعينة العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ربما يؤدي إلي إرتفاع مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لديهم وهو ما يشير إلي وجود تأثير محتمل للصمت التنظيمي (المتغير المستقل) على مستوى الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)، وبالتالي يُمكن تحديد المشكلة العامة للبحث في محاولة الإجابة على التساؤل التالي: ماهي درجة تأثير الصمت التنظيمي على مستوى الاحتراق الوظيفي للمبحوثين بالمنظمات محل البحث؟ هذا ويمكن بلورة مشكلة البحث وتشخيص كافة أبعادها الفرعية في شكل مجموعة من التساؤلات، والتي يسعى البحث للإجابة عليها، وذلك على النحو التالي:

- (١) هل يوجد تأثير معنوي دال احصائياً للصمت التنظيمي على مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي عينة العاملين بالمنظمات محل البحث؟
- (٢) هل يوجد تأثير معنوي دال احصائياً للمتغيرات الديموجرافية لعينة العاملين بالمنظمات محل البحث على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي؟
- (٣) هل يوجد تأثير معنوي دال احصائياً للمتغيرات الديموجرافية لعينة العاملين بالمنظمات محل البحث على مستوى إدراكهم لأبعاد الاحتراق الوظيفي؟
- (٤) ماهي التوصيات المقترحة لمحو (أو تخفيض) الشعور بعناصر أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي للمبحوثين بالمنظمات محل البحث؟

(٣) أهداف البحث Research Objectives:

تتمثل أهداف هذا البحث فيما يلي:

- (١) التأسيس النظري لمتغيرات البحث (الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي).
- (٢) تقييم مستوى الصمت التنظيمي بين عينة العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.
- (٣) تقييم مستوى الاحتراق الوظيفي بين عينة العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.
- (٤) تحليل أثر الصمت التنظيمي على مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.

(٥) تحديد أثر المتغيرات الديموغرافية للعاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي.

(٦) إقتراح مجموعة من التوصيات القابلة للتطبيق بالمنظمات محل البحث والتي تستهدف خفض الآثار السلبية لأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.

(٤) فروض البحث Research Hypotheses:

وفق نتائج الدراسة الاستطلاعية والملاحظة الشخصية للباحث لمستوي أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي بالمنظمات الخاضعة للبحث بالإضافة إلي نتائج الدراسات السابقة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة الميدانية، تم صياغة فروض البحث وذلك كما يلي:

(١) الفرض الأول: لقد تم صياغة الفرض الأول على النحو التالي:

" يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

وينبثق عن هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية، وهي:

(١/١) " يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على بُعد الإنهاك العاطفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

(٢/١) " يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على بُعد نقص الإنجاز الشخصي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

(٣/١) " يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على بُعد سلبية العلاقات الشخصية لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

(٢) الفرض الثاني: لقد تم صياغة الفرض الثاني على النحو التالي:

" توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي المتغيرات الديموجرافية.

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

(١/٢) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي النوع".

(٢/٢) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي العمر".

(٣/٢) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي درجة الخبرة".

(٣) الفرض الثالث: لقد تم صياغة الفرض الثالث على النحو التالي:

" توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي للمتغيرات الديموجرافية".

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

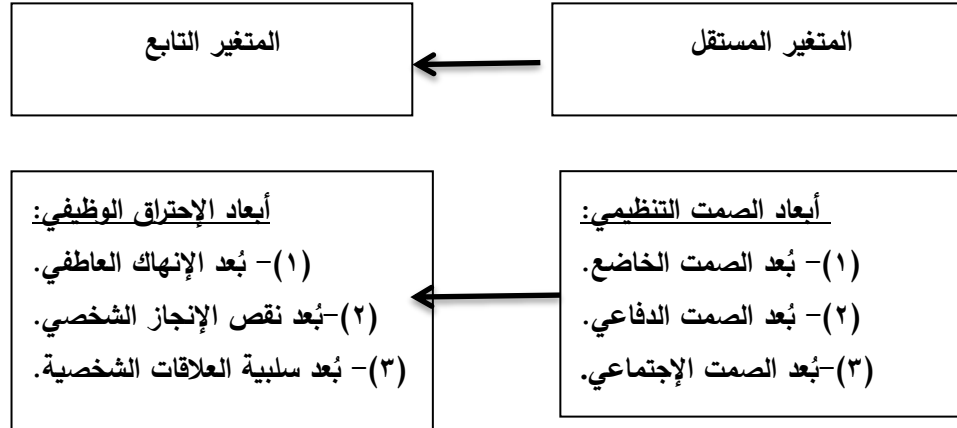
(١/٣) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي النوع".

(٢/٣) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي العمر".

(٣/٣) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي درجة الخبرة".

(٥) نموذج البحث Research Model:

يوضح الشكل التالي رقم (١) نموذج البحث والذي يوضح شكل وإتجاه العلاقات بين أبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة:



الشكل رقم (١) نموذج البحث

(٦) أهمية البحث Importance of the Research:

يستمد هذا البحث أهميته من المبررات والاعتبارات العلمية والتطبيقية (العملية) التالية:

(١|٦) الأهمية العلمية: (١) - التأسيس النظري لموضوع البحث حيث تتصاعد أهمية خفض الآثار السلبية لأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات موضع البحث. (٢) - لقد أظهر المسح المكتبي للباحث عدم وجود بحث تناول العلاقة بين أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمنظمات محل البحث بمحاظفة الفيوم، وبالتالي يُعد هذا الجهد إضافة بحثية متواضعة.

(٢|٦) الأهمية التطبيقية(العملية): (١)- أهمية القطاعات محل البحث حيث تُعد من القطاعات الحيوية على المستوى القومي والتي تُقدم الخدمات الحكومية المختلفة للمواطنين خاصة مع تزايد الجهود الملموسة من جانب المسؤولين بالدولة لتصويب مسار القطاعات الخدمية. (٢)- تساهم نتائج الدراسة التطبيقية لهذا البحث في إمداد المسؤولين بالمنظمات محل البحث بتوصيات مقترحة لخفض مستوى أبعاد الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي.

(٧) منهج البحث Research Methodology:

يعتمد هذا البحث على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي حيث يستهدف المنهج الوصفي Descriptive Approach التنظير للدراسات اللازمة للتأصيل النظري لمتغيرات البحث(الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي)، بينما يستهدف المنهج التحليلي Analytical Approach إستنباط وتحليل نتائج الدراسة الميدانية في ضوء إختبار مدي صحة فروض البحث وإقتراح التوصيات اللازمة لخفض مستوى أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحترق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات محل البحث، هذا ويعتبر المنهج الوصفي مرادفاً للمنهج الإستقرائي حيث يشير الإستقراء إلي الاستنباط أي تتبع الشيء والتعمق فيه، بينما يُعد المنهج التحليلي مرادفاً للمنهج الإستنباطي.

(٨) متغيرات البحث: لإختبار مدي صحة فروض البحث، فقد تم تحديد المتغيرات التالية:

(١/٨) المتغير المستقل (الصمت التنظيمي). (٢/٨)-المتغير التابع (الاحترق الوظيفي).

(٩) حدود البحث Research Limitations:

(١)- إقتصرت الدراسة الميدانية للبحث على القطاعات الثلاثة محل البحث بمحافظة الفيوم حيث لم تنل الإهتمام الكافي من الباحثين إضافة إلي حدود وإمكانيات الباحث المادية والوقئية. (٢)- إقتصرت الدراسة الميدانية للبحث على قطاع البنوك العامة الثلاثة: (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، وبنك القاهرة) حيث تُعد الأكثر إنتشاراً وفق مؤشر أو معيار عدد الفروع داخل مصر فقد بلغ إجمالي عدد فروع بنوك القطاع العام العاملة في مصر (٢٢٩١) فرعاً منها (١٥٦٤) فرعاً للبنوك العامة الثلاثة محل البحث وبنسبة (٦٨,٣٪) من إجمالي عدد الفروع، وفي المقابل، فإن البنوك الحكومية المتخصصة العاملة في مصر: (البنك الزراعي المصري، بنك التنمية الصناعية، بنك المصرف المتحد، البنك العقاري المصري العربي، بنك التعمير والإسكان، وبنك تنمية الصادرات) يبلغ عدد فروعها (٧٢٧) فرعاً وبنسبة (٣١,٧٪) فقط من إجمالي عدد الفروع (النشرة السنوية للإحصاءات والمؤشرات الإقتصادية للبنوك وشركات التأمين عام ٢٠١٩/٢٠٢٠، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، إصدار نوفمبر ٢٠٢١). (٣)- إن الدراسة الميدانية للبحث قد تمت في فترة زمنية محددة وذلك خلال أيام العمل الرسمي (من ١٣ سبتمبر ٢٠٢٢ إلي ٧ ديسمبر ٢٠٢٢) بالقطاعات محل البحث وذلك بالتطبيق على عينة المبحوثين، وبالتالي فإنه لا يمكن تعميم نتائج البحث على الفئات الأخرى وذلك وفق منظور الصحة الخارجية.

(١٠) خطة البحث: تتضمن خطة البحث مايلي:

(١١٠) مجتمع وعينة البحث: Population and sample of research

(١/١/١٠) مجتمع البحث: يتمثل مجتمع هذا البحث في جميع العاملين بثلاث قطاعات خدمية بمحافظة الفيوم، والذي بلغ (١٢٥٨) عاملاً موزعاً على النحو التالي:

(١/١/١/١٠) - قطاع توزيع كهرباء الفيوم التابع لشركة مصر الوسطي لتوزيع الكهرباء: بلغ إجمالي عدد العاملين بهذا القطاع (١٣٠٩) عاملاً يتبعون تسع مجموعات أو قطاعات وظيفية فرعية، وهي: (القطاع الهندسي (١١٦)، التجاري (٨٦)، المالي (١٧)، الإداري (٤٠)، القانوني (٥)، المكتبي (٣١٠)، الفني (٥٣٩)، الحرفي (١٦١)، والخدمات (٣٥) (المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الإحصائيات عن أعداد العاملين وبعد المقابلة الشخصية مع مدير شؤون العاملين بقطاع توزيع كهرباء الفيوم)، ولقد استبعد الباحث القطاع الفني لعدم موافقة الإدارة العليا على جمع البيانات الأولية من عينة العاملين بهذا القطاع وبذلك بلغ المجتمع محل البحث (٧٧٠) عاملاً.

(٢/١/١/١٠) قطاع البنوك العامة: بلغ إجمالي عدد العاملين بالبنوك العامة الثلاثة (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، وبنك القاهرة) بمحافظة الفيوم (٢٧٨) عاملاً (النشرة السنوية للإحصاءات والمؤشرات الاقتصادية للبنوك وشركات التأمين عام ٢٠١٩|٢٠٢٠، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، إصدار نوفمبر ٢٠٢١).

(٣/١/١/١٠) قطاع البريد: بلغ مجتمع البحث الرئيسي (٢٥) مكتباً للبريد وهي الأعلى كثافة من حيث عدد العاملين إذ يعمل بتلك المكاتب (٢١٠) عاملاً وذلك بعد استبعاد مكاتب البريد التي يعمل بها موظف واحد وهو ذاته مدير المكتب (وكيل مفرد) لعدم التخصص، ومكاتب البريد المختارة من حيث الترتيب التنازلي لعدد العاملين هي: (الفيوم الرئيسي (١٧)، توفير الفيوم (١٧)، ابشواي الرئيسي (١٦)، سنورس الرئيسي (١٦)، اطسا الرئيسي (١٢)، الغرق (١٢)، دار الرماد (١١)، طامية الرئيسي (١٠)، الجون (٩)، تقاليفة (٩)، الروضة فيوم (٧)، العدوه (٧)، قلمشاة (٦)، دمو (٦)، ترسا (٦)، اطسا فرعي (٦)، مجمع المصالح (٦)، اللاهون (٦)، حي مبارك (٦)، هواره عدلان (٦)، الفيوم فرعي (٥)، جامعة الفيوم (٥)، الكعابي الجديدة (٤)، طامية فرع ي (٣)، ويوسف الصديق (٢) على التوالي (المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الإحصائيات عن أعداد العاملين وبعد المقابلة الشخصية مع مدير شؤون العاملين بمنطقة بريد الفيوم).

(٢/١/١٠) عينة البحث: نظراً لصعوبة القيام بالحصص الشامل لجميع العاملين بالقطاعات الثلاثة نتيجة لكبر العدد وأيضاً لإعتبارات الوقت والتكلفة، لذلك لجأ الباحث إلى استخدام أسلوب العينات، وتم تحديد نوع وحجم عينة البحث لكل مرحلة من مراحل إعداد الدراسة الميدانية على النحو التالي:

(١٢/١/١٠) نوع وحجم عينة العاملين بالقطاعات محل البحث:

(١/١/٢/١/١٠) نوع العينة المناسب لخصائص العاملين: أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية وجود تباين واختلافات بين المبحوثين (العاملين) بالمنظمات محل البحث من حيث المتغيرات الديموجرافية ولذلك تم تطبيق العينة الطبقية العشوائية Stratified random sample حيث يتسق هذا الأسلوب وأهداف البحث الحالي وكذا لإختبار الفرضين الثاني والثالث للبحث، كما يُعد الأسلوب المناسب للتوصيف الإحصائي لعينة البحث.

(٢٠١٠/١٠/٢٠١٠) حجم عينة العاملين بالمنظمات محل البحث: تم تحديد حجم عينة العاملين وذلك بتطبيق المعادلة التالية (Douglas.A., et al., 2000, P252):

$$N = Z^2L(1-L)$$

D2

حيث: N= حجم العينة، Z: القيمة الجدولية عند معامل الثقة (٩٥٪) وهي تساوي ١,٩٦

L=نسبة توافر الظاهرة أو الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث (٥٠٪).

D=نسبة خطأ التقدير المسموح به (٥٪) حيث أن هذا المستوي هو المقبول في البحوث الاجتماعية وذلك عند درجة ثقة ٩٥٪. وتطبيق المعادلة أعلاه يكون حجم عينة البحث =

$$N=(1,96)^2(0,5)(0,5) =384$$

(0, 5)

من المعادلة السابقة يتضح أن حجم عينة البحث من العاملين بلغ (٣٨٤) مفردة، ولقد تقرر زيادتها الي (٤٠٠) مفردة للوصول إلي معدلات ردود أعلى ولضمان تمثيل النتائج لمجتمع البحث وبحيث يمكن تعميمها علنه بأكبر درجة ممكنة من الدقة.

(٢٠١٠/١٠/٢٠١٠)- توزيع عينة العاملين على القطاعات الخاضعة للبحث: لقد قام الباحث بتوزيع مفردات عينة البحث على القطاعات الثلاثة محل البحث بتطبيق طريقة التوزيع المتناسب والتي تأخذ في الإعتبار نسبة إجمالي عدد العاملين بكل قطاع إلي إجمالي عدد العاملين بتلك القطاعات، ويوضح الجدول التالي رقم (١) مجتمع وعينة البحث وعدد ونسب القوائم الصحيحة والمستبعدة بالقطاعات محل البحث.

الجدول رقم (١)

مجتمع وعينة البحث وعدد ونسب القوائم الصحيحة والمستبعدة بالقطاعات محل البحث

القطاع	عدد العاملين	حجم العينة	عدد القوائم الصحيحة	نسبة القوائم الصحيحة	عدد القوائم المستبعدة	نسبة القوائم المستبعدة
(١) توزيع كهرباء الفيوم.	٧٧٠	٢٤٥	٢١٦	٨٨,٢٪	٢٩	١١,٨٪
(٢) البنوك العامة.	٢٧٨	٨٨	٦٩	٧٨,٤٪	١٩	٢١,٦٪
(٣) البريد.	٢١٠	٦٧	٥١	٧٦,١٪	١٦	٢٣,٩٪
الإجمالي.	١٢٥٨	٤٠٠	٣٣٦	٨٤٪	٦٤	١٦٪

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

(٤/١/٢/١/١٠) توزيع عينة العاملين بكل قطاع من القطاعات الخاضعة للبحث: لقد تم تطبيق معيار عدد العاملين لتوزيع مفردات عينة العاملين بقطاع توزيع كهرباء الفيوم على المجموعات الوظيفية التابعة للقطاع وكذا توزيع مفردات عينة العاملين بقطاع البريد على مكاتب البريد التابعة للقطاع، بينما تم توزيع عينة العاملين بقطاع البنوك العامة الخاضعة للبحث والبالغه (٨٨) مفردة على البنوك الثلاثة بتطبيق مؤشر أو معيار عدد الفروع داخل مصر فقد بلغ إجمالي عدد فروع تلك البنوك (١٥٦٤) فرعاً وإحتل بنك مصر المرتبة الأولى يليه البنك الأهلي المصري في المرتبة الثانية ثم بنك القاهرة في المرتبة الثالثة حيث بلغ عدد فروع تلك البنوك: (٧٥٨)، (٥٦٢)، (٢٤٤) فرعاً وينسب مئوية قدرها: (٤٨٪)، (٣٦٪)، (١٦٪) وذلك على التوالي (النشرة السنوية للإحصاءات والمؤشرات الإقتصادية للبنوك وشركات التأمين عام ٢٠١٩|٢٠٢٠، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، إصدار نوفمبر ٢٠٢١)، ولقد تم توزيع مفردات عينة العاملين على البنوك العامة الثلاثة على النحو التالي: (١)- بنك مصر=٨٨ مفردة $\times ٤٨\% = (٤٢)$ مفردة. (٢)- البنك الأهلي المصري=٨٨

مفردة $\times ٣٦\% = (٣٢)$ مفردة. (٣)- بنك القاهرة=٨٨ مفردة $\times ١٦\% = (١٤)$ مفردة.

(٢/٢/١/١٠) طريقة جمع البيانات الأولية من المبحوثين بالمنظمات محل البحث: لقد تم جمع البيانات الأولية من عينة العاملين بالمنظمات محل البحث بتطبيق طريقة الإستيفاء الذاتي لقائمة الإستقصاء Self-Administered Questionnaire وهي إحدى طرق المقابلات الشخصية والتي تمنح المبحوثين الخصوصية والسرية وخفض أثر التفاعل والتحيز في إستيفاء قائمة الاستقصاء، وتمثلت وحدة المعاينة (Sampling Unit)-وهي تلك المفردة التي يتم توجيه قائمة الاستقصاء لها نظراً لتوافر الإجابات لديها-في عينة العاملين بالمنظمات محل البحث بمحافظة الفيوم خلال فترة إعداد الدراسة الميدانية، ولقد تم إختيارهم لكونهم أكثر وعياً وإدراكاً لمتغيرات البحث (الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي) وتم إستبعاد العاملين الذين تقل فترة عملهم عن سنة لضمان التقييم الموضوعي لمتغيرات البحث.

(١١) أنواع البيانات:

(١/١١) البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية اللازمة للتأصيل النظري للبحث من مصادرها المختلفة من دوريات متخصصة وتقارير رسمية وغيرها.

(٢/١١) البيانات الأولية: لجمع البيانات الأولية اللازمة لإختبار فروض البحث فقد إستخدم الباحث أسلوب المقابلة الشخصية لعينة العاملين من خلال قائمة إستقصاء تم إعدادها وإختبارها لهذا الغرض، وذلك بعد الحصول على موافقة الإدارة العلنا بالمنظمات محل البحث.

(١٢) أساليب قياس متغيرات البحث: لقد تم إعداد قائمة الإستقصاء لجمع البيانات الأولية من المستقضي منهم والمطلوبة للدراسة الميدانية، وتم صياغتها بما يحقق الهدف من البحث وإختبار فروضه، ويوضح ملحق البحث قائمة الإستقصاء والتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية-بالإضافة إلى صفحة التعريف بها وإرشادات تعبئتها-وهي:

(١/١٢) الجزء الأول- يستهدف قياس وتقييم أبعاد الصمت التنظيمي (المتغير المستقل): تم قياس الصمت التنظيمي بالمنظمات الخاضعة للبحث بتطبيق مقياس (Zehir, C and Erdogan, E) (2011, pp 1389-1404) ويتكون من عشرون (٢٠) عبارة تعكس الأبعاد الثلاثة التالية: (١)- البعد الأول (الصمت الخاضع Acquiescat Silence): يشير إلى حجب الموظف للمعلومات والأفكار

والآراء المتعلقة بالعمل وغالباً ما يعوق عمليات التغيير والتطوير التنظيمي (Beheshtifar et al, 2012)، ويُقاس ها البُعد بسبع عبارات (١-٧) ومن أهمها: (تمنعني تعليمات المدير من الحديث عن أي معلومات تتعلق بالمنظمة، احجب الأفكار التي تفيد المنظمة بسبب تسلط المدير، ولا أبادر بعرض مقترحات لحل مشاكل العمل عندما أرى أن المدير لا يفتتح بأفكاري). (٢)-البُعد الثاني (الصمت الدفاعي Defensive Silence): يشير إلي حجب الموظف للمعلومات والأفكار والآراء بهدف تحقيق الحماية الذاتية (Deniz, et.al, 2013)، ويُقاس بست عبارات (٨-١٣) ومن أهمها: (أحتفظ بالمعلومات المتعلقة بالعمل بسبب الخوف من فقدان الوظيفة، أتجنب الحديث عن بعض الأمور المتعلقة بالعمل من أجل حماية نفسي من الزملاء أو الرؤساء، وأخشي التحدث مع الزملاء في العمل بخصوص الأمور المتعلقة بالمنظمة وسياساتها). (٣)-البُعد الثالث (الصمت الاجتماعي Prosocial Silence): يشير إلي حجب المعلومات الخاصة بأعمال المنظمة والعاملين لحماية الآخرين وعدم إيذائهم بالإدلاء بها (Bagheri et al., 2012)، ويُقاس بسبع عبارات (١٤-٢٠) ومن أهمها: (أتجنب الحديث عن أسرار العمل مع الزملاء، أحرص على عدم مهاجمة المنظمة في المجتمع، وأرفض الكشف عن معلومات قد تضر المنظمة). ولقد تم تطبيق هذا المقياس في دراسات أجنبية عديدة مثل: (Acaray et al, 2015, Caylak and (Nevin. et. al, 2013, Eriguc. et al, 2014, 2019) (2019) (Alheet, 2019, Shirvani, et .al., 2019), Altuntas, 2017، كما تم تطبيقه في عدة دراسات مصرية منها: (ربيع، ٢٠١٤، عبد الهادي، ٢٠١٥، راية، ٢٠١٦، شعراوي، ٢٠١٧، مناع، ٢٠١٧، مهدي، ٢٠١٨، النجار، ٢٠١٨، أبو العطا، ٢٠١٨، وحسني، ٢٠٢١).

(٢/١٢) الجزء الثاني يستهدف قياس وتقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع): لقد تم قياس مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث بتطبيق مقياس (Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) والذي ينسب إلي (Maslach and Jackson, 1996) ويتكون المقياس من (٢٢) عبارة تعكس الأبعاد الثلاثة التالية: (١)-البُعد الأول (الإرهاق العاطفي Emotional Exhaustion): يشير إلى شعور الموظف بالإجهاد والإرهاق الإنفعالي والإرهاق النفسي وذلك نتيجة لإستنفاد طاقته وقدراته العاطفية والجسدية في العمل وعدم التوازن بين متطلبات العمل وإمكانياته وقدراته، ويؤدي الإنهك العاطفي إلي مؤشرات سلبية مثل فقدان الثقة بالنفس، إنخفاض الروح المعنوية، الإحساس بالإحباط والتوتر، قلة الإهتمام بعملاء المنظمة، والإنسحاب النفسي كوسيلة لمواجهة متطلبات وابعاء العمل المتزايدة (Tomas & Lankau, 2009, Paul, 2011)، ويُقاس بُعد الإنهك العاطفي بتسع عبارات (١-٩) ومن أهمها: (أشعر أن زملائي في العمل يستغلون مشاعري الطيبة تجاههم، أشعر بالملل خلال عملي، وكثيراً ما يبتابني الشعور بالإختناق أثناء العمل).

(٢)-البُعد الثاني (نقص الإنجاز الشخصي Decreased Personal Accomplishment): يشير إلى تدني الإنجاز المهني في العمل Reduced Professional Achievement نتيجة لعدم قدرة العامل على تحقيق النتائج المرغوبة والفشل في التفاعل مع الزملاء وضعف الثقة بالنفس مما يؤدي إلي مؤشرات سلوكية سلبية ومنها: تدني القيمة والفعالية الذاتية، غموض الدور، والشعور بعدم التقدير (Schaufeli et al, 2009)، ويُقاس بُعد نقص الإنجاز الشخصي بثمانية عبارات (١٠-١٧) مثلاً: (ادرك أن الآخرين يقدرون قيمة ما أقوم به من عمل، أحقق إنجازات كثيرة تستحق التقدير أثناء عملي، وأتعامل بهدوء تام مع المشكلات النفسية التي يعاني منها الآخرين).

(٣)- البُعد الثالث (سلبية العلاقات الشخصية **Depersonalization**): يشير إلى غياب البُعد الإنساني في التعامل مع الغير حيث يتصف سلوك الموظف بالقسوة والبرود واللامبالاة نحو زملائه وتوجيه الانتقادات واللوم لهم وللمنظمة والشعور السلبي نحو العملاء وإنخفاض الإهتمام بهم (أبو مسعود، ٢٠١٠)، ويؤدي الشعور بالسلبية في العلاقات إلى سلوكيات مناوئة للعمل مثل الإنسحاب الوظيفي وتقييد الإنتاج، وإستخدام مصطلحات فنية معقدة عند التواصل مع الزملاء في أمور العمل، ويُقاس بُعد سلبية العلاقات الشخصية بخمس عبارات (١٨-٢٢) ومن أهمها: (تعامل مع الأفراد في العمل بأسلوب مجرد من العواطف، أشعر أنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ التحاقني بعلمي الحالي، ولا أهتم كثيراً بما قد يحدث للآخرين في عملي).

ويُعد المقياس المستخدم في هذا البحث من أكثر المقاييس شيوعاً وتطبيقاً لقياس الاحتراق الوظيفي، وتم تطبيقه في عدة دراسات أجنبية مثل: (Almer and Kaplan, 2002, Kehinde, 2021 Adewa, 2020, Viradestianti et.al 2021)، وتم تطبيقه على البيئة العربية في دراسات عديدة مثل: (أبو طه، ٢٠١٠، النبوي، ٢٠١٧، العزوني، ٢٠٢٠، القحطاني، ٢٠٢١، وسبع ٢٠٢٢).

ولقد تم تصميم عبارات مقياس الصمت التنظيمي ومقياس الاحتراق الوظيفي وفق مقياس ليكرت الخماسي للموافقة/عدم الموافقة والمرتج من خمسة مستويات ذات أوزان ترجيحية مختلفة حيث يشير الرقم (١) إلى أقصى درجات عدم الموافقة بينما يشير الرقم (٥) إلى أقصى درجات الموافقة مع وجود درجة محايدة في المنتصف.

(٣/١٢) الجزء الثالث: الخصائص الديموجرافية اللازمة للتوصيف الإحصائي لعينة العاملين: تضمنت قائمة الإستقصاء الخصائص الديموجرافية التالية: (النوع، العمر، ودرجة الخبرة) ونوع قطاع الخدمة: (قطاع توزيع الكهرباء، قطاع البنوك العامة، وقطاع البريد) وذلك لإختبار الفرضين الأول والثاني للبحث وأيضاً للتوصيف الإحصائي لعينة العاملين.

(١٣) إختبار قائمة الإستقصاء: قبل البدء في جمع البيانات الأولية من المستقصي منهم بواسطة قائمة الإستقصاء في صورتها النهائية قام الباحث بإجراء الإختبارات الأكاديمية والميدانية والإحصائية اللازمة للقائمة- كإختبار أولي pre-test - وذلك على النحو التالي:

(١/١٣) الإختبار الأكاديمي: إستهدف التأكد من مدي صدق وصلاحيه محتوى قائمة الاستقصاء من حيث وضوح عناصرها وملائمة صياغتها للمبجوثين حيث تم عرضها على بعض الأكاديميين في مجالي السلوك التنظيمي والموارد البشرية وترتب على ذلك إجراء التعديلات اللازمة للقائمة لتناسب وأهداف البحث وفروضه.

(٢/١٣) الإختبار الميداني: تم إختبار قائمة الاستقصاء ميدانياً من خلال دراسة أولية pilot study على عينة مٌيسرة من العاملين بالمنظمات محل البحث بلغت ثلاثون (٣٠) مفردة على فترتين مدة كل فترة (١٥) يوماً وأسفر الإختبار عن وضوح بنود قائمة الإستقصاء وملائمة صياغتها وإتساقها من وجهة نظر المستقصي منهم.

(٣/١٣) الإختبار الإحصائي:

(١٣/١٣)-نتائج إختبار الثبات والصدق الذاتي لمقاييس البحث: لقد تم تطبيق معامل إرتباط كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha وذلك لحساب قيمة معامل الثبات Alpha Coefficient لعناصر أبعاد متغيرات البحث (الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي)، وتم تطبيق إختبار الصدق Validity Test لقائمة الاستقصاء من خلال حساب معامل الصدق وهو يساوي الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا، ويجب أن تتجاوز قيم معامل ألفا لكل متغير من متغيرات مقاييس البحث (٠,٦٠) لكي تكون معنوية (Hair, J et al., 2010, p.86)، ويوضح الجدول التالي رقم (١/٢) نتائج إختبار الثبات والصدق الذاتي لأبعاد متغيرات البحث.

الجدول رقم (١/٢) نتائج إختبار الثبات والصدق الذاتي لمقاييس البحث

م	المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
(١)	أبعاد الصمت التنظيمي.	٢٠	٠,٩١٣	٠,٩٢٤
(١/١)	الصمت الخاضع .	٧	٠,٨١٤	٠,٩٠٥
(٢/١)	الصمت الدفاعي.	٦	٠,٨٠٧	٠,٨٩٨
(٣/١)	الصمت الإجتماعي.	٧	٠,٨٢٢	٠,٩١٢
(٢)	أبعاد الاحتراق الوظيفي.	٢٢	٠,٩٠٨	٠,٩٣٣
(١/٢)	الإرهاك العاطفي.	٩	٠,٨١٩	٠,٩٠٧
(٢/٢)	نقص الإنجاز الشخصي.	٨	٠,٨٢٣	٠,٩١٣
(٣/٢)	سلبية العلاقات الشخصية.	٥	٠,٨٣٤	٠,٩١٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

بفحص الجدول السابق رقم (١/٢) يتضح أن مقاييس البحث تتمتع بخاصيتي الثبات والصدق حيث تجاوزت المعدل المقبول (٠,٦٠) فقد تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد مقياس الصمت التنظيمي من (٠,٨٠٧) إلي (٠,٨٢٢) وبلغ المتوسط العام للمقياس (٠,٩١٣) مما يؤكد على الاتساق الداخلي لعناصر أبعاد الصمت التنظيمي، كما تراوحت قيم معامل الصدق لأبعاد المقياس من (٠,٨٩٨) إلي (٠,٩١٢) وبلغ المتوسط العام للمقياس (٠,٩٢٤)، كما يوضح الجدول أن مقياس الاحتراق الوظيفي يتمتع بخاصيتي الثبات والصدق حيث تجاوز المعدل المقبول (٠,٦٠)، فقد تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد المقياس من (٠,٨١٩) إلي (٠,٨٣٤) وبلغ المتوسط العام للمقياس (٠,٩٠٨) مما يؤكد على الاتساق الداخلي لعناصر أبعاد مقياس الإلتزام التنظيمي، كما تراوحت قيم معامل الصدق لأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي من (٠,٩٠٧) إلي (٠,٩١٦) وبلغ المتوسط العام للمقياس (٠,٩٣٣) مما يعني إرتفاع درجتي الثبات والصدق لمحتويات مقاييس متغيرات البحث بحيث إذا تم إجراء البحث مرة أخرى خلال فترة زمنية مقبلة على فئة المبحوثين ذاتها فإن نسبة الثبات ستكون ذات النسب المذكورة أو نسب قريبة منها وبالتالي عدم الحاجة إلي حذف بعض العبارات من قائمة الاستقصاء المستخدمة لقياس متغيرات البحث.

(٢١٣/١٣) نتائج تطبيق التحليل العاملي التوكيدي ومؤشرات جودة التطبيق: لقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA) وكذا تطبيق مؤشرات جودة التطبيق والتي تحدد مدى قبول أو رفض النموذج المفترض للبيانات (Malik, et al., 2018)، ويوضح الجدول رقم (٢/٢) هذه المؤشرات وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (٢/٢) نتائج التحليل العاملي التوكيدي

مقاييس متغيرات البحث.	GFI	NFI	CFI	قيمة ٢ا	RMSFA
الصمت التنظيمي.	٠,٩٢٧	٠,٩١٥	٠,٩٥٣	١,٦٥	٠,٠٢
الاحترق الوظيفي.	٠,٩٣٢	٠,٩٤٧	٠,٩١٨	١,٨٢	٠,٠١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

بفحص الجدول أعلاه رقم (٢/٢) - يتبين جلياً مايلي: (١) - تراوحت قيم مؤشرات جودة التطبيق GFI، جودة التطبيق المعيارية Normed fit index (NFI)، وجودة التطبيق المقارن Comparative fit index (CFI) بين (٠,٩١٥)، (٠,٩٥٣) ويؤكد ذلك توافق جودة التطبيق لمقاييس متغيرات البحث مع إستبيان عينة المبحوثين (البيانات الأولية) حيث تزيد تلك القيم عن (٠,٩٠) وتقترب من الواحد الصحيح. (٢) - بلغت قيم ٢ا (١,٦٥)، (١,٨٢) وهي أقل من (٣) ويشير ذلك إلى تطابق مقاييس متغيرات البحث مع إستبيان عينة المبحوثين (البيانات الأولية). (٣) - إن قيم الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ المعياري (RMSFA) بلغت (٠,٠٢)، (٠,٠١) وهي أقل من (٠,٠٨) ويشير ذلك إلى تطابق (توافق) نموذج البحث بنسب مرتفعة مع بيانات عينة المبحوثين.

(١٤) أدوات التحليل الإحصائي: استخدم الباحث بعض الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج التحليل الإحصائي "SPSS" واللازمة للإختبار الإحصائي لفروض البحث وتحليل البيانات وتفسير النتائج، وهي: (١) - معامل كرونباخ الفالفا Cronbach's Alpha لتحديد قيم معاملي الثبات والصدق لمقياس البحث. (٢) - تطبيق التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA)، وكذا تطبيق مؤشرات جودة التطبيق والتي تحدد مدى قبول أو رفض النموذج المفترض للبيانات، وهي مؤشرات: جودة التطبيق GFI، جودة التطبيق المعيارية Normed fit index (NFI)، وجودة التطبيق المقارن Comparative fit index (CFI)، وإختبار ٢ا. (٣) - تطبيق أدوات الإحصاء الوصفي Descriptive statistics tools وتشمل مقاييس النزعة المركزية والتشتت (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) والتكرارات والنسب المئوية وذلك للتوصيف الإحصائي لخصائص عينة البحث ومتغيرات البحث، وأيضاً لإختبار مدى صحة فروض البحث. (٤) - تطبيق أسلوب الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression لإختبار الفرض الأول وذلك لتحديد مدى معنوية وقوة تأثير أبعاد الصمت التنظيمي على أبعاد الاحترق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث. (٥) - تطبيق إختبار (ت) (T-Test) لعينتين مستقلتين (Independent T-Test) لتحديد مدى وجود تأثير معنوي لمتغير النوع للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي. (٦) - تطبيق إختبار ٢ا (Chi-Square) لتحديد مدى وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي. (٧) - تطبيق إختبار (ف) (F-Test) لتحديد مدى وجود تأثير معنوي لمتغير درجة الخبرة للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي.

(١٥) الخلفية النظرية **Theoretical Background**: يشمل الإطار النظري مراجعة

الأدبيات Literature Review المتعلقة بالبحث وذلك على النحو التالي:

(١١٥) **المصطلحات المستخدمة في البحث**: يوجز الباحث بعض المفاهيم الشائعة للمصطلحات الواردة في هذا البحث والتي تتسق مع أهدافه وفروضه، وهي: مفهوم وأبعاد الصمت التنظيمي، مفهوم وأبعاد الاحتراق الوظيفي، والدراسات السابقة، وذلك على النحو التالي:

(١١٥) مفهوم وأبعاد الصمت التنظيمي:

(١١٥) **مفهوم الصمت التنظيمي Organizational Silence Concept**: ترجع بدايات ظهور مصطلح الصمت التنظيمي إلى أدبيات التعلم فقد لاحظ Argyris في دراساته عن التعلم وجود أعراف قوية وآليات دفاعية داخل المنظمات تمنع العاملين من الإفصاح عن المعلومات والآراء والمقترحات في بيئة العمل، حيث قدم Milliken Morrisol and هذا المفهوم عام (٢٠٠٠) لوصف ظاهرة الصمت التي تسود في المنظمات نحو العديد من القضايا والموضوعات (ريان، عبد المنعم، وعلى، ٢٠١٩، ص ٣٣٨)، وفي ظل تعدد وتباين مفاهيم الصمت التنظيمي يشير الباحث إلى أكثرها قبولاً وشيوعاً، وهي: (١)- وفق تعريف (Morrison and Milliken, 2003) فإن صمت العامل يشير إلى الإمتناع أو الإخفاء المتعمد لمعلومات حرجة بشأن الممارسات والمشكلات التنظيمية عن الغير في مكان العمل. Employee silence refers to intentional withholding of critical information about organizational problems and practices from others in the workplace. (٢)- لقد عرفا (Tangirala and Ramanujam, 2008) الصمت التنظيمي بأنه مفهوم مركب يتضمن الإمتناع عن تقديم معلومات متعلقة بسلوكيات عديدة وبمجموعة من القضايا والمشكلات المتنوعة في بيئة العمل ومنها: الإنتهاكات غير الأخلاقية sexual harassment، التمييز العرقي (العنصري) racial discrimination، كفاءة وسلوكيات المديرين والمشرفين، عبء العمل، كمية وجودة الإنتاج، وأخلاقيات العمل الإداري، كما عرفا الصمت التنظيمي بأنه خياراً متعمداً يستند على مبررات إستراتيجية Strategic reasons ويقود إلى حجب معلومات ضرورية وحرية وضرورة للغير، وبالتالي ليس كل حالة عدم إتصال تشير إلى الصمت- (٣) communication denotes silence. (٤)- الصمت (Van Dyne et al, 2003). (٥)- يعرف (Erdogdu, 2018) الصمت التنظيمي بأنه إمتناع العامل عن المشاركة في تقديم المقترحات وحجب المعلومات اللازمة لحل مشكلات العمل. (٦)- عرفا (Celep & Tulubas, 2013) الصمت التنظيمي بأنه عدم قدرة العاملين على التعبير عن أفكارهم وآرائهم بشكل مقصود. (٧)- الصمت التنظيمي هو منع الأفكار والآراء والمعلومات المتعلقة بالعمل عن الغير لتجنب الآثار السلبية الناتجة عنها (Brinsfied et al, 2009, Deniz et al, 2013). (٨)- يُعرف (Morrison, 2014) صمت العاملين بأنه إنخفاض الصوت التنظيمي لهم وإمتناعهم عن عدم مشاركتهم في الاجتماعات والمقترحات. (٩)- تُعرف نتائج دراسات (and Bakhtawar, 2014, Shojaie et al, 2011, Laeeque) صمت العاملين بأنه إنخفاض الصوت التنظيمي لهم وإمتناعهم عن عدم مشاركتهم في الاجتماعات والمقترحات. (١٠)- يشير الصمت التنظيمي إلى تجنب العاملين للمواجهات والمشاكل في المنظمة والميل للصمت بسبب شعورهم بالتهميش وعدم التقدير (Ciwelek et al, 2015). (١١)- وفق تعريف (Meral, et al, 2010) فإن الصمت التنظيمي هو عدم رغبة العاملين في التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بشأن الكشف عن نواحي الخلل بالمنظمة وتطوير الأداء.

(٢٠١١|١١٥)- أبعاد الصمت التنظيمي **Organizational Silence Dimensions**: اقترحت دراسات عديدة أبعاد مختلفة للصمت التنظيمي، ومن أهمها: نتائج دراسة (Brinsfield, 2009) والتي حددت خمسة أبعاد للصمت التنظيمي، وهي: (الصمت الدفاعي، صمت الحفاظ على العلاقات مع الآخرين، صمت الخجل، صمت الإذعان، وصمت الإنحراف)، واقترحت دراسة (Kostiuk, 2012) أربعة أبعاد للصمت التنظيمي، وهي: (الصمت الثقافي، الصمت الهيكلي، الصمت التكتيكي، وصمت الإهمال)، بينما اقترحت نتائج دراسات (Spencer and Bedeian, 2003, Vakola, 2005), Fine, 2009, Deniz et al, 2013, Preveaux and Bakshian et al, 2015 للصمت التنظيمي، وهي: (العزلة Isolation، ضعف دعم الإدارة العليا Lack of Senior Management Support، الخوف من ردود الفعل السلبية Fear of Negative Reactions، المخاوف المتعلقة بالعمل Work - Related Concerns، ونقص الخبرة Lack of Experience)، وحددت نتائج دراسات (Nevin et al, 2013, Perlow & Repeing, 2009) أربعة أبعاد للصمت التنظيمي، وهي: (صمت القبول أو الإذعان Acquiescent silence، الصمت الدفاعي defensive silence، الصمت الداعم للعلاقات الإجتماعية Prosocial silence، والصمت الوقائي protective silence).

(٢٠١١|١٥) مفهوم وأبعاد الاحتراق الوظيفي:

(١٢٠١|١٥) مفهوم الاحتراق الوظيفي **Job Burnout Concept**: يُعبر مصطلح الاحتراق الوظيفي عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في مجال العمل، ويُعد المحلل النفسي الأمريكي (Herbert Freudenberger, 1974) أول من اقترح مصطلح الاحتراق الوظيفي في الأدبيات الأكاديمية وذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك، وتطور هذا المصطلح بفضل إسهامات الباحثة (Maslach, 1986) أستاذة علم النفس بجامعة بركلي الأمريكية، ولقد عرفت مصطلح الاحتراق الوظيفي بأنه الشعور بالإجهاد الذهني وعدم الرضا عن الإنجاز المهني وكذا الميول والإتجاهات السلبية نحو الذات ونحو الغير، وفي ضوء تعدد وتباين مفاهيم مصطلح الاحتراق الوظيفي، يشير الباحث إلي بعض المفاهيم المتداولة والجديرة بالطرح والتناول، وهي: (١)- يُعرف (Coban and Sarikaya., 2016, p.148) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإنهاك والإستنزاف الذهني والجسدي، والتي تسببها الحياة المهنية للفرد. (٢)- عرف (Pines, 1996) الاحتراق الوظيفي بأنه شعور العامل بالإستنزاف العاطفي والسيكولوجي والجسدي، والتي ترجع إلى الإستغراق في العمل خلال فترة زمنية طويلة نسبياً. (٣)- الاحتراق الوظيفي هو حالة من الكرب Distress تظهر أعراضها على هيئات وأوجه مختلفة وأهمها الإحباط والاكنتاب وإنخفاض الإنتاجية ومن أسبابه الشعور بالفشل في الوظيفة ونقص التغذية العكسية الإيجابية والجمود الوظيفي (Bohlander, Snell and Sherman, 2001). (٤)- يُعرف (Zhou and Wen, 2007) الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة من الأعراض والمشاعر السلبية التي يشعر بها الفرد في مجال عمله والتي تجعله يفقد الرغبة في أداء العمل ويفقد التعاطف مع الآخرين. (٥)- الاحتراق الوظيفي هو عملية التحول السلبية في إتجاهات وسلوكيات العاملين كإستجابة لضغوط العمل (Chemiss, 1980). (٦)- عرف (Paul, 2001) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد البدني والوجداني والذهني التي تحدث للفرد نتيجة تفاعله ولفترات طويلة مع مجموعة من المواقف أو القضايا ومشكلات العمل التي تتطلب مزيداً من الجهد. (٧)- لقد عرف (Freudenberger, 1980) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإرهاق

الجسدي والوجداني والشعور بالإحباط والإبتلاء وإستنفاد الطاقة أو القوة نتيجة ظروف ومتطلبات العمل غير المناسبة (٨).- يعبر الاحتراق الوظيفي عن إحدى صور الضغوط المزمنة التي تتطور تدريجياً بمرور الزمن ويترتب عليها خلل نفسي يصيب الفرد وينتج عنه مواقف سلبية نحو زملاء العمل والمنظمة والعملاء (Skinner,2005). (٩)- الاحتراق الوظيفي هو فقدان الإهتمام بالإنتاج والتعاطف نحو الآخرين والشعور بالإرهاق والإستنزاف العاطفي Mashalach,Leiter and (Jackson,2012). (١٠)- لقد عرفنا (Zamini&Barzegary,2011) الاحتراق الوظيفي بأنه الحالة النفسية السلبية للعامل والنتيجة عن بيئة العمل ومن أهمها زيادة متطلبات وأعباء الوظيفة وضغوط الوقت.

في ضوء العرض السابق يرى الباحث أن الاحتراق الوظيفي هو شعور العامل بالإرهاك العقلي والعاطفي والجسدي نتيجة زيادة ضغوط العمل ومتطلبات وأعباء الوظيفة والتي تؤدي إلى ضعف الإنجاز الشخصي والسلوك السلبى نحو الغير.

(٢٠٢١|١١٥) أبعاد الاحتراق الوظيفي **Job Burnout Dimensions**: تعددت أبعاد الاحتراق الوظيفي وتباينت وفق دراسات عديدة فقد إقترحت دراسة (Kristenes et al.,2005) الأبعاد التالية للإحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، وتدني الإنجاز الشخصي) وأضافت دراسة (Despoina et I,2007) بُعد التهكم Cynicism ويشير إلى المعتقدات والمشاعر والسلوكيات والمواقف السلبية الساخرة وكذا التجارب الشخصية والتنظيمية المخيبة للأمل والتي تقود العامل لإنتقاد قواعد وإجراءات وقيم العمل.

(٢٠١٥) الدراسات السابقة **Previous Empirical studies**:

(١٠٢٠١٥) الدراسات الخاصة بالمتغير المستقل للبحث (الصمت التنظيمي):

(١٠٢٠١٥) الدراسات العربية الخاصة بالصمت التنظيمي: يوجز الباحث الدراسات العربية التي تناولت الصمت التنظيمي وبما يتسق ويتوافق مع اهداف هذا البحث وفروضه، وذلك على النحو التالي:

(١) الدراسات التي تناولت الصمت التنظيمي كمتغير مستقل:

لقد تباينت نتائج الدراسات العربية التي إستهدفت تحديد أثر الصمت التنظيمي كمتغير مستقل على المتغيرات التابعة المختلفة، ومن أهمها: دراسة (الفاعوري، ٢٠٠٤) والتي بحثت أثر الصمت التنظيمي على المشاركة في صنع القرارات بالتطبيق على عينة بلغت (١٤٤) من مديري الإدارات ومساعدتهم بجامعة مؤتة بالأردن وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي والمشاركة في صنع القرارات وعدم وجود فروق معنوية في مستوي أبعاد الصمت التنظيمي ترجع للمتغيرات الديموجرافية (العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) بينما توجد فروق معنوية في أبعاد الصمت التنظيمي ترجع لمتغيري النوع والمركز الوظيفي، وإختبرت دراسة (المجالي، ٢٠٠٧) أثر الصمت التنظيمي على المشاركة في صنع القرارات وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي والمشاركة في صنع القرارات، ووجود فروق معنوية في مستوي أبعاد الصمت التنظيمي ترجع للمتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية) وإستهدفت دراسة (الشوابكة، ٢٠٠٧) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الولاء التنظيمي والمشاركة في إتخاذ القرارات بالتطبيق على عينة من القيادات الأكاديمية بالجامعات الأردنية

العامة، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي وكل من الولاء التنظيمي والمشاركة في صنع القرارات، وعدم وجود فروق معنوية في مستوى الصمت التنظيمي ترجع للمتغيرات الديموجرافية (النوع، نوع الكلية والمستوي الوظيفي) ووجود فروق معنوية في مستوى الصمت التنظيمي وفق متغيرات (سنوات الخبرة، نوع الجامعة، والدرجة الأكاديمية)، بينما بحثت دراسة (الختاتنة، ٢٠٠٩) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية بالتطبيق على عينة بلغت (٦٨٢) مفردة من العاملين بالمؤسسات العامة الأردنية، وتوصلت النتائج إلى توافر الصمت التنظيمي بدرجة متوسطة، ووجود تأثير معنوي إيجابي للصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية، ووجود فروق معنوية في مستوى الصمت التنظيمي ترجع للمتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، واستهدفت دراسة (الصباغ، ٢٠١٠) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الرضا الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٤٠٠) مفردة من العاملين ببنك التنمية والإئتمان الزراعي، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين صمت العاملين ومستوى الرضا الوظيفي، وبحثت دراسة (الفهداوي، ٢٠١٢) نتائج الصمت التنظيمي بالتطبيق على عينة من العاملين في المنظمات العامة العراقية، وتوصلت النتائج إلى أن زيادة مؤشرات الصمت التنظيمي تؤدي إلى زيادة مؤشرات التراجع وال فشل الإداري، وفحصت دراسة (يوسف، ٢٠١٤) أثر محددات الصمت التنظيمي (دعم الإدارة العليا للصمت، ضعف فرص الإتصال، دعم المشرف للصمت، عدم إنسجام جماعة العمل، ورسمية السلطة) على التغيير التنظيمي، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي لمحددات الصمت التنظيمي على إتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي، بينما فحصت دراسة (ربيع، ٢٠١٤) أثر الصمت التنظيمي على إتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي بالتطبيق على عينة من العاملين بمستشفيات جامعة طنطا، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي للصمت التنظيمي على إتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي، وبحثت دراسة (عودة، ٢٠١٥) أثر الصمت التنظيمي على الشعور بالأمن الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٢٩٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس بثلاث جامعات بالأردن (اليرموك، الهاشمية، وموتة)، وتوصلت النتائج إلى توافر الصمت التنظيمي بدرجة فوق المتوسطة، ووجود علاقة سلبية معنوية بين الصمت التنظيمي والأمن الوظيفي، ووجود فروق معنوية بين مستوى الصمت التنظيمي ترجع إلى الدرجة العلمية ومدى الخبرة والكلية، وعدم وجود فروق معنوية ترجع إلى متغير النوع، وبحثت دراسة (مناع، ٢٠١٧) أثر سلوك صمت العاملين على إتجاهاتهم نحو العمل (سلوك المواطنة التنظيمية، الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي) بالتطبيق على عينة بلغت (٤٠٠) من العاملين بشركة مصر للتأمين وشركة مصر لتأمينات الحياة، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي لسلوك صمت العاملين على إتجاهات العاملين نحو العمل، وفحصت دراسة (على، ٢٠١٨) أثر الصمت التنظيمي على نية ترك العمل ودور العزلة التنظيمية في تلك العلاقة وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين متغيرات الدراسة، وإختبرت دراسة (عوجه، ٢٠١٩) أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على عينة من العاملين بالمعهد التقني بالكوفة بدولة العراق، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الشعور بالصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت نتائج دراسة (ريان، عبد المنعم، وعلى، ٢٠١٩) إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الصمت التنظيمي والإلتزام التنظيمي، بينما بحثت دراسة (حسني، ٢٠٢١) أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية ودور الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط في تلك العلاقة وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٣٧٢) من العاملين بقطاع

الأدوية بمحافظة القاهرة، وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة تأثير معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية ووجود علاقة تأثير معنوية إيجابية بين الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما إختبرت دراسة (عبد الرحمن، ٢٠٢١) أثر الصمت التنظيمي على المواطنة التنظيمية، وتوصلت النتائج إلي وجود تأثير معنوي سلبى للصمت التنظيمي على المواطنة التنظيمية، وإستهدفت دراسة (الشريف، ومخولف، ٢٠٢١) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الإغتراب الوظيفي بالتطبيق على عينة من العاملين بالمكاتب التعليمية الخدمية بمدينة بنغازي، وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة تأثير معنوية إيجابية بين الصمت التنظيمي والإغتراب الوظيفي، وإستهدفت دراسة (حمودة، ٢٠٢١) تحديد أثر الصمت التنظيمي على التوافق المهني بالتطبيق على عينة من العاملين في الأقسام الإدارية بالجامعات الفلسطينية، وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي والتوافق المهني.

ولقد إستهدفت دراسات عديدة تحليل أثر الصمت التنظيمي على أداء العاملين، ومن أهمها دراسة (عبد الرازق، ٢٠١٦) بالتطبيق على عينة من العاملين بالشركات العراقية، وتوصلت النتائج إلي وجود تأثير معنوي سلبى للصمت التنظيمي على أداء العاملين، وبحثت دراسة (عبود، وحسين، ٢٠١٦) أثر الصمت التنظيمي على مؤشرات أداء العاملين (الرضا الوظيفي، الإبداع، الإنتاجية، والغياب) بالتطبيق على عينة بلغت (١٠٠) مفردة من العاملين في جامعة بابل، وتوصلت النتائج إلي وجود تأثير معنوي سلبى للصمت التنظيمي على مؤشرات أداء العاملين بينما يوجد تأثير معنوي إيجابي للصمت التنظيمي على الغياب، وإختبرت دراسة (الحجار، ٢٠١٩) أثر الصمت التنظيمي على الأداء المؤسسى بالتطبيق على عينة من العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة معنوية إيجابية للصمت الدفاعي والصمت المؤيد إجتماعياً على الأداء المؤسسى ووجود علاقة معنوية سلبية لصمت الخضوع على الأداء المؤسسى، وفحصت دراسة (الشنيفي، والتركي، ٢٠١٩) أثر الصمت التنظيمي على الأداء الوظيفي وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بجامعة الملك سعود وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة إرتباط سلبية بين الشعور بالصمت التنظيمي ومستوي الأداء الوظيفي، وبحثت دراسة (جمال الدين، ٢٠٢٠) أثر الصمت التنظيمي على أداء العاملين ودور القيادة الأخلاقية كمتغير وسيط، وتوصلت النتائج إلي وجود تأثير معنوي سلبى للقيادة الأخلاقية على الصمت التنظيمي بينما تأثيرها معنوي إيجابي على أداء العاملين، ووجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي وأداء العاملين.

(٢) الدراسات التي بحثت أثر المتغيرات الديموجرافية على مستوى إدراك الصمت التنظيمي:

لقد تعددت نتائج الدراسات العربية التي إختبرت أثر المتغيرات الديموجرافية للمبوحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي حيث توصلت نتائج دراسة (عبد السلام، ٢٠١٣) إلي وجود فروق معنوية في مستوى الصمت التنظيمي ترجع للمتغيرات الديموجرافية التالية: (العمر، مستوى التعلم، ومدة الخدمة) على مستوى الصمت التنظيمي، وتوصلت نتائج دراسة (حسن، ٢٠١٤) إلي وجود فروق معنوية في مستوى الصمت التنظيمي ترجع إلي المتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، درجة الخبرة، والدرجة الأكاديمية) وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢١) مفردة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بجامعة بني سويف، وتوصلت نتائج دراسة (بومنقار، ٢٠١٦) إلي عدم وجود فروق معنوية في مستويات الصمت التنظيمي ترجع إلي المتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، مستوى التعلم، وسنوات العمل) وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بالمؤسسات العمومية الجزائرية، بينما

توصلت نتائج دراسة (النجار، ٢٠١٨) إلى وجود فروق معنوية في مستوى الصمت التنظيمي وفق متغيري النوع ومستوي التعلم، وعدم وجود فروق معنوية وفق متغير سنوات الخبرة، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٢٢٧) من العاملين في ديوان عام محافظة الدقهلية، وتوصلت نتائج دراسة (مهدي، ٢٠١٨) إلى وجود فروق معنوية بين آراء العاملين نحو الصمت التنظيمي وفق متغيري الخبرة والدرجة العلمية، وعدم وجود فروق معنوية وفق متغير النوع، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٢٨١) مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بجامعة سوهاج، وتوصلت نتائج دراسة (الريثي، ٢٠٢١) إلى وجود علاقة تأثير معنوية سلبية لمدة الخدمة على الصمت التنظيمي وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٣١٠) من العاملين بمنطقة جازان السعودية.

(٢٠١٥|٢|١١) الدراسات الأجنبية المتعلقة بالصمت التنظيمي:

لقد تباينت نتائج الدراسات الأجنبية التي إختبرت أثر الصمت التنظيمي كمتغير مستقل على المتغيرات التابعة المختلفة، ومن هذه الدراسات دراسة (Meral. et al, 2014) والتي إستهدفت تحديد أثر الصمت التنظيمي على إتجاهات العاملين نحو ترك العمل ودور الإنسحاب النفسي كمتغير وسيط في تلك العلاقة، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي للصمت التنظيمي على نية ترك العمل، وأن توسيط الإنسحاب النفسي في تلك العلاقة قد ساهم في زيادة قوة العلاقة بينهما، وفحصت دراسة (Nafei, 2016a) أثر الصمت التنظيمي على الإرتباط الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٣٣٨) من العاملين بمستشفيات جامعة المنوفية وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي معنوي للصمت التنظيمي على الإرتباط الوظيفي، وبحثت دراسة (Caylak and Altuntas, 2017) أثر الصمت التنظيمي والتهكم التنظيمي على نية ترك العمل بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢٣) من هيئة التمريض بالمستشفى التعليمي بمدينة أنقرة بتركيا، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين متغيرات الدراسة، وإختبرت دراسة (Alheet, 2019) أثر الصمت التنظيمي على الكفاءة الذاتية للعاملين ومستوي فعالية الأداء الصحي لبعض المراكز الصحية بمدينة عمان بالأردن بالتطبيق على عينة بلغت (٢٠٠) من العاملين (الأطباء، الصيادلة، الممرضين، الفنيين، المحاسبين، ومفتشي المراكز الصحية) وتوصلت النتائج إلى إن مستوي الصمت التنظيمي متوسط وإرتفاع تأثير أبعاد الصمت التنظيمي الإيجابي في تحسين مستوي فعالية الأداء الصحي والكفاءة الذاتية للعاملين وبنسبة بلغت (٨١٪)، بينما إستهدفت دراسة (Zekeria, N, 2021) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الفعالية التنظيمية بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية بدولة باكستان، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي للصمت التنظيمي على مستوي الأداء الفردي ومستوي الفعالية التنظيمية، ومن ناحية أخرى، لقد إستهدفت دراسات عديدة تحليل أثر الصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي ومنها دراسة (Vakola and Bouradas, 2005) وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بإحدى الشركات اليونانية العاملة في قطاع الأسهم، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي للصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي، وأظهرت نتائج دراسة (Panahi and Danacifard, 2010) وجود علاقة معنوية سلبية بين مستوي الصمت التنظيمي ومستوي الإلتزام التنظيمي، وإختبرت دراسة (Alvani, et al, 2012) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات بدولة إيران، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي والإلتزام التنظيمي، ودراسة (Sahar Nilmaran, et 1, 2012) بالتطبيق على عينة من العاملين في كليات العلوم والإدارة بدولة إيران، وتوصلت النتائج

إلى وجود تأثير سلبي لأبعاد الصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي، وتوصلت نتائج دراسة (2012) Belal Panahi, et.al) إلى وجود تأثير سلبي للصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين إتجاهات الإدارة العليا والمشرفين المباشرين نحو الصمت التنظيمي وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٢٩٠) من العاملين بإحدى الجامعات في أذربيجان، وتوصلت أيضاً نتائج دراسة (Deniz et al, 2013) إلى وجود تأثير معنوي سلبي لمناخ الصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي بالتطبيق على عينة من العاملين في مجال الرعاية الصحية، وفحصت دراسة (2013) Nevin . et.al) أثر أبعاد الصمت التنظيمي: (الصمت الخاضع، الصمت الدفاعي، والصمت الداعم للعلاقات الإجتماعية) على الإلتزام التنظيمي، بالتطبيق على عينة بلغت (١٧٥) من العاملين بالمستشفيات الخاصة بمدينة إسطنبول بتركيا، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي بين الصمت الدفاعي والإلتزام التنظيمي، وعدم وجود تأثير معنوي لصمت القبول والصمت الداعم للعلاقات الإجتماعية على الإلتزام التنظيمي، وظهرت نتائج دراسة (Dedahanov and Rhee, 2015) وجود تأثير معنوي سلبي لبعدي صمت الإذعان والصمت الدفاعي على الإلتزام التنظيمي، وعدم وجود تأثير معنوي لبعدي صمت الحفاظ على مصالح الآخرين نحو الإلتزام التنظيمي وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بقطاع الصناعات الثقيلة بكوريا الجنوبية، بينما إستهدفت دراسة Gashtasebi (Parastoo and Fariba Karimil, 2015) أثر الصمت التنظيمي والثقة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٨٠) من العاملين بجامعة آزاد بأصفهان بإيران، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي ووجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي والثقة التنظيمية ووجود علاقة معنوية سلبية بين الصمت التنظيمي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، وإستهدفت دراسة (Hussain et al, 2016) تحديد أثر الصمت التنظيمي على الإلتزام التنظيمي بالتطبيق على عينة بلغت (٨٠) من المدرسين بالمدارس الحكومية بدولة باكستان، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي بين الصمت التنظيمي والإلتزام العاطفي بالتطبيق على عينة من العاملين في (١٢) بنك بإقليم Khyber Pakhtunkhwa بدولة باكستان، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي معنوي للصمت التنظيمي على الإلتزام العاطفي.

وإختبرت بعض الدراسات أثر الصمت التنظيمي على المواطنة التنظيمية مثل دراسة (Cinar 2013) et.al) بالتطبيق على عينة من العاملين بإحدى المستشفيات التركية، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي للصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة (Acaray et al, 2015) بالتطبيق على عينة بلغت (٤٩٢) من العاملين بالشركات متعددة الجنسيات بتركيا، وكشفت النتائج عن وجود تأثير معنوي سلبي لبعدي الصمت الدفاعي وصمت القبول على سلوك المواطنة التنظيمية ووجود تأثير معنوي إيجابي للصمت الداعم للعلاقات الإجتماعية على المواطنة التنظيمية، وأيضاً دراسة (Nafei, 2016b) بالتطبيق على عينة بلغت (٣١٥) من العاملين بمستشفيات جامعة المنوفية وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي معنوي للصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية.

(٢٠٢١ | ١٥) الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (الاحترق الوظيفي):

(١ | ٢٠٢١ | ١٥) الدراسات العربية المتعلقة بالاحترق الوظيفي: يوجز الباحث الدراسات العربية التي تناولت الاحترق الوظيفي وبما يتسق ويتوافق مع أهداف البحث وفروضه، وذلك على النحو التالي:

(١) الدراسات التي تناولت الاحترق الوظيفي كمتغير تابع:

لقد تباينت نتائج الدراسات العربية التي إختبرت الاحترق الوظيفي كمتغير تابع، حيث فحصت دراسة (رفاعي، ٢٠٠٤) أثر ضغوط العمل على الاحترق الوظيفي ودور الرضا عن العمل كمتغير وسيط في تلك العلاقة بالتطبيق على عينة بلغت (٢٦٩) من الأطباء بمستشفيات جامعة أسيوط، وتوصلت النتائج إلي وجود فروق معنوية في درجة إدراك المبحوثين نحو ضغوط العمل وفق المتغيرات الوظيفية وعدم وجود فروق معنوية وفق المتغيرات الشخصية، ووجود تأثير معنوي إيجابي لمتغيرات ضغوط العمل على أبعاد الاحترق الوظيفي وأن الرضا عن العمل قد ساهم في إنخفاض درجة تأثير متغيرات ضغوط العمل على الاحترق الوظيفي، وإستهدفت دراسة (رؤوف، ٢٠٠٩) تحديد أثر القيادة الكاريزمية على أبعاد الاحترق النفسي (الإنهاك العاطفي والجسماني، السلبية في العلاقات، وتدني مستوي الإنجاز الشخصي) بالتطبيق على عينة بلغت (٣١٨) من العاملات بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة، وتوصلت النتائج إلي وجود تأثير معنوي إيجابي للقيادة الكاريزمية على أبعاد الاحترق النفسي، وفحصت دراسة (أبو العسل، ٢٠١١) أثر المناخ الأخلاقي على الاحترق النفسي والإلتزام التنظيمي بالتطبيق على عينة من رؤساء الأقسام في (٤٠) مديرية من مديريات التربية والتعلم بالأردن، وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة معنوية سلبية بين الاحترق الوظيفي والمناخ الأخلاقي، ووجود علاقة معنوية موجبة بين درجة الإلتزام التنظيمي والمناخ الأخلاقي، وبحثت دراسة (الحريري، ٢٠١٢) أثر بُعدي الرعاية المهنية (الدعم الوظيفي للأفراد والدعم النفسي والإجتماعي) على الاحترق الوظيفي بالتطبيق على عينة من العاملين بهيئة الهلال الأحمر بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت النتائج إلي إرتفاع مستوي الرعاية المهنية وعدم وجود فروق معنوية في مستوي الرعاية المهنية تُعزي للمتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، مستوي التعليم، ودرجة الخبرة)، ووجود علاقة إرتباط سلبية معنوية بين بُعد الدعم الوظيفي وبين الإنهاك العاطفي وتدني الإنجاز الشخصي، وفحصت دراسة (حراز، ٢٠١٥) أثر سياسة تدوير العاملين على أبعاد الاحترق الوظيفي (الإجهاد الإنفعالي، عدم الإنسانية، وضعف الإنجاز الشخصي) بالتطبيق على عينة بلغت (٣٨٤) مفردة من العاملين بجامعة دمياط، وتوصلت النتائج إلي عدم وجود فروق معنوية نحو أهمية تطبيق سياسة تدوير العاملين وفق وظيفة الفرد، ووجود تأثير معنوي لتدوير العاملين على مستوى الاحترق الوظيفي، وبحثت دراسة (عدوان، وحفناوي، ٢٠١٦) أثر الضغط المهني والأنماط السلوكية على الاحترق النفسي وتوصلت النتائج إلي إرتفاع درجة الاحترق النفسي ووجود تأثير معنوي للضغط المهني على الاحترق النفسي وعدم وجود تأثير معنوي للأنماط السلوكية على الاحترق النفسي، وبحثت دراسة (العمرى، ونصر، ٢٠١٦) أثر ضغوط العمل على الاحترق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٢١) مفردة من معلمات المرحلة الثانوية بمدارس التطوير بمدينة تبوك السعودية، وتوصلت النتائج إلي إرتفاع ضغوط العمل وأن درجة الاحترق الوظيفي متوسطة ووجود تأثير معنوي لضغوط العمل على الاحترق الوظيفي، وفحصت دراسة (عقدي، ٢٠١٧) أثر المناخ التنظيمي على الاحترق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢٢) معلماً بالمدارس الثانوية في منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت النتائج إلي إرتفاع مستوي الاحترق الوظيفي، ووجود

فروق معنوية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدي المبحوثين الذين لديهم سنوات خدمة أقل من خمس سنوات، وعدم وجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق الوظيفي ترجع إلي الحالة الاجتماعية، وبحثت دراسة (عاشور، وعبد الوهاب، ٢٠١٧) أثر غياب العدالة التوزيعية على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك الإنفعالي، تبلد المشاعر، والشعور بنقص الإنجاز) بالتطبيق على عينة بلغت (٤٣) من مستشاري التوجيه والإرشاد النفسي بولاية سكيكدة بدولة الجزائر، وتوصلت النتائج إلي انخفاض الشعور بالعدالة التوزيعية ووجود تأثير سلبي معنوي لغياب العدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي حيث يؤدي غياب العدالة التوزيعية إلي إرتفاع أبعاد الاحتراق الوظيفي، وإستهدفت دراسة (ربيع، ٢٠٢١) تحديد أثر سلوكيات التتمر في العمل (سلوك التتمر المرتبط بالشخصية وسلوك التتمر المرتبط بالإيذاء الجسدي) على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٣٠٠) من أعضاء هيئة التدريس المعاونة بالكليات النظرية التابعة لجامعة القاهرة، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات التتمر في العمل على الاحتراق الوظيفي، بينما إستهدفت دراسة (عبد المنعم، ٢٠٢١) تحديد أثر أبعاد الإخلال بالعقد النفسي (محتوي الوظيفة، العوامل التنظيمية، وعوامل بيئة العمل) على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي، تدني الإنجاز، تبلد المشاعر، فقدان العنصر الإنساني، والسلبية في العلاقات) بالتطبيق على عينة بلغت (٣٨٠) من العاملين بقطاع البترول المصري، وأظهرت النتائج توافر أبعاد الإخلال بالعقد النفسي بدرجة متوسطة وإنخفاض درجة أبعاد الاحتراق الوظيفي ووجود تأثير معنوي لأبعاد الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي، وفحصت دراسة (القحطاني، ٢٠٢١) أثر المتغيرات الوظيفية (غموض الدور، عبء الدور، وصراع الدور)، والمتغيرات الشخصية (العمر، النوع، المستوى التعليمي، ودرجة الخبرة) على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، سوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز)، بالتطبيق على عينة بلغت (٣٨٤) من العاملين بإمارة منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، وأظهرت النتائج وجود تأثيراً معنوياً إيجابياً لغموض الدور وعبء الدور على أبعاد الاحتراق الوظيفي، ووجود تأثيراً إيجابياً لصراع الدور على بُعد الإنهاك العاطفي، وبُعد الشعور بتدني الإنجاز، وعدم وجود تأثيراً معنوياً لصراع الدور على بُعد سوء التعامل مع الآخرين ووجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق الوظيفي ترجع للمتغيرات الشخصية.

(٢) الدراسات التي بحثت أثر المتغيرات الديموجرافية على مستوى إدراك الاحتراق الوظيفي:

لقد تعددت وتباينت نتائج الدراسات العربية التي إستهدفت تحديد أثر المتغيرات الديموجرافية على مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد الاحتراق الوظيفي حيث توصلت نتائج دراسة (البدوي، ٢٠٠٠) إلي عدم وجود تأثير معنوي لمتغير النوع ودرجة الخبرة للمبحوثين على الاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة من الممرضين بمستشفيات محافظة عمان بدولة الأردن، كما توصلت نتائج دراسة (العتيبي، ٢٠٠٣) إلي عدم وجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى للنوع والحالة الزوجية والمستوي التعليمي للمبحوثين، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢٥) مفردة من العاملين بقطاع الخدمة المدنية الكويتي، بينما توصلت نتائج دراسة (الزهراني، ٢٠٠٨) إلي وجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لمتغيري سنوات الخبرة والحالة الإجماعية وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٥٠) من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت نتائج دراسة (الرافعي، والقضاة، ٢٠١٠) إلي وجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموجرافية التالية: (العمر، الدرجة العلمية، التخصص، ودرجة الخبرة) على الاحتراق

الوظيفي وذلك بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية المعلمين بجامعة أربيل، وبحث دراسة (النورى، ٢٠١٠) أثر المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، الدرجة العلمية، التخصص) والمتغيرات التنظيمية (حجم العمل، عبء العمل، وصراع الدور) على أبعاد الاحتراق الوظيفي، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموجرافية والتنظيمية على أبعاد الاحتراق الوظيفي، وتوصلت نتائج دراسة (أبومسعود، ٢٠١٠) إلى وجود فروق معنوية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي تُعزى للعوامل الديموجرافية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمستوى الإداري)، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٢٠٨) مفردة من الموظفين الإداريين بوزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، وتوصلت نتائج دراسة (العجاجي، ٢٠١٠) إلى وجود فروق معنوية في مستوى أبعاد الاحتراق ترجع لمتغير النوع لصالح الإناث، وعدم وجود فروق معنوية في مستوى أبعاد الاحتراق ترجع لسنوات الخبرة وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٨٢) من معلمي تلاميذ التوحّد بالأردن، وفحصت دراسة (جرار، ٢٠١١) أثر المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، التخصص، درجة الخبرة، وموقع المدرسة) ودرجة الجدية في العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٢١) من مديري المدارس الثانوية بمحافظة شمال الضفة الغربية، وتوصلت النتائج إلى وجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموجرافية، بينما توصلت نتائج دراسة (أبو ريا، ٢٠١١) إلى عدم وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، العمر، مكان العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، والمسمى الوظيفي) على أبعاد الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٤٣) مفردة من العاملين بمديريات وزارات السلطة الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وفحصت دراسة (الجمال، ٢٠١٢) أثر كل من المتغيرات الديموجرافية: (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان العمل، مدة الخبرة، والموقع الوظيفي) والمتغيرات التنظيمية: (ضغوط العمل، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، والمساندة الاجتماعية) على أبعاد الاحتراق الوظيفي: (الإجهاد الإنفعالي، تلبّد المشاعر، والإنجاز الشخصي) بالتطبيق على عينة من النساء العاملات بمؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، وتوصلت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية في درجة أبعاد الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموجرافية، ووجود تأثير معنوي لمتغير الموقع الوظيفي على بُعد الإنجاز الشخصي، ووجود تأثير معنوي للمتغيرات التنظيمية على أبعاد الاحتراق الوظيفي، وتوصلت نتائج دراسة (عبد الوهاب، ٢٠١٤) إلى عدم وجود فروق معنوية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإستنزاف العاطفي، تلبّد المشاعر، والإنجاز الشخصي الضعيف) وفق المتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، الحالة الاجتماعية، السن، وعدد سنوات الخبرة) وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢٧) مفردة من الممرضين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، وتوصلت أيضاً نتائج دراسة (مختار، ٢٠١٤) إلى عدم وجود تأثير معنوي لمتغيري النوع وسنوات الخبرة على مستوى الاحتراق الوظيفي، وتوصلت نتائج دراسة (المجدلاوى، ٢٠١٤) إلى أن فئة ذوي الخبرة (١٦) سنة فأكثر أكثر إحترافاً من الذين خبرتهم (٥) سنوات فأقل، وأن مستوى الاحتراق الوظيفي يرتفع بإرتفاع مستوى التعلم وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٢٤٥) من السائقين بمحافظة غزة، بينما توصلت نتائج دراسة (الجنيدى، والحلاق، ٢٠١٧) إلى وجود فروق معنوية بين فئات العينة في مستوى الاحتراق النفسي ترجع إلى متغيرين من المتغيرات الديموجرافية وهما النوع لصالح الإناث والحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٠١) مفردة من الممرضين والممرضات بوحدة العناية المكثفة بمستشفيات مدينة الخليل بفلسطين، وتوصلت نتائج دراسة (عبد القادر، وعلى، ٢٠١٧)

إلى عدم وجود فروق معنوية في مستوي الاحتراق المهني وفق المتغيرات الديموجرافية التالية: (النوع، العمر، وسنوات الخبرة) وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٣٠) مفردة من المرشدين النفسيين بولاية الخرطوم بدولة السودان، وإستهدفت دراسة (عزیزی، ٢٠١٨) تحديد أثر متغيري النوع ودرجة الخبرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٠٠) مفردة من مدرسي التعلم المتوسط بمدارس ولايتي سعيده والبيض بدولة الجزائر، وتوصلت النتائج إلى أن درجة الاحتراق الوظيفي متوسطة، وعدم وجود فروق معنوية في مستوي الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغيري النوع ودرجة الخبرة، وإستهدفت دراسة (مأمون، وبوعافية، ٢٠١٨) تحديد أثر متغيري النوع والخبرة المهنية على مستوي الاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (٨٠) من العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الإستجالات الطبية بالجزائر، وتوصلت النتائج إلى إرتفاع درجة الاحتراق النفسي، وعدم وجود فروق معنوية في درجة الاحتراق النفسي وفق متغيري النوع والخبرة المهنية، بينما توصلت نتائج دراسة (صبييرة، وحلوم، ٢٠١٨) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين الاحتراق الوظيفي وسنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القليلة في العمل وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٢٠) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة تشرين بدولة سوريا، وتوصلت نتائج دراسة (مريم، ٢٠١٩) إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوي الاحتراق النفسي لصالح الذكور وعدم وجود فروق في الاحتراق النفسي وفق سنوات الخبرة في العمل وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٥٠) مفردة من الممرضين والممرضات بمستشفى الموساة بمحافظة دمشق بدولة سوريا.

(٢٠٢١ | ٢ | ٢) الدراسات الأجنبية الخاصة بالاحتراق الوظيفي: يوجز الباحث الدراسات الأجنبية التي تناولت الاحتراق الوظيفي وبما يتسق ويتوافق مع أهداف هذا البحث وفروضه، وذلك على النحو التالي:

(١)- الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع: لقد تباينت نتائج الدراسات الأجنبية التي إختبرت الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، حيث إستهدفت دراسة (Gabris and Ihrke, 2001) تحديد أثر بعض المتغيرات التنظيمية (عدالة الإجراءات، عدالة التوزيع، ومفاهيم الموظف عن تقييم الأداء) على الاحتراق الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود تأثيراً معنوياً إيجابياً بين متغيرات الدراسة، بينما فحصت دراسة (Klienman et al., 2001) تحديد أثر الرعاية المهنية على المتغيرات التنظيمية التالية: (الاحتراق الوظيفي، الرضا الوظيفي، الانتماء التنظيمي، ونية ترك العمل) وتوصلت النتائج إلى عدم وجود تأثير معنوي للرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي ووجود تأثير معنوي للرعاية المهنية على المتغيرات التنظيمية الأخرى، وفحصت دراسة (Schaufeli and Bakker, 2004) أثر متطلبات وموارد الوظيفة والانهماك في العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاق، السخرية، وإنخفاض الكفاءة المهنية)، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط معنوية سلبية بين زيادة متطلبات وأعباء العمل وبين أبعاد الاحتراق الوظيفي حيث تؤدي زيادة متطلبات الوظيفة إلى إرتفاع الاحتراق الوظيفي، بينما يتوسط الإنهماك في العمل العلاقة بين توافر موارد الوظيفة وإنخفاض معدل دوران العمل، وبحثت دراسة (Gardner, 2004) أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت النتائج إلى أن الرعاية المهنية قد ساهمت في خفض مستويات الاحتراق الوظيفي، وإختبرت دراسة (Despoina, et al, 2007) العلاقة بين متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة (الحكم الذاتي، الدعم الإجتماعي، والتغذية العكسية) وبين الاحتراق الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين درجة توافر الموارد الوظيفية والاحتراق الوظيفي ووجود علاقة إيجابية بين زيادة متطلبات العمل والاحتراق الوظيفي، وفحصت دراسة (Thomas and Lankau, 2009)

أثر الرعاية المهنية والثقة بين القائد والتابعين على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٤٢٢) من العاملين بمجال الرعاية الصحية، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي للثقة بين القائد والتابعين في خفض الاحتراق الوظيفي، ولم تدعم الدراسة وجود تأثير معنوي للرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي، وفحصت دراسة (Day et al, 2009) أثر ضغوط ومخاطر بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي ودور التحكم في الوظيفة (المشاركة في اتخاذ القرارات والإستقلالية في العمل) كمتغير وسيط في تلك العلاقة، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لضغوط ومخاطر بيئة العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي ووجود تأثير معنوي سلبى لدرجة التحكم في الوظيفة على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت نتائج دراسة (Thanacoody, et al, 2009) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للصراع التنظيمي على الاحتراق الوظيفي وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بمراكز الرعاية الصحية بإستراليا، وتوصلت نتائج دراسة Montgomery et al.

(al, 2013) إلى وجود تأثير سلبى للثقافة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت نتائج دراسة (Andela et al, 2015) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي، وبحثت دراسة (Aukst and Modesta, 2016) أثر القيادة الأخلاقية على الاحتراق المهني ودور المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، ومستوى التعلم) كمتغيرات وسيطة في هذه العلاقة بالتطبيق على عينة بلغت (٢٤٢) من العاملين ببعض الشركات بدولة ليتوانيا، وتوصلت النتائج إلى مساهمة القيادة الأخلاقية في خفض الاحتراق المهني، وفحصت دراسة (Davoudi and Eslamieh, 2016) أثر القيادة الأخلاقية على الاحتراق الوظيفي والإلتزام التنظيمي، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين القيادة الأخلاقية والإلتزام التنظيمي، ووجود علاقة سلبية بين القيادة الأخلاقية والاحتراق الوظيفي، بينما إستهدفت دراسة (Tinnervander et al, 2016) تحديد أثر متطلبات وموارد الوظيفة وعبء العمل على الاحتراق الوظيفي والإرتباط الوظيفي بالتطبيق على عينة من الممرضات ببلجيكا، توصلت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة إيجابية بين توافر موارد الوظيفة والإرتباط الوظيفي، ووجود علاقة إرتباط سلبية بين توافر موارد الوظيفة والاحتراق الوظيفي، وبحثت دراسة (Yangetal, 2017) أثر الحالة الصحية على مستوى الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة من مديري المشروعات بقطاع البناء والتشييد بدولة الصين وتوصلت النتائج إلى إرتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي ووجود تأثير معنوي للحالة الصحية على الاحتراق الوظيفي مما يؤدي إلى إنخفاض الكفاءة المهنية، وإستهدفت دراسة (Elshaer et al., 2018) تحليل أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (٨٢) من الممرضات بوحدات العناية المركزة بمستشفى جامعة الاسكندرية، وتوصلت النتائج إلى إرتفاع مستوى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي ووجود تأثير معنوي إيجابي لمصادر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي.

وإختبرت دراسات عديدة أثر سمات الشخصية على الاحتراق النفسي مثل: دراسة (and Lind, 2004) و (Buhler) بالتطبيق على عينة بلغت (١١٩) من الممرضات في وحدات العناية المركزة ببعض المستشفيات بدولة المانيا، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين سمات الشخصية (العصابية، الإنهاك النفسي، وتبلد المشاعر) والاحتراق النفسي، وإستهدفت دراسة (2006, Bakker et al) تحديد العلاقة بين العوامل الخمسة للشخصية والاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (٨٠) من العاملين في القطاع الصحي بدولة السويد، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية

إيجابية بين متغيرات الدراسة، وفحصت دراسة (Stephanie, 2007) أثر العوامل الخمسة للشخصية على الاحتراق النفسي، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي للعصابية والانبساطية على الإجهاد الانفعالي ووجود تأثير معنوي سلبي لتباعد المشاعر والمقبولية على نقص الشعور بالإنجاز، وبحثت دراسة (Jeongkim, Hyunshin and Swanger, 2009) أثر العوامل الخمسة للشخصية على الاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (١٨٧) من العاملين في الوظائف الإدارية والشرائية بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين العصابية والاحتراق النفسي وعدم وجود علاقة معنوية إيجابية بين العوامل التالية: (الانبساطية، الإنفتاح على الخبرات، الطيبة، ويقظة الضمير) والاحتراق النفسي، وتوصلت نتائج دراسة (Swider and Zimmerman, 2010) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لنموذج الخمس سمات للشخصية على الاحتراق الوظيفي وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بمراكز الرعاية الصحية بإستراليا، واختبرت دراسة (Gholipour et al, 2011) العلاقة بين العوامل الخمسة للشخصية والاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (٢٤٨) من هيئة التمريض في بعض المستشفيات الإيرانية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين ثلاثة عوامل من العوامل الخمسة للشخصية وهي: (الانبساطية، القبول، والإنفتاح على الخبرات) والاحتراق النفسي ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين يقظة الضمير والعصابية والاحتراق النفسي، واختبرت دراسة (Ecic, 2013) العلاقة بين العوامل الخمسة للشخصية والاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢٢) من الممرضات في المستشفيات الأمريكية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين العوامل التالية: (المرونة، الاستقرار، اليقظة، والضمير) والاحتراق النفسي بينما توجد علاقة معنوية سلبية بين الانبساطية وأبعاد الاحتراق النفسي، وبحثت دراسة (Magnao, Paolille and Barrano, 2015) العلاقة بين العوامل الخمسة للشخصية والاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (١٤٤) من العاملين بالمهن الخدمية المساعدة بدولة إيطاليا، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية سلبية بين الاستقرار العاطفي والإنفتاح على التجارب والإنهاك الانفعالي وعدم وجود علاقة معنوية بين المقبولية والوعي وأبعاد الاحتراق النفسي.

(٢) الدراسات التي بحثت أثر المتغيرات الديموجرافية على مستوى إدراك الاحتراق الوظيفي:

تباينت نتائج الدراسات الأجنبية التي استهدفت تحديد أثر المتغيرات الديموجرافية على مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد الاحتراق الوظيفي حيث توصلت نتائج دراسة (Ghassemi and Yousefy, 2006) إلى وجود تأثير معنوي لمتغيري العمر وسنوات الخبرة على مستوى الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة من (٥٥) ممرضة بالمستشفيات الجامعية بأصفهان بإيران، وتوصلت نتائج دراسة (Doganer and Aparslan, 2009) إلى وجود تأثير معنوي لسنوات العمل على الاحتراق النفسي وعدم وجود تأثير معنوي للحالة الاجتماعية على مستوى الاحتراق النفسي وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٤٧) من العاملين في هيئة التمريض بقطاع الصحة بدولة تركيا، وفحصت دراسة (Mukundan and Ahour, 2011) أثر العوامل الديموجرافية والتنظيمية (العمر، مستوى التعليم، الحالة الاجتماعية، درجة الخبرة، عدد الأطفال، وعبء العمل) على الاحتراق النفسي بالتطبيق على عينة بلغت (٤٣٧) من المعلمات بالمرحلة الابتدائية بماليزيا، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي سلبي للعمر ومستوى التعليم وعدد الأطفال ودرجة الخبرة على الاحتراق النفسي، وتوصلت نتائج دراسة (Qureshi et al, 2015) إلى وجود فروق معنوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي تُعزي إلى المتغيرات الديموجرافية (الدخل السنوي والدرجة الأكاديمية)، والمتغيرات الوظيفية (عدد ساعات

العمل وبيئة العمل)، وذلك بالتطبيق على عينة من جراحي التجميل بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت نتائج دراسة (Cafiadas-De La Fuente. et al, 2015) إلى وجود فروق معنوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموجرافية بالتطبيق على عينة من هيئة التمريض بمراكز الصحة العامة بمدينة الأندلس بأسبانيا، وتوصلت أيضاً نتائج دراسة (Rajeswari and Srwlekha, 2015) إلى وجود فروق معنوية بين أبعاد الاحتراق النفسي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة لصالح فئة سنوات الخبرة المرتفعة، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٢٠٠) من الممرضات بمستشفى نيلور بالهند، وأشارت نتائج دراسة (Adriaenssens et al, 2015) إلى أن المتغيرات الشخصية والديموجرافية وخصائص الوظيفة والعوامل التنظيمية تعتبر من أهم محددات الاحتراق الوظيفي، واختبرت دراسة (Liorent, 2016) أثر المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، ومستوى التعليم) على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٥٧) من العاملين في مجال التربية والتدريب لذوي الإعاقة بمدينة قرطبة بأسبانيا، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للعمر ومستوى التعليم على الاحتراق الوظيفي، وعدم وجود تأثير معنوي للنوع على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت نتائج دراسة (Maruyama . et al, 2016) إلى أن أهم محددات الاحتراق الوظيفي هي مدة الخبرة، العمل الإضافي، والقدرة على تأكيد الذات، وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (٧٠) من الممرضات في بعض المستشفيات باليابان، وتوصلت نتائج دراسة Plummer V, (Zhang., et.al, 2017) إلى وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموجرافية والتنظيمية (الحالة الاجتماعية، الدخل، ارتفاع نسبة المرضى إلى الممرضات، ارتفاع ضغوط العمل، والمستوى الوظيفي) على الاحتراق الوظيفي، وذلك بالتطبيق على عينة من الممرضات يعملن في (٦) مستشفيات بمقاطعة هونان بدولة الصين، وتوصلت أيضاً نتائج دراسات عديدة إلى وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموجرافية على الاحتراق الوظيفي (Mudallal, et.al, 2017, Kehinde, et.al, 2021, Viradestianti et.al, 2021, Adewa, 2020).

(٣|٢|١٥) الدراسات السابقة التي استهدفت تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي:

توجد ندرة ملحوظة نسبياً في الدراسات السابقة التي بحثت طبيعة ونوع العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي، ومن الدراسات التي تناولت تلك العلاقة بالتطبيق على البيئة المصرية دراسة (النبوي، ٢٠١٧) بالتطبيق على عينة بلغت (٣٥١) مفردة من الأطباء البشريين العاملين في تسع (٩) مستشفيات تابعة لجامعة الزقازيق، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعدي الصمت الدفاعي وصمت الفرصة وأبعاد الاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعد الصمت الاجتماعي وُبُعدي الإنهاك العاطفي وسلبية العلاقات الشخصية، وعدم وجود علاقة معنوية بين بُعد صمت الإستسلام وأبعاد الاحتراق الوظيفي، وكذا نتائج دراسة (رضوان، ٢٠١٧) والتي فحصت أثر أبعاد صمت العاملين (صمت القبول أو الإذعان، الصمت الدفاعي، الصمت الوقائي، والصمت الداعم للعلاقات الاجتماعية) على أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاق العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، التهكم أو السخرية، و إنخفاض الكفاءة الذاتية) بالتطبيق على عينة بلغت (٣٢٢) مفردة من العاملين بالمستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بمحافظة الغربية، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد صمت العاملين على الاحتراق الوظيفي، وفق الترتيب التالي: (الصمت الدفاعي، الصمت الوقائي، وصمت الإذعان أو القبول)، في حين لم تثبت النتائج معنوية

الإختلاف في الاحتراق الوظيفي باختلاف الصمت الداعم للعلاقات الإجتماعية، وفحصت دراسة (على، ٢٠١٩) أثر أبعاد الصمت على أبعاد الاحتراق الوظيفي، وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بالشركة المصرية للإتصالات، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي، بينما إستهدفت دراسة (المنسي، ٢٠٢١) تحديد أثر الصمت التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدراك التسييس التنظيمي والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على عينة بلغت (٣٥٦) من العاملين في مديريات الخدمات العامة بمحافظة الدقهلية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية مباشرة بين إدراك التسييس التنظيمي والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة معنوية إيجابية بين إدراك التسييس التنظيمي وسلوك الصمت التنظيمي حيث يتوسط الصمت التنظيمي العلاقة بين إدراك التسييس التنظيمي والاحتراق الوظيفي.

ومن الدراسات السابقة التي بحثت طبيعة ونوع العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على البيئة الأجنبية دراسة (Tahmasebi et.al., 2013)، وذلك بإستقصاء عينة بلغت (١١٠) من العاملين في (١٣) منظمة حكومية بإقليم قم Qom بدولة إيران، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين الصمت التنظيمي وبين بُعدي الإنهاك العاطفي وسلبية العلاقات الشخصية وعدم وجود علاقة معنوية بين الصمت التنظيمي وبين بُعد نقص الإنجاز الشخصي، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Kahya, 2015) وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٣٢) من الأكاديميين العاملين في جامعة Ataturk بتركيا، بينما توصلت نتائج دراسة (Ozturk et.al., 2015) إلى عدم وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي والتي بحثت العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على عينة بلغت (١٧٤) مفردة من العاملين في (١٨) مركز تعليمي بإقليم Ordu بتركيا، وكذا نتائج دراسة (Coban and Sarikaya, 2016) والتي توصلت إلى عدم وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الصمت التنظيمي والإنهاك العاطفي ووجود ارتباط إيجابي معنوي بين صمت الإستسلام والصمت الدفاعي وبين بُعد سلبية العلاقات الشخصية ووجود ارتباط سلبي معنوي بين صمت الإستسلام والصمت الدفاعي وبين نقص الإنجاز الشخصي، وتوصلت نتائج دراسة (Akin and Ulusoy, 2016) إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي وذلك بالتطبيق على عينة بلغت (١٩٠) من الأكاديميين العاملين في (١٧) جامعة أهلية بتركيا (ورد في: النبوي، ٢٠١٧، ص ١٣).

(* التقيب والتعلق على الدراسات السابقة (الفجوة البحثية):

بفحص نتائج الدراسات السابقة يمكن إستنتاج مايلي:

(١)- أهمية دراسة وتحليل وتقييم أثر سلوك الصمت التنظيمي كمتغير مستقل بالتطبيق على المنظمات محل البحث حيث يُعد من أهم المؤشرات الجديرة بال طرح والتناول في الأونة الأخيرة على المستويين الفردي والتنظيمي نظراً لتباين تأثيره المعنوي نحو تخفيض مستوي المؤشرات والمخرجات التنظيمية الإيجابية المختلفة وتأثيره المعنوي نحو زيادة المؤشرات المختلفة المناوئة للإنتاجية والمضادة للعمل. (٢)- أهمية تناول الاحتراق الوظيفي كمتغير بحثي تابع جدير بالدراسة والتحليل حيث يُعد من أهم وأكثر الموضوعات حضوراً في أدبيات الدراسات السلوكية، ويؤكد ذلك تعدد الدراسات المتعلقة به وتباين فتراتها الزمنية وأهداف نتائج تلك الدراسات ومجالات التطبيق وتباين المتغيرات الإدارية والتنظيمية المؤثرة في الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمنظمات المختلفة، ومن أهمها المتغير المستقل

للبحث الحالي (الصمت التنظيمي) من جهة، وتفاوت تأثير الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل على المتغيرات التابعة المختلفة من جهة أخرى. (٣)- أهمية تقييم أثر المتغيرات الديموجرافية للعاملين على مستويات إدراكهم لمتغيرات البحث الحالي (الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي) خاصة في ظل تفاوت تأثير تلك المتغيرات وتنسق هذه الدلالة مع توجه البحث الحالي والهدف منه. (٤)- أهمية أساليب قياس وتقييم متغيرات هذا البحث (الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي) فقد تبين جلياً إنها الأكثر تطبيقاً حيث ثبت صدقها وثباتها بالعديد من الدراسات الاجنبية والعربية المختلفة وذلك كما ورد في مواضع سابقة. (٥)- الندرة الملحوظة في الدراسات السابقة التي بحثت أثر الصمت التنظيمي على الاحتراق الوظيفي وعدم إتساق نتائج تلك الدراسات مما يشير إلي فجوة بحثية ملحوظة في هذا المجال، وهو ما يعزز من أهمية البحث الحالي. (٦)- بفحص نتائج الدراسات السابقة تبين عدم وجود دراسة مصرية تناوأت طبيعة ونوع العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على العاملين في ثلاثة قطاعات خدمية متباينة النشاط بمحافظة الفيوم، وهو ما يهدف إليه البحث الحالي ويعزز من أهميته.

(١٦) نتائج الدراسة الميدانية:

(١١٦) التوصيف الإحصائي لعينة ومتغيرات البحث:

(١١٦) التوصيف الإحصائي لعينة البحث: وفق نتائج التحليل الإحصائي فقد بلغ عدد القوائم الصالحة لإجراء التحليل الإحصائي لعينة العاملين (٣٣٦) قائمة، وتضمنت قائمة الاستقصاء متغير نوع القطاع محل البحث بالإضافة إلي ثلاثة متغيرات ديموجرافية، وكانت النسب المئوية لتلك المتغيرات على النحو التالي: (١)- نوع القطاع: بلغت النسبة المئوية لفئة العاملين بقطاع الكهرباء (٦٤,٣٪) ونسبة فئة العاملين بقطاع البنوك العامة بلغت (٢٠,٥٪) وبلغت نسبة فئة العاملين بقطاع البريد (١٥,٢٪). (٢)- النوع: بلغت النسبة المئوية لفئة الذكور (٦٥,٢٪) وفئة الإناث (٣٤,٨٪). (٣)- العمر: إن النسبة المئوية لفئة (أقل من ٣٥ سنة) بلغت (١٩,٣٪) ونسبة الفئة العمرية (من ٣٥ إلي أقل من ٤٥ سنة) بلغت (٤٢,٥٪) وفئة (٤٥ سنة فأكثر) بلغت (٣٨,٢٪). (٤)- درجة الخبرة: إن النسبة المئوية لفئة (أقل من ٥ سنوات خبرة) بلغت (١٥,٨٪) ونسبة الفئة (من ٥ إلي أقل من ١٠ سنوات خبرة) بلغت (٣٧,٩٪) وفئة (١٠ سنوات فأكثر) بلغت (٤٦,٣٪).

(٢١٦)- التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث: تم قياس إجابات عينة العاملين وفق مقياس ليكرت الخماسي Five- Point Likert - type Scale للموافقة/عدم الموافقة والذي يستخدم في العلوم الإجتماعية لقياس الآراء والاتجاهات نحو قيم المتغيرات التي يصعب قياسها كمياً، ويوضح الجدول التالي رقم (٣) التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث.

الجدول رقم (٣) التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث

المدلول	الترتيب	الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العناصر	متغيرات البحث
مرتفع		٠,٩٣٧	٣,٨١	٢٠	(١)- المتوسط العام لأبعاد الصمت التنظيمي
مرتفع	الأول	١,٠٣٦	٣,٩٢	٧	(١ ١)-البُعد الأول(الصمت الخاضع).
مرتفع	الثالث	١,٢١٨	٣,٧٠	٦	(٢ ١)-البُعد الثاني(الصمت الدفاعي).
مرتفع	الثاني	١,١٧٤	٣,٨٢	٧	(٣ ١)-البُعد الثالث(الصمت الإجتماعي).
مرتفع		٠,٩٤٩	٣,٧٦	٢٢	(٢)-المتوسط العام لأبعاد الاحترق الوظيفي.
مرتفع	الثاني	٠,٩٥٣	٣,٧٥	٩	(١ ٢)-البُعد الأول(الإنهاك العاطفي).
مرتفع	الثالث	٠,٩٧٨	٣,٧٢	٨	(٢ ٢)-البُعد الثاني(نقص الإنجاز الشخصي).
مرتفع	الأول	٠,٨٦٤	٣,٨١	٥	(٣ ٢)-البُعد الثالث(سلبية العلاقات الشخصية).

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

بفحص النتائج الواردة بالجدول السابق رقم(٣) يتضح جلياً ما يلي:

(١)-تباين قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الصمت التنظيمي وفق إستجابات عينة العاملين بالمنظمات محل البحث وإحتل البُعد الأول(الصمت الخاضع) المرتبة الأولى، يليه البُعد الثالث(الصمت الإجتماعي) في المرتبة الثانية، وأخيراً البُعد الثاني(الصمت الدفاعي) في المرتبة الأخيرة بمتوسطات حسابية مدلولها مرتفع بقيم بلغت (٣,٩٢)، (٣,٨٢)، (٣,٧٠)، على التوالي. (٢)-بلغ المتوسط العام لأبعاد الصمت التنظيمي (٣,٨١) والإحتراف المعياري (٠,٩٣٧) ويشير ذلك إلي إدراك العاملين لأبعاد الصمت التنظيمي بالمنظمات محل البحث بمستوي مرتفع. (٣)-التقارب الملحوظ في قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحترق الوظيفي وذلك وفق إستجابات عينة العاملين بالمنظمات محل البحث وقد إحتل البُعد الثالث(سلبية العلاقات الشخصية) المرتبة الأولى، يليه البُعد الأول(الإنهاك العاطفي) في المرتبة الثانية، ثم البُعد الثاني(نقص الإنجاز الشخصي) في المرتبة الثالثة وذلك بمتوسطات حسابية مدلولها مرتفع بقيم بلغت (٣,٨١)، (٣,٧٥)، (٣,٧٢) على التوالي. (٤)-بلغ المتوسط العام لأبعاد الاحترق الوظيفي (٣,٧٦) والإحتراف المعياري (٠,٩٤٩) ويشير ذلك إلي إدراك العاملين لأبعاد الاحترق الوظيفي بالمنظمات محل البحث بمستوي مرتفع.

(٢|١٦) نتائج إختبار فروض البحث:

(١|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الأول: لقد تم صياغة الفرض الأول على النحو التالي:

" يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على الاحترق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

وينبثق عن هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية ، وهي:

(١|١) " يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على بُد الإنهاك العاطفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

(٢/١) " يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على بُعد نقص الإنجاز الشخصي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

(٣/١) " يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على بُعد سلبية العلاقات الشخصية لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث".

ولإختبار مدى صحة الفرض الأول فقد تم تطبيق أسلوب الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression لتحديد مدى معنوية وقوة تأثير الصمت التنظيمي على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي رقم (١|٤).

(١|١٦|٢|١١) نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الأول:

يوضح الجدول التالي رقم (١|٤) نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الأول.

الجدول رقم (١|٤) نتائج تطبيق معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد مدى معنوية وقوة تأثير الصمت التنظيمي على بُعد الإنهاك العاطفي للعاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.

المتغير المفسر	Beta	B	R	R2	Adj.R2	T.Value	F	Sig.F
الصمت التنظيمي	٠,٧٥٣	٠,٦٢١	٠,٧٥٣	٠,٥٦١	٠,٥٥٨	١٠,٣٦	٤٨,٢٧	*٠,٠٠٠

(*) دالة عند مستوي المعنوية (٠,٠١).

بفحص الجدول أعلاه رقم (١|٤) يتبين جلياً ما يلي: (١)-وجود تأثير معنوي إيجابي مرتفع لإجمالي أبعاد الصمت التنظيمي على بُعد الإنهاك العاطفي لدي العاملين بالمنظمات محل البحث فقد بلغ معامل بيتا Beta (٠,٧٥٣) وبالتالي فإن كل زيادة قدرها (٣,٧٥%) في درجة أبعاد الصمت التنظيمي تؤدي إلي زيادة الإنهاك العاطفي لدي العاملين قدرها واحد صحيح، وتعتبر هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة إختبار (ت) (١٠,٣٦) وبلغت قيمة إختبار (ف) (٤٨,٢٧) عند مستوي معنوية (٠,٠٠٠) وهي قيم أقل من مستوي المعنوية (٠,٠١). (٢)-بلغت قيمة معامل التحديد R2 (٠,٥٦١) وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل Adj.R2 (٠,٥٥٨) ويشير ذلك إلي أن مساهمة أبعاد الصمت التنظيمي في تفسير التباين والتغير الكلي في بُعد الإنهاك العاطفي تبلغ (٨,٥٥%)، ووفق تلك النتائج يتم قبول الفرض الفرعي الأول للفرض الأول.

(٢|١٦|٢|١١) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الأول:

يوضح الجدول التالي رقم (٢|٤) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الأول:

الجدول رقم (٢|٤) نتائج تطبيق معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد مدى معنوية وقوة تأثير الصمت التنظيمي على بُعد نقص الإنجاز الشخصي للعاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.

المتغير المفسر	Beta	B	R	R2	Adj.R2	T.Value	F	Sig.F
الصمت التنظيمي	٠,٧٣٥	٠,٦١٩	٠,٧٣٥	٠,٥٣٧	٠,٥٣٤	٩,٥٢	٤٧,١٩	*٠,٠٠٠

(*) دالة عند مستوي المعنوية (٠,٠١).

بفحص الجدول أعلاه رقم (٢|٤) يتبين جلياً ما يلي: (١)-وجود تأثير معنوي إيجابي مرتفع لإجمالي أبعاد الصمت التنظيمي على بُعد نقص الإنجاز الشخصي لدي العاملين بالمنظمات محل للبحث فقد بلغ معامل بيتا Beta (٠,٧٣٥) وبالتالي فإن كل زيادة قدرها (٧٣,٥%) في مستوى أبعاد الصمت التنظيمي تؤدي إلي زيادة الشعور بنقص الإنجاز الشخصي للعاملين قدرها واحد صحيح، وتعتبر هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة إختبار (ت) (٩,٥٢) وبلغت قيمة إختبار (ف) (٤٧,١٩) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفترض (٠,٠١).

(٢)- بلغت قيمة معامل التحديد R2 (٠,٥٣٧) وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل Adj.R2 (٠,٥٣٤) ويشير ذلك إلي أن مساهمة أبعاد الصمت التنظيمي في تفسير التباين والتغير الكلي في بُعد نقص الإنجاز الشخصي تبلغ (٥٣,٤%)، ووفق تلك النتائج يتم قبول الفرض الفرعي الثاني للفرض الأول.

(٣|١|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الأول:

يوضح الجدول التالي رقم (٣|٤) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الأول:

الجدول رقم (٣|٤) نتائج تطبيق معامل الانحدار الخطي البسيط لتحديد مدي معنوية وقوة تأثير الصمت التنظيمي على بُعد سلبية العلاقات الشخصية للعاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.

المتغير المفسر	Beta	B	R	R2	Adj.R2	T.Value	F	Sig.F
الصمت التنظيمي	٠,٧٤٦	٠,٦٨٢	٠,٧٤٦	٠,٥٥٦	٠,٥٥٣	١٠,٦٢	٤٨,٣٣	*٠,٠٠٠

(*) دالة عند مستوى المعنوية (٠,٠١).

بفحص الجدول أعلاه رقم (٣|٤) يتبين ما يلي: (١)-وجود تأثير معنوي إيجابي مرتفع لإجمالي أبعاد الصمت التنظيمي على بُعد سلبية العلاقات الشخصية للعاملين فقد بلغ معامل بيتا Beta (٠,٧٤٦)، وبالتالي فإن كل زيادة قدرها (٧٤,٦%) في درجة أبعاد الصمت التنظيمي تؤدي إلي زيادة سلبية العلاقات الشخصية لدي العاملين بالمنظمات محل البحث قدرها واحد صحيح، وتعد هذه العلاقة معنوية ات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة إختبار (ت) (١٠,٦٢) وبلغت قيمة إختبار (ف) (٤٨,٣٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفترض (٠,٠١). (٢)-بلغت قيمة معامل التحديد R2 (٠,٥٥٦) وقيمة معامل التحديد المعدل Adj.R2 (٠,٥٥٣) ويشير ذلك إلي أن مساهمة أبعاد الصمت التنظيمي في تفسير التباين والتغير الكلي في بُعد سلبية العلاقات الشخصية تبلغ (٥٥,٣%)، ووفق تلك النتائج يتم قبول الفرض الفرعي الثالث للفرض الأول.

(٤|١|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الأول على المستوى الإجمالي:

يوضح الجدول التالي رقم (٤|٤) نتائج إختبار الفرض الثالث على المستوى الإجمالي:

الجدول رقم (٤|٤) نتائج تطبيق معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد مدي معنوية وقوة تأثير الصمت التنظيمي على إجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث.

المتغير المفسر	Beta	B	R	R2	Adj.R2	T.Value	F	Sig.F
الصمت التنظيمي	٠,٧٤٤	٠,٦٨٣	٠,٧٤٤	٠,٥٥٣	٠,٥٥١	١٠,٨٥	٤٨,٢٩	*٠,٠٠٠

(* دالة عند مستوي المعنوية (٠,٠١)).

فحص الجدول أعلاه رقم (٤|٤) يتضح ما يلي: (١)-وجود تأثير معنوي إيجابي مرتفع لإجمالي أبعاد الصمت التنظيمي على إجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين فقد بلغ معامل بيتا Beta (٠,٧٤٤)، وبالتالي فإن كل زيادة قدرها (٤,٧٤%) في درجة أبعاد الصمت التنظيمي تؤدي إلى زيادة إجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي قدرها واحد صحيح، وتعتبر هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة إختبار (ت) (١٠,٨٥) وبلغت قيمة إختبار (ف) (٤٨,٢٩) عند مستوي معنوية (٠,٠٠٠) وهي قيم أقل من مستوي المعنوية المفترض (٠,٠١). (٢)-بلغت قيمة معامل التحديد R2 (٠,٥٥٣) وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل Adj.R2 (٠,٥٥١) ويشير ذلك إلى أن مساهمة أبعاد الصمت التنظيمي في تفسير التباين والتغير الكلي في إجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات محل البحث تبلغ (٥٥,١%)، ووفق تلك النتائج يتم قبول الفرض الأول على المستوى الإجمالي.

(٢|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الثاني: لقد تم صياغة الفرض الثاني على النحو التالي:

" توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الصمت التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية.

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

(١/٢) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الصمت التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلى النوع".

(٢/٢) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الصمت التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلى العمر".

(٣/٢) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوي أبعاد الصمت التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلى درجة الخبرة".

(١|٢|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الثاني:

لقد تم تطبيق إختبار (ت) (T-Test) لعينتين مستقلتين (Independent T-Test) عند مستوي معنوية (٠,٠٥) وذلك لإختبار مدي وجود تأثير معنوي لمتغير النوع للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي، ويوضح الجدول التالي رقم (١|٥) نتائج إختبار هذا الفرض:

الجدول رقم (١٥) - نتائج تطبيق إختبار(ت) لتحديد مدي معنوية الفروق بين أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث وفق متغير النوع.

نوع الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة(ت) المحسوبة	المتوسط		أبعاد الصمت التنظيمي.
			إناث	ذكور	
معنوية	*٠,٠٠٢	٢,٨٣	٤,٦٩	٤,١٧	الصمت الخاضع.
معنوية	*٠,٠٠٠	٤,١٦	٣,٧٨	٣,٣٢	الصمت الدفاعي.
غير معنوية	*٠,٠٠٠	٦,٥٣	٤,٢١	٣,٦٥	الصمت الإجتماعي.

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بفحص النتائج الواردة بالجدول السابق رقم(١٥) يتضح مايلي:(١)-وجود تأثير معنوي دال إحصائياً لمتغير النوع للمبحوثين(الذكور|الإناث) على مستوى أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين حيث تُعد قيم(ت) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥). (٢)-إرتفاع مستوى البُعد الأول(الصمت الخاضع) يليه البعد الثالث (الصمت الإجتماعي) ثم البُعد الثاني (الصمت الدفاعي) لدي الفئتين من المبحوثين، وتتجه المتوسطات الحسابية لأبعاد الصمت التنظيمي نحو الإرتفاع لدي فئة الإناث قياساً بفئة الذكور ويشير ذلك إلي تفضيلهن لعدم البوح أو التصريح بالأراء والمقترحات والأفكار المتعلقة بالعمل، وفي ضوء تلك النتائج فقد تقرر قبول الفرض الفرعي الأول للفرض الثاني.

(٢٢|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الثاني:

إختبار مدي وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي فقد تم تطبيق إختبار كاي (Chi-Square) لقياس مدي الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي رقم (٢٥):

الجدول رقم (٢٥) - نتائج تطبيق إختبار (كا) لتحديد مدي معنوية الفروق بين أبعاد الصمت التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث وفق متغير العمر.

نوع الدلالة.	مستوى الدلالة.	قيمة كا المحسوبة	٤٥ سنة فأكثر	٣٥ من ٤٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة	أقل من ٣٥ سنة	أبعاد الصمت التنظيمي.
معنوية.	*٠,٠٠٠	٤٣,٧٨	٣,٤٢	٤,٠٣	٣,٥٦	الصمت الخاضع.
معنوية.	*٠,٠٠١	٣٣,٨٢	٣,٤٧	٣,٩٥	٣,٦٤	الصمت الدفاعي.
غير معنوية	٠,٠٧٠٢	١٨,٣٦	٤,٠٨	٤,٠٥	٤,١٢	الصمت الإجتماعي.

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بفحص النتائج الواردة بالجدول أعلاه رقم(٢/٥) يتبين مايلي:(١)-وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبحوثين على مستوى إدراكهم للبُعدين الأول والثاني من أبعاد الصمت التنظيمي وهما:الصمت الخاضع والصمت الدفاعي، وعدم وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبحوثين على مستوى إدراكهم للبُعد الثالث (الصمت الإجتماعي)، وبالتالي فقد ثبت صحة هذا الفرض على مستوي البُعدين الأول والثاني ورفضه على مستوى البُعد الثالث.(٢)-إرتفاع مستوي الصمت الإجتماعي حيث إحتمل المرتبة الأولى وتُعد الفئة العمرية(أقل من ٣٥ سنة) الأكثر شعوراً بالصمت الإجتماعي يليها فئة(٤٥ سنة

فأكثر) ثم فئة (من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة) وذلك بمتوسطات بلغت (٤,١٢)، (٤,٠٨)، (٤,٠٥) على التوالي. (٣)- تُعد الفئة العمرية (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) الأكثر شعوراً بالصمت الدفاعي والصمت الخاضع يليها فئة (أقل من ٣٥ سنة) وأخيراً فئة (٤٥ سنة فأكثر).

(٣|٢|٢|١٦) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الثاني:

لإختبار مدي وجود تأثير معنوي لمتغير درجة الخبرة للمبجوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي فقد تم تطبيق تحليل التباين إحدادي الإتجاه (One-Way ANOVA) وذلك بإستخدام إختبار (F-Test) لقياس مدي الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين عند مستوي معنوية (٠,٠٥) ويوضح الجدول التالي رقم (٣|٥) نتائج إختبار هذا الفرض:

جدول رقم (٣|٥) نتائج تطبيق إختبار (F) لتحديد مدي معنوية الفروق بين أبعاد الصمت التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث وفق متغير درجة الخبرة.

أبعاد الصمت التنظيمي	أقل من (٥) سنوات	من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات	(١٠) سنوات فأكثر	قيمة (F)	مستوى الدلالة	نوع الدلالة.
الصمت الخاضع..	٤,١٨	٣,٥٤	٣,٢٦	٢٣,١٨	*٠,٠٠٠	معنوية.
الصمت الدفاعي.	٤,٦٣	٣,٧٦	٣,١٨	٢١,٥٣	*٠,٠٠١	معنوية.
الصمت الإجتماعي.	٣,٨٧	٣,١٢	٣,٢٤	٣٤,٦٥	*٠,٠٠٠	معنوية.

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بفحص النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (٣|٥) يتبين وجود تأثير معنوي لمتغير درجة الخبرة للمبجوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الصمت التنظيمي حيث تُعد قيم (F) دالة إحصائياً وذلك عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وتُعاني فئة أقل من (٥) سنوات خبرة من إرتفاع مستوى البُعد الثاني (الصمت الدفاعي) يليه البُعد الأول (الصمت الخاضع) ثم البُعد الثالث (الصمت الإجتماعي) مقارنة بالفئات الأخرى ويشير ذلك إلي زيادة الضغوط الوظيفية على تلك الفئة قياساً بالفئات الأخرى، ووفق تلك النتائج فقد تقرر قبول الفرض الفرعي الثالث للفرض الثاني حيث ثبت صحته.

(٣|٢|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الثالث: لقد تم صياغة الفرض الثالث على النحو التالي:

" توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي المتغيرات الديموجرافية".

وينبثق من هذا الفرض إفروض الفرعية التالية:

(١|٣) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي النوع".

(٢|٣) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي العمر".

(٣|٣) " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث ترجع إلي درجة الخبرة".

(١٦|٢|١٣) نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الثالث: لقد تم تطبيق إختبار (ت) (T-Test) لعينتين مستقلتين عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لإختبار مدي وجود تأثير معنوي لمتغير النوع للمبوهئين على مستوى إدراكهم لأبعاد الاحتراق الوظيفي، ويوضح الجدول التالي رقم (١٦) نتائج إختبار هذا الفرض:

جدول رقم (١٦) نتائج تطبيق إختبار (ت) لتحديد مدي معنوية الفروق بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث وفق متغير النوع.

نوع الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة (ت) المحسوبة	المتوسط		أبعاد الاحتراق الوظيفي.
			إناث	ذكور	
معنوية	*٠,٠٠٠	٤,٥٠	٤,١٧	٣,٨١	الإنهك العاطفي.
معنوية	*٠,٠٠٠	٦,٠٧٤	٣,٨٤	٣,٤٢	نقص الإنجاز الشخصي.
غير معنوية	*٠,٠٣٢	٢,٠٥٧	٤,٥٢	٤,٣٨	سلبية العلاقات الشخصية.

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بفحص النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (١٦) يتضح مايلي: (١)-وجود تأثير معنوي دال إحصائياً لمتغير النوع للمبوهئين (الذكور|الإناث) على مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين حيث تُعد قيم (ت) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥). (٢)-ارتفاع مستوى البعد الثالث (سلبية العلاقات الشخصية) بليه البعد الأول (الإنهك العاطفي) ثم البعد الثاني (نقص الإنجاز الشخصي) لدي الفئتين من المبوهئين، وتتجه المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق الوظيفي نحو الإرتفاع لدي فئة الإناث قياساً بفئة الذكور ويشير ذلك إلي معاناتهن وشعورهن بأعراض الاحتراق الوظيفي بدرجة أعلى مقارنة بفئة الذكور، ووفق تلك النتائج فقد تقرر قبول هذا الفرض.

(١٦|٢|٢٣) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الثالث: تم تطبيق إختبار كا-٢ Chi-Square لإختبار مدي وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبوهئين على مستوى إدراكهم لأبعاد الاحتراق الوظيفي، ويوضح الجدول التالي رقم (٢٦) نتائج إختبار هذا الفرض:

الجدول رقم (٢٦) نتائج تطبيق إختبار (كا) لتحديد مدي معنوية الفروق بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث وفق متغير العمر.

نوع الدلالة.	مستوى الدلالة.	قيمة كا ٢ المحسوبة	٤٥ سنة فأكثر	٣٥ من أقل إلى ٤٥ سنة	أقل من ٣٥ سنة	أبعاد الاحتراق الوظيفي.
معنوية.	*٠,٠٠٢	٣٧,٧٨	٣,٧٥	٤,٢٨	٣,٧٢	الإنهك العاطفي.
معنوية.	*٠,٠٠٥	٣٥,٢٤	٣,٩٨	٣,٧٤	٤,١٣	نقص الإنجاز الشخصي.
معنوية.	٠,٠٠٧	٢٧,٣٠	٣,٤٦	٣,٥٧	٣,٨٦	سلبية العلاقات الشخصية.

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بفحص النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (٢/٦) يتبين مايلي: (١)-وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الاحتراق الوظيفي، وبالتالي فقد ثبت صحة هذا الفرض. (٢)- إرتفاع مستوى الإنهاك العاطفي حيث إحتل المرتبة الأولى للفئة العمرية (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) يليها فئة (٤٥ سنة فأكثر) ثم فئة (أقل من ٣٥ سنة) وذلك بمتوسطات حسابية بلغت (٤,٢٨)، (٣,٧٥)، (٣,٧٢) على التوالي. (٣)-تعد الفئة العمرية (أقل من ٣٥ سنة) الأكثر شعوراً بنقص الإنجاز الشخصي يليها فئة (٤٥ سنة فأكثر) وأخيراً فئة (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) وذلك بمتوسطات حسابية بلغت (٤,١٣)، (٣,٩٨)، (٣,٧٤) على التوالي، كما تُعد فئة (أقل من ٣٥ سنة) الأكثر شعوراً بسلبية العلاقات الشخصية يليها فئة (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) وأخيراً فئة (٤٥ سنة فأكثر) وذلك بمتوسطات حسابية (٣,٨٦)، (٣,٥٧)، (٣,٤٦) على التوالي.

(٣|٣|٢|١٦) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الثالث:

إختبار مدي وجود تأثير معنوي لمتغير درجة الخبرة للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الاحتراق الوظيفي فقد تم تطبيق تحليل التباين إحصائي الإتحاد (One-Way ANOVA) وذلك بإستخدام إختبار (F-Test) لقياس مدي الفروق بين أكثر من عيّنتين مستقلتين عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ويوضح الجدول التالي رقم (٣|٦) نتائج إختبار هذا الفرض:

الجدول رقم (٣|٦) نتائج تطبيق إختبار (F) لتحديد مدي معنوية الفروق بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث وفق متغير درجة الخبرة.

أبعاد الاحتراق الوظيفي	أقل من (٥) سنوات	من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات	(١٠) سنوات فأكثر	قيمة (F)	مستوى الدلالة.	نوع الدلالة.
الإنهاك العاطفي.	٤,٠٦	٣,٣٨	٢,٧٢	٢٤,٥٣	*٠,٠٠٠	معنوية.
نقص الإنجاز الشخصي.	٤,٥٧	٣,٣٥	٣,٠٧	٣١,٥٩	*٠,٠٠٠	معنوية.
سلبية العلاقات الشخصية.	٣,٦١	٣,٣٠	٢,٩٦	٢٥,٣٣	*٠,٠٠٠	معنوية.

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

بفحص النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (٣|٦) يتبين وجود تأثير معنوي لمتغير درجة الخبرة للمبحوثين على مستوى إدراكهم لأبعاد الاحتراق الوظيفي حيث تُعد قيم (F) دالة إحصائياً وذلك عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وتعاني فئة أقل من (٥) سنوات خبرة من إرتفاع مستوى البُعد الثاني (نقص الإنجاز الشخصي) يليه البُعد الأول (الإنهاك العاطفي) ثم البُعد الثالث (سلبية العلاقات الشخصية) مقارنة بالفئات الأخرى ويشير ذلك إلى زيادة الضغوط الوظيفية على تلك الفئة قياساً بالفئات الأخرى، ووفق هذه النتائج فقد ثبت صحة هذا الفرض.

(٣|١٦) مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية: توصلت الدراسة الميدانية للبحث الحالي إلى النتائج التالية:

(١)-تؤكد نتائج إختبار الفرض الأول للبحث على الدلالات الإدارية التالية: (١|١)-وجود علاقة معنوية إيجابية مرتفعة بين إجمالي أبعاد الصمت التنظيمي وإجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث، ووفق تلك النتائج يتم قبول الفرض الأول، وتتفق هذه النتائج مع نتائج

دراسات عديدة، ومن أهمها: دراسات (رضوان، ٢٠١٧، على، ٢٠١٩، Kahya, 2015, Akin and Ulusoy, 2016) والتي توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الصمت التنظيمي على أبعاد الاحتراق الوظيفي، وتشير تلك النتائج إلى أن ارتفاع مستوى إدراك العاملين لعناصر أبعاد الصمت التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع مستوى شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي، وتتفق نتائج اختبار الفرض الأول بشكل جزئي مع نتائج دراسات عديدة مثل: (النبوي، ٢٠١٧) والتي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعد الصمت الدفاعي وصمت الفرصة وأبعاد الاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعد الصمت الاجتماعي وبُعد الإنهاك العاطفي وسلبية العلاقات الشخصية، وعدم وجود علاقة معنوية بين بُعد صمت الإستسلام وأبعاد الاحتراق الوظيفي، وكذا نتائج دراسة (Tahmasebi et.al., 2013) والتي توصلت إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين الصمت التنظيمي وبين بُعد الإنهاك العاطفي وسلبية العلاقات الشخصية وعدم وجود علاقة معنوية بين الصمت التنظيمي وبين بُعد نقص الإنجاز الشخصي، وكذا نتائج دراسة (Coban and Sarikaya, 2016) والتي توصلت إلى وجود ارتباط إيجابي معنوي بين بُعد صمت الإستسلام والصمت الدفاعي وبين بُعد سلبية العلاقات الشخصية ووجود ارتباط سلبي معنوي بين بُعد صمت الإستسلام والصمت الدفاعي وبين بُعد نقص الإنجاز الشخصي وعدم وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الصمت التنظيمي وبُعد الإنهاك العاطفي، ولا تتفق نتائج اختبار الفرض الأول مع نتائج دراسة (Ozturk et.al., 2015) والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة معنوية إيجابية بين الصمت التنظيمي وأبعاد الاحتراق الوظيفي. (٢١)- تشير نتائج اختبار الفرض الأول للبحث إلى ضرورة توجّه المسؤولين بالمنظمات محل البحث باليات تطبيقية فعالة لبناء وتنمية الوعي لدى المدراء بأهمية تطبيق الأنماط القيادية الموجهة بالعاملين مثل: (القيادة الأصيلة، الأبوية، الملهم، الأخلاقية، الخادمة، والقيادة الجديرة بالثقة) ويدعم هذا الطرح نتائج دراسة (Chen&Hou, 2016) والتي توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للقيادة الأخلاقية على خفض مستوى الصمت التنظيمي ودعم السلوك الصوتي، وكذا نتائج بعض الدراسات مثل: (Shirvani, et. al, 2019, Shahidul Hassan, et.al, 2018) والتي توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأنماط القيادة الموجهة بالعاملين في خفض مستوى الصمت التنظيمي، وربط سياسات تقييم أداء المديرين وترقيتهم وتوزيع المكافآت والحوافز وفق مستوى تطبيق المديرين لأبعاد تلك الأنماط بحيث تكون الأولوية والأفضلية للأكثر تميزاً في مستوى التطبيق لتلك الأبعاد وذلك لخفض مستوى إدراك العاملين لعناصر أبعاد الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي وأيضاً تحسين الجهود الإدارية لمحو سلوك الصمت التنظيمي لدى العاملين.

(٢) يشير اختبار الفرض الثاني للبحث إلى النتائج التالية:

(١٢) وجود فروق معنوية في مستوى إدراك عينة العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث لأبعاد الصمت التنظيمي (الصمت الخاضع، الصمت الدفاعي، والصمت الاجتماعي) ترجع إلى متغيرين من المتغيرات الديموجرافية وهما النوع ودرجة الخبرة، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الثاني للبحث على مستوى هذين المتغيرين ووجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبجوثين على مستوى إدراكهم للبُعدين الأول والثاني من أبعاد الصمت التنظيمي وهما: الصمت الخاضع والصمت الدفاعي، وعدم وجود تأثير معنوي لمتغير العمر للمبجوثين على مستوى إدراكهم للبعد الثالث (الصمت الاجتماعي)، وبالتالي فقد ثبت صحة هذا الفرض بشكل جزئي على مستوى البُعدين الأول والثاني ورفضه على مستوى البُعد الثالث. (٢٢)- تتفق نتائج اختبار الفرض الثاني للبحث مع نتائج دراسات عديدة والتي توصلت إلى

وجود فروق معنوية في مستوي الصمت التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديموجرافية، ومن هذه الدراسات على سبيل المثال وليس الحصر: (عبد السلام، ٢٠١٣، حسن، ٢٠١٤، النبوي، ٢٠١٧، النجار، ٢٠١٨)، بينما توصلت نتائج دراسة (عبد الهادي، ٢٠١٥) إلى وجود فروق معنوية بين مستوي الصمت التنظيمي ترجع إلى متغيري النوع ومستوى التعلم وعدم وجود فروق جوهرية وفق متغير سنوات الخبرة، وتوصلت نتائج دراسة (عودة، ٢٠١٥) إلى وجود فروق معنوية بين مستوي الصمت التنظيمي ترجع إلى الدرجة العلمية ومدة الخبرة، وعدم وجود فروق معنوية ترجع إلى متغير النوع، وتوصلت نتائج دراسة (مهدي، ٢٠١٨) إلى عدم وجود فروق معنوية في مستوي الصمت التنظيمي وفق متغير النوع، ولا توجد فروق معنوية وفق متغيري الخبرة والدرجة العلمية، بينما لا تتفق نتائج إختبار هذا الفرض مع نتائج دراسة (بومنفار، ٢٠١٦) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق معنوية في مستوي الصمت التنظيمي ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية. (٣|٢) - وفق نتائج إختبار الفرض الثاني يجب السماح للعاملين بالتعبير عن مقترحاتهم وآرائهم بحرية وتشجيعهم على مناقشة الأفكار المقترحة مع الزملاء وفق إطار رسمي خاصة فئة الإناث الأقل عمراً وخبرة وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Eriguc. et al 2014) والتي توصلت إلى إرتفاع مستوي الصمت التنظيمي لدي المبحوثات الأقل عمراً وخبرة.

(٣) يشير إختبار الفرض الثالث للبحث إلى النتائج التالية:

(١|٣) - وجود فروق معنوية في مستوي إدراك عينة العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث لأبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، وسلبية العلاقات الشخصية) ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، ودرجة الخبرة)، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الثالث، وتتفق نتائج إختبار هذا الفرض مع نتائج عدة دراسات والتي توصلت إلى وجود فروق معنوية في مستوي الاحتراق الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموجرافية، ومن هذه الدراسات: (أبومسعود، ٢٠١٠، النوري، ٢٠١٠، الرفاعي، والقضاة، ٢٠١٠، جرار، ٢٠١١، الجنيدي، والحلاق، ٢٠١٧، النبوي، ٢٠١٧، صبيبة، وحلوم، ٢٠١٨، والقحطاني، ٢٠٢١، Qureshi et al, 2015, Rajeswari, and Srwlekha, 2015, Liorent, 2016, Plummer, et al, 2017) (العجاجي، ٢٠١٠) إلى وجود فروق معنوية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي ترجع لمتغير النوع لصالح الإناث، وعدم وجود فروق معنوية في مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي ترجع لسنوات الخبرة، وتوصلت نتائج دراسة (Liornt, 2016) إلى وجود تأثير معنوي لمتغيري العمر ومستوى التعلم على الاحتراق الوظيفي، وعدم وجود تأثير معنوي لمتغير النوع على الاحتراق الوظيفي، بينما لا تتفق نتائج إختبار هذا الفرض مع نتائج دراسات (أبو ريا، ٢٠١١، الجمل، ٢٠١٢، الحريري، ٢٠١٢، عبد الوهاب، ٢٠١٤، مختار، ٢٠١٤، عبد القادر، وعلى، ٢٠١٧، مأمون، ويوعافية، ٢٠١٨، عزيزي، ٢٠١٨) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق معنوية في مستوي الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموجرافية. (٢|٣) - توصلت نتائج إختبار الفرض الثالث للبحث إلى إرتفاع مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي عينة العاملين وبصفة خاصة مستوى البُعد الثالث (سلبية العلاقات الشخصية) لدي فئة الإناث (وفق متغير النوع)، والفئة الأقل عمراً (أقل من ٣٥ سنة) الأكثر شعوراً بسلبية العلاقات الشخصية (وفق متغير العمر)، والفئة الأقل خبرة (وفق متغير درجة الخبرة) مما يشير إلى ضرورة إهتمام المسؤولين بالمنظمات محل البحث بدراسة وتحليل أسباب هذا الإرتفاع نظراً لوجود متغيرات (لم تخضع للبحث) ذات تأثير معنوي إيجابي في إرتفاع مستوي الاحتراق

الوظيفي وذلك وفق نتائج الدراسات السابقة وبالتالي إخضاعها للدراسة والتحليل بهدف الإدارة الفعالة لتلك المتغيرات ومن أهمها: نمط القيادة السامة (سبع، ٢٠٢٢)، سلوكيات التتمير في العمل (ربيع، ٢٠٢١)، الإشراف المسمى (مرزوق، وعبد الجواد، ٢٠١٨)، وأبعاد العقد النفسي (محتوي الوظيفة، العوامل التنظيمية، وعوامل بيئة العمل (عيد المنعم، ٢٠٢١)، ودرجة توافر موارد الوظيفة (الحكم الذاتي، الدعم الاجتماعي، والتغذية العكسية) (Despoina, et al, 2007).

(٤)- تتعدد نظريات الدوافع في مجال السلوك التنظيمي التي تساهم في تفسير نتائج هذا البحث وتتسق مع أهدافه وتوصياته حيث تساعد في تخفيض مستويات عناصر أبعاد الصمت التنظيمي والاحترق الوظيفي من خلال إشباع حاجات العاملين وذلك على النحو التالي: (١|٤)- الإستفادة من تطبيق النظريات الكلاسيكية في مجال السلوك التنظيمي، ومن أهمها: نظرية تدرج الحاجات لماسلو Maslow's Hierarchy of Needs Theory والتي أكدت على ضرورة إشباع الحاجات التالية: (الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات احترام الذات، وحاجات تحقيق الذات)، ونظرية E.R.G Theory وتنسب إلي كلايتون ديرفر حيث أشارت إلي أهمية إشباع ثلاث حاجات وهي: (حاجات الوجود Existence Needs (E)، حاجات الإنتماء Relatedness Needs (R)، وحاجات النمو Growth Needs (G))، ونظرية الحاجات المكتسبة لمكيلاند McClelland's Acquired Needs Theory وأوصت بضرورة إشباع الحاجات التالية: (الحاجة إلي الإنجاز The Need for Achievement، الحاجة إلي الإنسحاب The Need for Affiliation، والحاجة إلي القوة The Need for Power) ونظرية عوامل الوقاية والعوامل الدافعة لفريدريك هزربرج Herzberg's Two-Factors Theory، ونظريات التعزيز Reinforcement theories لسكينر وتفترض تعديل السلوك وفق قانون الأثر Law-of Effect بهدف تكرار السلوك الإيجابي وتجنب السلوك السلبي وذلك بتطبيق أربعة أشكال لتعديل السلوك، وهي: (التعزيز الإيجابي Positive Reinforcement، التعزيز السلبي Negative Reinforcement، التوقف Extinction عن منح الحوافز الإيجابية أو السارة، والعقاب Punishment، ونظرية التوقع لفروم Vroom's Expectancy Theory، ونظرية المساواة لأدامز Adams's Equity Theory). (٢|٤)- الإستفادة من تطبيق النظريات الحديثة بالقطاعات محل البحث والتي تناسب البيئة المصرية، وخاصة نظريات علم النفس الإيجابي والتي تستهدف تنمية مصادر القوة في السلوك الانساني للعاملين ومواجهة الضغوط النفسية في العمل بفاعلية ومسئولية والتكيف معها للحد من ظاهرة الاحترق الوظيفي وبالتالي علاج السلوك التنظيمي المضطرب والجوانب السلبية له، وتتضمن تلك النظريات تطبيق العديد من المفاهيم والمداخل السلوكية في بيئة العمل ومن أهمها: (١)- الصلابة النفسية Psychological Hardiness والذي يتكى على ثلاث أبعاد (الإلتزام ووضوح الهدف، التحكم، والتحدى). (٢)- السعادة الوظيفية وتشير إلي حالة من الاندماج العاطفي والفكري والتجارب الايجابية في مكان العمل وتحقق بالمدى الذي توفر فيه إدارة المنظمة بيئة عمل مناسبة للعاملين لتعزز الصحة النفسية والجسدية للعامل وتجعله أكثر التزاماً نحو المنظمة، وتشمل أبعاد السعادة الوظيفية (الرضا الوظيفي، الارتباط بالعمل، والرفاهية العاطفية) (Salas, et. al, 2020, Ghadi and Almanaga, 2020). (٣)- التقييم المعرفي cognitive Appraisal والذي يهتم بتحسين الصحة النفسية للعامل من خلال تقييم السمات النفسية له وما ينطوي عليه من تحد أو تهديد للأمن الوظيفي وتحديد الأساليب المناسبة لمواجهة ومقاومة ضغوط العمل. (٤)-

الإستفادة من تطبيق المفاهيم والمداخل المتسقة مع نظريات علم النفس الإيجابي مثل: الفاعلة الذاتية Self-Efficacy، الملكية النفسية، الرفاهية النفسية، المناعة التنظيمية، الإستقامة التنظيمية، الإلهام في مكان العمل، الهوية التنظيمية، والرعاية المهنية).

(١٦|٤) **الدلالات الإدارية للبحث:** أسفرت مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية للبحث الحالي عن وجود بعض الدلالات الإدارية على المستويين النظري والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

(١٦|٤|١) **الدلالات النظرية للبحث:** كشفت نتائج البحث الحالي عن أهمية محو أو تخفيض ظاهرة الاحتراق التنظيمي نظراً لنتائجها السلبية على المستويين الفردي والتنظيمي وذلك من خلال علاج سلوك الصمت التنظيمي بالمنظمات المختلفة وأيضاً عن طريق إجراء مزيد من الدراسات لتحليل أسباب تلك الظاهرة وتقديم أوجه الحلول لها، وبما يعمل على إثراء القاعدة البحثية، ويُعد هذا البحث إضافة متواضعة في هذا المجال.

(١٦|٤|٢) **الدلالات التطبيقية للبحث:** أظهرت نتائج الدراسة الميدانية للبحث الحالي عن وجود علاقة معنوية إيجابية مرتفعة بين إجمالي أبعاد الصمت التنظيمي وإجمالي أبعاد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الخاضعة للبحث، وتقدم تلك النتائج دلالات عملية من أهمها أن علاج ظاهرة الاحتراق الوظيفي لا يستند فقط على خفض سلوك الصمت التنظيمي بل أيضاً على ضرورة توجّه المسؤولين بالمنظمات محل البحث بآليات تطبيقية فعالة ومن أهمها دعم وتعزيز الصوت التنظيمي وتطبيق النظريات الحديثة في مجال السلوك التنظيمي، وخاصة نظريات علم النفس الإيجابي المشار لها في موضع سابق.

(١٧) **التوصيات Recommendations:** وفق نتائج الدراسات النظرية والميدانية لهذا البحث يُقدم الباحث خطة عمل مقترحة تتضمن مجموعة إجراءات وآليات قابلة للتطبيق، ويشرف على تنفيذها الإدارات (العناء، الإشرافية، التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية) بالمنظمات محل البحث وتستهدف محو أو تخفيض مستوي عناصر أبعاد متغيرات البحث (الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي) لدي العاملين بتلك المنظمات، وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (١/٧)

توصيات البحث- تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر أبعاد الصمت التنظيمي (المتغير المستقل)(*)

م	التوصيات	متطلبات وآليات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
(١)	أبعاد الصمت التنظيمي(المتغير المستقل).		
(١/١)	تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر البعد الأول(الصمت الخاضع):		
(١)	يجب السماح للعاملين بالتعبير عن مقترحاتهم وآرائهم وفق إطار رسمي بشأن مشكلات العمل وذلك بقدر ما من الحرية وبدون الشعور بالخوف.	توجه الإدارة بأنماط القيادة الإيجابية لتشجيع الصوت التنظيمي.	الإدارات(العلماء،الإشرافية،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢)	ضرورة إلتزام المسؤولين بالمنظمات محل البحث بالإنصات لأراء ومقترحات العاملين.	تحسين قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٣)	ضرورة التحفيز المادي والمعنوي للعاملين لتقديم الأفكار والمقترحات المفيدة للمنظمة.	تحسين نظم الأجور والحوافز المادية والمعنوية.	الإدارات(العلماء،التنفيذية،و الإشرافية).
(٤)	يجب تفعيل نظام الشكاوي والمقترحات لتشجيع العاملين على البوح بالأفكار اللازمة لحل المشاكل التي تواجه المنظمة.	تعزيز شعور العاملين بالثقة والأمان الوظيفي.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢/١)	تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر البعد الثاني (الصمت الدفاعي):		
(١)	تفعيل تطبيق الإجراءات العقابية نحو الفئات(المشرف وزملاء العمل)التي تنتقد مقترحات العاملين المفيدة للمنظمة.	تطبيق سياسة الثواب(الإثابة) والعقاب(الحوافز السلبية).	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢)	يجب تشجيع العاملين للحديث عن مشكلات العمل لإيجاد حلول لها ولضمان عدم احتفاظهم بالحلول لتلك المشكلات .	دعم سلوك مشاركة العاملين لإيجاد حلول لمشكلات العمل.	الإدارات(العلماء،الإشرافية ، والتنفيذية).
(٣)	يجب تحفيز العاملين على مناقشة الأفكار المقترحة مع الزملاء وفق إطار رسمي تجنباً للإنتقادات والعقوبات.	عقد إجتماعات رسمية لمناقشة مقترحات العاملين.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٤)	تشجيع العاملين على التحدث مع الزملاء في العمل بشأن قواعد وسياسات وإجراءات المنظمة بهدف تطويرها.	توفير مناخ صحي يقلل من ظاهرة الصمت الدفاعي.	الإدارات(العلماء،الإشرافية ، والتنفيذية).
(٣/١)	تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر البعد الثالث(الصمت الإجتماعي):		
(١)	يجب تحفيز العامل الذي يتجنب الحديث عن أسرار المنظمة مع الآخرين خارج المنظمة والعكس صحيح.	تفعيل نظم الحوافز الإيجابية والسلبية.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢)	يجب تشجيع العاملين على الحديث عن السلبيات الخاصة بالمنظمة وفق إطار رسمي لإيجاد حلول لها.	تطبيق التقييم المعرفي وتشجيع الصوت التنظيمي.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٣)	ضرورة تحفيز العاملين لمنع نشر معلومات ضارة للمنظمة وعدم إنتقادها في المجتمع.	تطبيق نظريات ومدخل علم النفس الإيجابي.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٤)	يجب أن تتسم معاملة المديرين مع جميع العاملين بالعدالة والإحترام والتقدير.	تطبيق برامج التدريب التوجيهي للمديرين.	الإدارات(العلماء،التنفيذية،و إدارة الموارد البشرية).
(٥)	ضرورة القياس الدوري لمستوي الصمت التنظيمي للعاملين من خلال الإستقصاءات الدورية.	الإستفادة من نتائج القياس لخفض الصمت التنظيمي.	الإدارة التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية.

(*)المصدر: من إعداد الباحث وفق نتائج الدراسة النظرية ونتائج الدراسة الميدانية للبحث.

الجدول رقم (٢/٧)
توصيات البحث-تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر أبعاد الاحتراق الوظيفي
(المتغير التابع)(*)

م	التوصيات	متطلبات وآليات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
(٢)	أبعاد الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع):		
(١/٢)	تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر البعد الأول(الإنهاك العاطفي):		
(١)	ضرورة تشجيع العاملين على إحترام المشاعر الطيبة بينهم وعدم إستغلالها.	توجه المسؤولين بأنماط القيادة الإيجابية الموجهة بالعاملين.	الإدارات(العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢)	يجب تخفيض حالات الشعور بالملل والإرهاك الجسدي والذهني والإرهاق والتوتر والإحباط في العمل.	تحسين نظم تصميم الوظائف وتطبيق مدخل الإثراء الوظيفي.	الإدارات(العلماء،الإشرافية، والتنفيذية).
(٣)	ضرورة تطبيق وتفعيل نظم وسياسات تحفيزية تستهدف محو شعور العاملين بالضغوط والإختناق في العمل.	تحسين نظم الأجور والحوافز المادية والمعنوية.	الإدارة العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢/٢)	تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر البعد الثاني (نقص الإنجاز الشخصي):		
(١)	ضرورة تهمين وتقدير وتحفيز الجهود والإنجازات الكبيرة والقيمة للعاملين في العمل.	تطبيق نظم عادلة وموضوعية للترقيات والحوافز.	الإدارة العلماء،التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية).
(٢)	ضرورة تشجيع العاملين على معالجة المشكلات التي تحدث بينهم بتقدير وإحترام وفعالية.	دعم سلوك مشاركة العاملين في معالجة مشكلات العمل.	الإدارات(العلماء،الإشرافية، وإدارة الموارد البشرية).
(٣)	ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على العمل بحماس.	تطبيق سياسة الثواب والعقاب.	الإدارة العلماء والتنفيذية.
(٤)	يجب تحفيز العاملين للتعامل بهدوء تام مع المشكلات النفسية التي يعاني منها الآخرين.	توفير المناخ الصحي وتهيئة الظروف الملائمة للعمل .	الإدارات(العلماء،الإشرافية، وإدارة الموارد البشرية).
(٣/٢)	تخفيض مستوى إدراك العاملين لعناصر البعد الثالث(سلبية العلاقات الشخصية):		
(١)	يجب تحفيز العاملين على التعامل مع الغير في العمل بإحترام وتقدير ومعاقبة المتعامل بقسوة وتهكم.	إلتزام الإدارة بتوفير مناخ صحي وظروف جيدة للعمل.	الإدارات(العلماء،الإشرافية، والتنفيذية).
(٢)	يجب تشجيع وتحفيز العاملين على الإهتمام بما يحدث للآخرين في العمل ونزع الشعور بالقلق في العمل.	تقديم الدعم والتوجيه المهني لتنمية المسار الوظيفي .	الإدارات(العلماء،الإشرافية، والتنفيذية).
(٣)	ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على مساعدة الآخرين في معالجة المشكلات التي يعانون منها.	تطبيق برامج التدريب التوجيهي والرعاية المهنية.	الإدارة الإشرافية، وإدارة الموارد البشرية.
(٤)	ضرورة القياس الدوري لمستوي الاحتراق التنظيمي للعاملين من خلال الإستقصاءات الدورية.	الإستفادة من نتائج القياس لتخفيض الاحتراق التنظيمي.	الإدارة التنفيذية، وإدارة الموارد البشرية.
(٥)	الإهتمام بمعنويات العاملين لخفض الاحتراق التنظيمي.	تطبيق مدخل العلاقات الإنسانية.	الإدارة العلماء، والتنفيذية.

(*)المصدر: من إعداد الباحث وفق نتائج الدراسة النظرية ونتائج الدراسة الميدانية للبحث.

(١٨)-مجالات لبحوث مستقبلية مقترحة **Future Research**: يثير البحث الحالي موضوعات جديدة بالدراسة والتحليل، وأهمها: (١)-إعادة إجراء البحث الحالي بالتطبيق على قطاعات أخرى أو بالتطبيق على فئة المديرين. (٢)-إعادة إجراء البحث الحالي بإضافة بعض المتغيرات الوسيطة مثل: (الصلابة النفسية، الملكية النفسية، الرفاهية النفسية، السعادة الوظيفية، الهوية التنظيمية، المناعة التنظيمية، والإلهام في مكان العمل). (٣)-تقييم الآثار المحتملة لمتغيرات البحث على متغيرات تسويقية تابعة مثل: (جودة الخدمة المقدمة للعملاء، إمتنان العميل، إبهاج العميل، والميزة التنافسية). (٤)-تقييم آثار متغيرات البحث على السلوكيات المناوئة للعمل مثل: (نية ترك العمل، الإغتراب الوظيفي، الإحتقان التنظيمي، التهكم التنظيمي، والنز في مكان العمل). (٥)-تحليل آثار بعض أنماط القيادة على متغيرات البحث ومن أهمها القيادة: (الملهمة، الخادمة، السامة، الأبوية، القيادة الأصيلة، القيادة الجديرة بالثقة، والقيادة النسوية، وغيرها) بالتطبيق على قطاعات متباينة. (٦)-تقييم أثر متغيرات البحث على متغيرات تابعة مثل: (البراعة التنظيمية، الرسوخ التنظيمي، الإستقامة التنظيمية، سلوك المواطنة التنظيمية، الإنطمار الوظيفي، الإبداع الإداري، الإرتباط الوظيفي، التغيير والتطوير التنظيمي، وجود حياة العمل). (٧)-تقييم أثر متغيرات تنظيمية مستقلة على متغيرات البحث مثل: (الرعاية المهنية، إدارة المواهب، ضغوط العمل، والإستقامة التنظيمية).

(١٨) قائمة المراجع **Lest of References**:

(١١١٨) المراجع العربية:

- (١)-أبو الذهب، محمد صبحي أحمد. (٢٠٢٤). أثر القيادة السامة على صمت العاملين: الدور الوسيط للتمتع في مكان العمل والتهكم التنظيمي-دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة (تحت لنشر)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد (٤٤)، العدد (٤)، ص ص ٣-٣٢.
- (٢)-أبو العسل، خليل عوض. (٢٠١١). المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والإلتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعلم. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية.
- (٣)-أبو طه، سامي سليم. (٢٠١٠). أثر الاحترق الوظيفي على فاعلية الأداء بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في غزة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد (٣)، ص ص ٥١٩-٥٤٧.
- (٤)-أبو مسعود، سماهر عياد. (٢٠١٠). ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الأردنيين العاملين في وزارة التربية والتعلم العالي بقطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- (٥)-البدوي، طلال. (٢٠٠٠). درجة الاحترق ومصادره لدي الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان وأثر بعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم والتربية، جامعة مؤته، عمان، الأردن.
- (٦)-الحجار، محمد خليل. (٢٠١٩). الصمت التنظيمي وأثره على الأداء المؤسسي بالتطبيق على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- (٧)-الختاتنة، رامي محمد عبد ربه. (٢٠٠٩). أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية لدي العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة مؤته، الأردن.
- (٨)-الشاطر، ميلاد محمد ميلاد. (٢٠١٥). أثر الصمت التنظيمي على مراحل صنع القرار: دراسة

- تطبيقية على العاملين في جامعة سرت بليبيا رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة ليبيا.
- (٩)- الشاوي، ميادة محمد إبراهيم مصطفى. (٢٠١٧). أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالاسماعيلية، المجلد (٨)، ص ٦٠٦-٦٢٨.
- (١٠)- الشنفي، نجلاء بنت إبراهيم، التركي، رزن بنت تركي. (٢٠١٩). الصمت التنظيمي في جامعة الملك سعود وعلاقته بالأداء الوظيفي. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد (٢٩)، العدد (٢)، ص ١١٩-١٣٨.
- (١١)- الصباغ، شوتى محمد. (٢٠١٠). محددات صمت العاملين عن قضايا العمل الهامة وإنعكاس ذلك على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على بنك التنمية والإئتمان الزراعي. مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنوفية، العدد ٣.
- (١٢)- الظفيري، عواد محمد، ومحمد، على حسين. (٢٠٢١). الرضا الوظيفي كوسيط بين الاحتراق الوظيفي وإلتزام الموظف والرغبة في ترك العمل: دراسة ميدانية بمنظمات الأعمال الكويتية. المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، المجلد (٥١)، العدد الأول، ص ١٦٥-١٩٢.
- (١٣)- العمري، مني سعد، ونصر، محمد يوسف مرسي. (٢٠١٦). ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدارس التطوير بمدينة تبوك. المجلة الدولية التربوية المتخصصة: دار سمات للدراسات والأبحاث، المجلد (٥)، العدد (٧)، ص ١٣٦-١٤٩.
- (١٤)- الفاعوري، عبير حمود. (٢٠٠٤). أثر الصمت التنظيمي على المشاركة في صنع القرارات التنظيمية: دراسة حالة، جامعة مؤتة، الأردن، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ١٩، (٢)، ص ١٥١-١٨٨.
- (١٥)- القحطاني، سعيد بن علي. (٢٠٢١). الإحترق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج، جامعة اسيوط، مركز تطوير التعلم الجامعي، مجلة دراسات في التعلم العالي، العدد ١٩، ص ١٣٨-١٦٤.
- (١٦)- المجالي، أمال ياسين. (٢٠٠٧). أثر الصمت التنظيمي في عملية صنع القرارات. رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الدراسات المالية والإدارية العلنا، جامعة عمان العربية للدراسات العلنا.
- (١٧)- المنسي محمود عبد العزيز. (٢٠٢١). توسط الصمت التنظيمي في العلاقة بين إدراك التسييس التنظيمي والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في مديريات الخدمات العامة بمحافظة الدقهلية، مجلة جامعة الأسكندرية للعلوم الإدارية، المجلد (٥٨)، العدد الأول، ص ٢٥٣-٢٩٥.
- (١٨)- النبي، مها محمد. (٢٠١٧). العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأطباء البشريين في مستشفيات جامعة الزقازيق. المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، (١)، ٢-٤٩.
- (١٩)- النجار، حميدة محمد. (٢٠١٨). تأثير الإشراف المسئ على الصمت التنظيمي بالتطبيق على العاملين بديوان عام محافظة الدقهلية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، العدد الأول، المجلد الخامس والخمسون، العدد الأول، يناير، ص ١٢٥-١٥٨.
- (٢٠)- النشرة السنوية للإحصاءات والمؤشرات الإقتصادية للبنوك وشركات التأمين عام ٢٠١٩/٢٠٢٠، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، إصدار نوفمبر (٢٠٢١).
- (٢١)- بلبل، محمد أحمد. (٢٠٢١). أثر الثقة في المشرف كمتغير وسيط بين الإشراف المسئ والصمت

- التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة. رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة المنصورة .
- (٢٢)-بو منقار، مراد. (٢٠١٦). ظاهرة الصمت التنظيمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة عنابة. مجلة رؤى إقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الأردن، جامعة الوادي، الجزائر، ١٠، ص ص ٢٢١-٢٣٥ .
- (٢٣)-حراز، السيد يوسف. (٢٠١٥). أثر تطبيق سياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على جامعة دمياط. مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد (٣٧)، العدد الأول.
- (٢٤)-حسن، مرفت حسين. (٢٠١٤). العلاقة بين المناخ التنظيمي والصمت التنظيمي: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بجامعة بني سويف. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، الجزء الثالث، ٢٨، (٢)، ص ص ١٣٣-١٨٠ .
- (٢٥)-حمودة، مجد رزق على. (٢٠٢١). أثر الصمت التنظيمي في التوافق المهني لدى العاملين في الأقسام الإدارية بالجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والتمويل، عمادة الدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.
- (٢٦)-خليل، أريج سعيد. (٢٠١٩). التلازم بين أبعاد الصمت التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية: بحث إستطلاعي لأراء عينة من العاملين في المركز الصحي الصليخ. المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك. الكلية التقنية الإدارية، الجامعة التقنية الوسطى، المجلد (١١)، العدد (١)، ص ص ٩-٢٥ .
- (٢٧)-راية، آية الشربيني. (٢٠١٦). أثر الصمت التنظيمي على غياب العدالة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- (٢٨)-رضوان، طارق رضوان محمد. (٢٠١٧). أثر أبعاد صمت العاملين في الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية. مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد/العدد (٤)، ص ص ٨٢-١٣١ .
- (٢٩)-رفاعي، رجب حسنين محمد. (٢٠٠٤). تأثير الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى الأطباء: دراسة ميدانية، مجلة آفاق للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد (٤٣).
- (٣٠)-ريان، عادل ريان محمد، عبد المنعم، مصطفى سيد خلف الله، وعلى، نادية أمين محمد. (٢٠١٩). الشعور بالعزلة وعلاقته بالالتزام التنظيمي: دور سلوك الصمت التنظيمي في تلك العلاقة: دراسة ميدانية مطبقة على عينة من العاملين بجامعتي أسيوط وسوهاج. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، المجلد (٣٣)، العدد (١)، ص ص ٣٣٣-٣٦٢ .
- (٣١)-سبع، سنية محمد أحمد. (٢٠٢٢). توسط الاحتراق الوظيفي في العلاقة بين القيادة السامة وسلوكيات إنحراف الموظف: دراسة ميدانية على العاملين بالشؤون الإجتماعية بمحافظة الدقهلية. مجلة الشروق للعلوم التجارية، (١٤)، ٦١-١١٠ .
- (٣٢)-شعراوي، محمد فتح شلقامي. (٢٠١٧). القيادة الأخلاقية وعلاقتها بسلوك الصمت التنظيمي في إطار الارتباط الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة

- عين شمس، المجلد (٤٧)، العدد (٤)، ص ص ٧٦٧-٨٥٨.
- (٣٣)- صالح، سرمد غانم، والحيالي، سندية مروان. (٢٠١٢). العلاقة بين نفخ الصافرة والصمت التنظيمي: دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي جامعة الموصل، تنمية الرافدين، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، ٣٤، (١٠٩)، ص ص ٨٥-٩٨.
- (٣٤)- صبيرة، فؤاد، وحلوم، سهير. (٢٠١٨). علاقة الاحتراق النفسي بالتفاؤل والدعم المقدم من قبل إدارة بعض الكليات: دراسة ميدانية لدي عينة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، المجلد (٤)، العدد (١)، ص ص ٣٧٧-٣٨٩.
- (٣٥)- عاشور، علوطي، وعبد الوهاب، مغار. (٢٠١٧). أسباب الصمت التنظيمي وأثرها في أداء العاملين. مجلة جامعة بابل، العلوم الصرفة والتطبيقية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بابل، العراق، العدد الأول، المجلد (٢٤)، ص ص ٢٣٣-٢٥٩.
- (٣٦)- عبد الرحمن، أحمد طارق. (٢٠٢١). أثر التماثل التنظيمي في العلاقة بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد (٢٢)، العدد (٤)، ص ص ٥٧-٨١.
- (٣٧)- عبد الهادي، أميرة أحمد إبراهيم. (٢٠١٥). أثر الصمت التنظيمي على فعالية القرارات الإدارية بالتطبيق على مديرية التربية والتعليم بمحافظة الدقهلية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- (٣٨)- عبد الوهاب، محمد أبو القمصان. (٢٠١٤). نتائج ومتطلبات مواجهة الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ: دراسة ميدانية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد (٣٨)، العدد (١)، ص ص ٤٢-٨٦.
- (٣٩)- عبود، زينب عبد الرازق، حسين، ظفر ناصر. (٢٠١٦). أسباب الصمت التنظيمي وأثرها على أداء العاملين، مجلة جامعة بابل للعلوم المصرفية والتطبيقية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بابل، العراق، العدد الأول، المجلد (٢٤)، ص ص ٢٣٣-٢٥٩.
- (٤٠)- عدوان، يوسف، وحفناوي، مهدي. (٢٠١٦). الضغط المهني وعلاقته بالأنماط السلوكية A, B, C والاحتراق النفسي عند الأطباء نموذجاً: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (٢٥)، ص ص ٢١٥-٢٥٢.
- (٤١)- علي، أحمد إبراهيم عواد. (٢٠١٩). أثر سلوكيات الصمت التنظيمي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على الشركة المصرية للاتصالات. رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- (٤٢)- علي، محمد عبد القادر محمد. (٢٠١٨). أثر العزلة التنظيمية في تفسير العلاقة بين الصمت التنظيمي ونية ترك العمل، بحث تكميلي لإستكمال متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- (٤٣)- عوجه، أزهار. (٢٠١٩). الصمت التنظيمي وتأثيره في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية في المعهد التقني كوفه. مجلة مركز دراسات الكوفه، العراق، المجلد (٥٣)، ص ص ٥٦١-٥٩٨.
- (٤٤)- عودة، بشرى عبدالله. (٢٠١٥). درجة الصمت التنظيمي وعلاقتها بمستوى الأمن الوظيفي في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.

(٤٥)-مرزوق، عبد العزيز على، وعبد الجواد، ثروت صبري العزب. (٢٠١٨). إختبار الدور الوسيط للإحترق الوظيفي في العلاقة بين الإشراف المسئ وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية"دراسة تطبيقية على العاملين بشركات صناعة الاليكترونيات. المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد الأول والثاني.

(٤٦)-مريم، رجاء محمود. (٢٠١٩). الإحترق النفسي وعلاقته بالعوامل الخمسة للشخصية لدى العاملين في مهنة التمريض: دراسة في مستشفى المواساة في محافظة دمشق. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد (١٠٩)، ص ٢٣-٤٨.

(٤٧)-مناع، يوسف حامد يوسف. (٢٠١٧). محددات سلوك صمت العاملين وتأثيره على إتجاهاتهم: دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع التأمين. المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، التجارة، جامعة عين شمس، العدد (٣)، ص ٤٧٧-٥٣٨.

(٤٨)-مهدي، محمد حسن أحمد. (٢٠١٨). العلاقة بين الإشراف المسئ والصمت التنظيمي متعدد الأبعاد: دراسة ميدانية بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بجامعة سوهاج. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، المجلد (٣٢)، العدد (٤)، ص ٢٠٧-٢٤٣.

(٤٩)-يوسف، شريف. (٢٠٢٠). البيئة الريادية الداخلية ودورها في الحد من عناصر الصمت التنظيمي: دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات في جامعة الحمدانية. المجلد (١٠)، العدد (٣)، ص ٢٣-٤٤.

(٥٠)-يوسف، نهال محمد ربيع. (٢٠١٤). أثر محددات الصمت التنظيمي على إتجاهات العاملين نحو التغيير: دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفيات جامعة طنطا. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة طنطا.

(٢٠١٨)-المراجع الأجنبية:

- (1)-Aaker, D and Day,G.(1986).Marketing Research ,New York ,JohnWiley&Sons.
- (2)-Acaray, A.and Akturan, A.(2015).The relationship between organizational citizenship behavior and rganizational silence. Procedia – Social and behavioral Sciencess,Vol.(22),472-482.
- (3)-Adriaenssens,J.,De Gucht,V.and Maes,S.(2015).Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses:A systematic review of 25years of research. International Journal of Nursing Studies,52,(2),649-661.
- (4)-Alheet.A,F.(2019).The Impact of organizational silence causal factors on self-efficacy of health center Employees in the Jordanian capital city(Amman).A cademy of Strategic Management Journal ,Vol(18),Issue(3),1-12.
- (5)-Alvani,Seyed,Mehdi,et al.(2012).Study on Relationship between

-
- Organizational Silence and Commitment in Iran. World Applied Sciences Journal, Vol(17), No (10), 1271-1277.
- (6)-Bagheri et al.(2012).Organizational silence: basic concepts and its development factors. Ideal type of management, Vol.1, No.1. 47-58.
- (7)-Bakker,A et al.(2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. Journal of Business occupational leath psychology, Vol.10, No.2, 70- 80.
- (8)-Bakker, A.B, Demerout,Eand Sanz,Vergel,A.(2014). Burnout and Work Engagement:The JD-R Approach. Annual Review.Organ.Psychol.(1),389-411.
- (9)-Beheshtifar,et al. (2012). Destructive role of employee silence in organizational, success.International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol.2, No. 11. 275-282
- (10)-Bellou & Chatzinikou.(2015).Preventing Employee burnout during episodic organizational changes. Jornal of organizational change management, Vol.28, Issue. 3. ,673-688.
- (11)-Brinsfield, C. et al.(2009).Employee Silence investigation of factor.Ph.D. Ohio state university.
- (12)-Cafiadas-De La Fuente,et.al. (2015).Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the Nursing profession.International Journal of Nursing Studies,52,(1),.240-249.
- (13)-Caylak ,E.and Altuntas,S.(2017).Organizational Silence among Nurses:the impact on Organizational Cynicism and Intention to Leave Work.Journal of Nursing Research,25,(2),90-98.
- (14)-Day et al.(2009).Workplace risk and stressors as predictors of burnout: the moderating role of job control and team efficacy.,Jornal of administrative science, Vol. 76. No.7,7-22.
- (15)- Dedahanov,A.T.and Rhee,J.(2015).Examining The Relationships among trust,silence and Organizational Commitment.Management Decision, Vol (53),No(8),1843-1857.
- (16)-Densten,I.(2001).Re-thinking burnout.Journal of Organizational Behavior, Vol (22),833-847.

-
- (17)-Deniz, N. and Ertossum,O.(2013) .The Relationship between Employee Silence and Organizational Commitment in a private health care company.Procedia-Social Behavioral Sciences,Vol (13),557-566.
- (18)-Despoina, X. et al.(2007).When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources.Procedia, Social behavioral Sciences,Vol.46, 362-374.
- (19)-Detert, J. and Burris, E.(2007).Leadership behavior and employee voice: is The door really open?, Academy of Management Journal, Vol.50. 869-884.
- (20)- Dobbs,j.(2014). The relationship between perceived toxic leadership styles, leader effectiveness, and organizational cynicism.Ph.d dissertation.
- (21)-Douglas.A.,et al.(2000). Basic Statistics for Business and Economics.McGraw-Hill Inc., New York, 252.
- (22)-Elshaer, N.Set.al.(2018). Job stress and Burnout syndrome among critical care healthcare workers.Alexandria Journal of Medicine.54,3,273-277.
- (23)-Florina,Spanu.et.al. (2013). A study of health professionals burnout and Quality of care in Romania .Procedia –Social and Behavioral Sciences,84,1149-1153.
- (24)-Florina,S. et.al.(2013). A study of health professional's burnout and Quality of care in Romania. Procedia–Social and Behavioral Sciences, 84, 1149-1153.
- (25)-Freudenberger, H. (1980). Burnout: the high cost of high achievement. Garden City, NY, Anchor Press.
- (26)-Hair,J.,Black,W, Babin,B.and Anderson ,R.(2010). Multivariate Data Analysis :A global Perspective.7th edition,Pearson Education,Inc,Saddle River,New Jersey.
- (27)-Henriksen, k. and Dyton, E. (2006). Organizational Silence and hidden threats to patient safety"Health Services Research, Vol.41, No, 2,1539 - 1554.
- (28)-Hussain,M.W,et al.(2016).Organizational Silence:A Predictor of Organizational Commitment in Higher Education Institution. Developing

-
- Country Studies, Vol (16), No(2), 123-129.
- (29)-James, M. (2005). Antecedents and consequences of cynicism in organizations :An examination of the potential positive and negative effects on school systems', Ph.D, Florida State University, Tallahassee.
- (30)-Jens Klein et.al. (2011). Psychosocial Stress at Work and perceived quality of care among clinicians in surgery :BMC Health Services Research, 11, 1, pp. 11-19.
- (31)-Kamisa N., Oldenburg B., Peltzer K., and Ilic D. (2015). Work Related stress, Burnout, job satisfaction and general health of Nurses. International Journal of Environmental Research and Public Health , Vol(12), No(1), 652-66.
- (32)-Khdour, N., Durrah, O. and Harris, M. (2015). The effect of job burnout on employees satisfaction: A comparison study between public universities and Private universities in Jordan. Journal of Management Research, Vol(7), No(4), 54
- (33)-Klein, J. et.al. (2011). Psychosocial Stress at Work and perceived quality of care among clinicians in surgery :BMC Health Services Research, 11, 1, 11-19.
- (34)-Ko, J.O., Park, S.K. and Lee, M.H. (2013). Factors affecting burnout among clinical nurses according to positive psychological capital. Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 19, (2), pp. 304-314.
- (35)-Kristensen et al. (2005). The Copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout. Work & Stress, Vol. 19, No. 3. 192 - 207.
- (36)-Lambert et al. (2012). Examining the relationship between supervisor and management trust and job burnout among correctional staff. Criminal Justice and behavior, Vol. 39, No. 7. 938 – 957.
- (37)-Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. Current Directions in Psychological science. Vol. 12, No. 5. 189-192.
- (38)-Maslach; C. et al. (2011). Job burnout .Annual Review Psychological Journal, Vol. 52. 397– 422.
- (39)-Maslach, C. and Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational behavior, Vol. 2, No. 2. 99 - 113.

-
- (40)-Maruyama ,A.,Suzuki,E.and Takayama,Y.(2016).Factors affecting burnout in female nurses who have preschool-age children.Japan Journal of Nursing Science,13,(1),pp.123-134.
- (41)-Meral,E.et al.(2014).The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention.Procedia,to Social behavioral Sciencess,Vol.15,.455-464.
- (42)-Montgomery,Anthony.et.al.(2013).Improving and safety in the hospital:The Link between Organizational Culture ,Burnout,and Quality of care.British Journal of Health Psychology,18,3,656-662.
- (43)-Morrison,E.&Milliken,F.(2000).Organizational silence: Abarrier to chang and development in A Pluralistic word',The academy of management Review, Vol.24, No.4.,706- 725.
- (44)-Mudallal,R.H et.al.(2017).Quality of nursing care :the influence of work conditions,nurse characteristics and burnout. International Journal of Africa Nursing Sciences,7,,pp24-30.
- (45)-Nafei,W.A(2016a).Organizational Silence:A Barrier to job Engagement in Successful Organizations .International Business Research,9,(4),.100-116.
- (46)-Nafei, W. A (2016b). Organizational Silence: Its destroying role of organizational citizenshipbehavior. International Business Research,9,(5),.57-74.
- (47)-Nevin,D. et al.(2015).The Relationship between Organizational Citizenship. Behavior and Organizational Silence.Procedia, Social behavioral. Sciencess, Vol.207.472-482.
- (48)-Nikmaram,S.et al.(2012).Study of Relationship between Organizational Silence and commitment in iran.World Applied Sciences Journal.Vol.17, No.10.1271- 1277.
- (49)-Naz,E.(2021).The effect of abusive supervision on employee silence :mediating role of justice perception.Procedia– Social and behavioral Sciences, 317-328.
- (50)-Ozyurek,A,Gumus H, and Dogan S.(2012).Examination of Burnout and life Satisfaction levels of Teachers and School Administrators .International Journal o f Human Science ,Vol(9),No(2),pp.892-904.

-
- (51)-Panahi, B.,and Danacifard, H.(2010).An analysis of employee's attitudes in public Organizations:Explanation of Organizational Silence Climate and silence behavior. Transformation Management Journal,Vol (2), No (3), 2-19.
- (52)-Panahi,B.,et al..(2012).An Empirical Analysis of Influencing factor on Organizational silence and its relationship with employee's Organizational commitment.Management Science, Vol.2, No.3. 735- 744.
- (53)-Perlow,L.and Repenning,N.(2009).The Dynamics of silencing conflict. Research in Organizational Behavior, Issues.3, Vol.20. 1-29.
- (54)-Peterson, N.(2008).Stress and burnout in health care workers.Ph.D , Korolinska Institute Stockholm, Sweden.
- (55)-Pual,R.(2011).Measuring Dimensions of burnout buffers among Psychological :An Exploratory factor Analytic, Multimethod study.Ph.D.Texas,University.
- (56)-Qureshi,H.A.,et..al.(2015).Burnout phenomenon in US plastic surgeons:risk factors and impact on quality of life.Plastic and reconstructive surgery,135,(2), .619-626.
- (57)-Rodriguez,R.(2004).Overcoming organizational silence: Leveraging Polyphony as a mean for positive change.Midwest Academy Management Proceeding.
- (58)-Schaufeli,W. and Bakker,A.(2004).Job demands, Job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multisample study.Journal of Organizational Behavior, Vol. 25.293 - 315.
- (59)-Schaufeli, W. et al.(2009).Burnout: 35 years of research and practice' Career Development international, Vol. 14.204 - 220.
- (60)-Schaufeli, W, et al. (2002).The measurement of engagement and burnout: A Tow sample confirmatory factor analytic approach,Journal of Happiness Studies, Vol, (25). No. (3), 293-315.
- (61)-Shahidul Hassan,et.al.(2018).How empowering Leadership reduce employee Silence in public organizations.Public Administration ,93,116-132.
- (62)-Shirvani,M,et.al.(2019).Survey on the relationship between organizational silence and management styles from the viewpoint of

-
- employees on General Hospitals. Management and Economics, 3(1), 23-31.
- (63)-Tahmasebi, F. et al. (2013). Burnout: explaining the role of organizational Silence and its influence. Journal of Basic and Applied Scientific Research, Vol. 3, No. 8. 272-282.
- (64)-Tangirala, S. and Ramanujan, R. (2008). Employee Silence on critical work Issues: The Gross Level effects of procedural Justice climate. Personal Psychology, Vol. 61, N. 7, 37-68.
- (65)-Thomas, C. and Lankau, M. (2009). The effects of Preventing burnout and mentoring on socialization, role stress. Human Resource Management" Vol. 48, No. 3. 417-432.
- (66)-Uludag, O., et al. (2010). The effect of burnout on engagement: An empirical study on tourism student. Journal of Hospitality, Leisure Sport and Tourism Education, Vol, (9). No. (1), 13-23.
- (67)-Vakola, M. and Bouradas, D. (2005). Antecedents and Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation. Employee Relations, 27, (5), 441-458.
- (68)-Van Dyne, L. et al. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. Journal of management studies, Vol. 40, No. 6. 231.
- (69)-Yurdakul et al. (2016). The Organizational Silence of midwives and nurses: reasons and results. Journal of Nursing management, 24, (5), 685-694.
- (70)-Zekeria, N. S. (2021). Factors effecting the organizational silence of academics employed at the universities in Pakistan, Anemon Alparsian Sosyal Bilimler Dergisi, 99(1), 9-27.

ملحق البحث- قائمة الاستقصاء الموجهة إلى عينة العاملين.

السيد الأستاذ الفاضل/..... السيدة الأستاذة الفاضلة/.....
تحية طيبة وبعد...

تُدرِك المنظمات الناجحة أهمية العنصر البشري ويقوم الباحث بإجراء بحث بعنوان " أثر الصمت التنظيمي على الاحتراق الوظيفي". ولقد وقع الاختيار عليكم كأحد مفردات عينة البحث، ويُعد إستيفاء سيادتكم لقائمة الاستقصاء جزءاً من هذا البحث للاستفادة من خبراتكم وتدعيم نتائجه التطبيقية، ونؤكد أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن وجهة نظركم بكل دقة وموضوعية.

والباحث يُقدر أهمية تعاونكم في الإجابة على الأسئلة الواردة بالقائمة، ويؤكد لكم بأن هذا البحث يُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. كما أن كافة ما تدلون به من آراء وإجابات ستعامل بسرية تامة وإنما تخضع للتحليل الإحصائي الذي لا يفصح عن شخصية المستقصي منه وإستخراج نتائج عامة مجمعة فقط دون التعرض لكل مفردة على حده.

ولسيادتكم جزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير لتعاونكم الصادق.

الباحث

دكتور/ حسن عيد لبيب

المدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة- جامعة بني سويف

ملاحظة هامة: من فضلك قائمة الاستقصاء تتضمن ثلاثة أجزاء

الجزء الأول - قياس مستوى أبعاد الصمت التنظيمي.

فيما يلي عدد من العناصر التي تصف بدرجات متفاوتة مستوى الصمت التنظيمي الذي تشعر به في عملك بالمنظمة. من فضلك ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تحدد درجة موافقتك على توافر كل عنصر من هذه العناصر، مع ملاحظة أن الرقم (١) يشير إلى أقصى درجات عدم الموافقة، بينما يشير الرقم (٥) إلى أقصى درجات الموافقة مع مراعاة عدم ترك أي سؤال بدون إجابة واختيار إجابة واحدة لكل سؤال.

م	عناصر أبعاد الصمت التنظيمي	درجات الموافقة				
		غير موافق على الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	غير متأكد (محايد) (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	تمنعي تعليمات المدير من الحديث عن أي معلومات تتعلق بالمنظمة.					
٢	أحجب الأفكار التي تفيد المنظمة بسبب تسلط المدير.					
٣	لا يسمح المدير بسماع ردود أفعالي عن الإجراءات المتخذة تجاه المشاكل التي تواجه المنظمة.					
٤	يكتفي المدير بإعطاء أوامره وتعليماته ولا يسمح بتلقي مقترحاتي.					
٥	أمتنع عن تقديم أي مقترحات للتغيير عندما أشعر بأنني مهمش من جانب المنظمة.					
٦	أتجاهل الحديث عن الأمور المتعلقة بالعمل عندما أري أنه لا يؤخذ باراني.					
٧	لا أبادر بعرض مقترحات لحل مشاكل العمل عندما أري أن المدير لا يقتنع بأفكاري.					
٨	أتغاضي عن أفكارني لتجنب الانتقاد من من جانب رئيسي أو زملائي.					
٩	أحتفظ بالمعلومات المتعلقة بالعمل بسبب الخوف من فقدان الوظيفة.					
١٠	أتجنب الحديث عن بعض الأمور المتعلقة بالعمل من أجل حماية نفسي من الزملاء أو الرؤساء.					
١١	أحتفظ لنفسي بحلولي لمشكلات العمل خوفاً من لوم الزملاء.					
١٢	أتفق مع الزملاء في الأفكار التي يقترحونها ولا أتناقش معهم تجنباً للانتقاد.					
١٣	أخشي التحدث مع الزملاء في العمل بخصوص الأمور المتعلقة بالمنظمة وسياساتها.					
١٤	أسعي لحل مشاكل زملائي في صمت خوفاً من مكاتهم الوظيفية.					
١٥	أقاوم الضغوط التي أتعرض لها من زملائي عند الحديث عن أسرار المنظمة.					
١٦	أتجنب الحديث عن أسرار العمل مع الزملاء.					
١٧	لا أتحدث عن الأسرار التي تخص المنظمة مع الآخرين خارج المنظمة.					
١٨	أتجنب الحديث عن السلبيات التي تخص المنظمة.					
١٩	أحرص على عدم مهاجمة المنظمة في المجتمع.					
٢٠	أرفض الكشف عن معلومات قد تضر المنظمة.					

الجزء الثاني - قياس مستوى أبعاد الإحترق الوظيفي.

فيما يلي عدد من العناصر التي تصف بدرجات متفاوتة مستوى الإحترق الوظيفي الذي تواجهه في عملك. من فضلك ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تحدد درجة موافقتك على توافر كل عنصر من هذه العناصر، مع ملاحظة أن الرقم (١) يشير إلى أقصى درجات عدم الموافقة، بينما يشير الرقم (٥) إلى أقصى درجات الموافقة مع مراعاة عدم ترك أي سؤال بدون إجابة واختيار إجابة واحدة لكل سؤال.

م	عناصر أبعاد الإحترق الوظيفي	درجات الموافقة				
		غير موافق على الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	غير متأكد (محايد) (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	أشعر أن زملائي في العمل يستغلون مشاعري الطيبة تجاههم.					
٢	أشعر بأنني منهك جسمانياً وذهنياً في نهاية يوم العمل.					
٣	أشعر بالإرهاق عند إستيقاظي من النوم إستعداداً لبدء يوم عمل جديد.					
٤	يؤدي التعامل المباشر مع الآخرين طوال اليوم إلي شعوري بالتوتر.					
٥	أشعر بالملل خلال عملي.					
٦	أشعر بالإحباط خلال عملي.					
٧	أواجه عادة ضغوط تقيد قدرتي على العمل.					
٨	يشكل التعامل المباشر مع الآخرين ضغطاً كبيراً بالنسبة لي.					
٩	كثيراً ما ينتابني الشعور بالاختناق أثناء العمل.					
١٠	أدرك أن الآخرين يقدرون قيمة ما أقوم به من عمل.					
١١	أستطيع أن أعالج أي مشكلات تحدث بيني وبين المتعاملين معي بنجاح.					
١٢	يتيح لي عملي أن أشعر بتأثيري الإيجابي في حياة الآخرين.					
١٣	أشعر بالحماس أثناء عملي.					
١٤	أستطيع تهيئة الظروف الملائمة لأداء عملي بسهولة.					
١٥	يؤدي تعاملي المباشر مع الآخرين أثناء العمل إلي شعوري بالتحفيز.					
١٦	أحقق إنجازات كثيرة تستحق التقدير أثناء عملي.					
١٧	أتعامل بهدوء تام مع المشكلات النفسية التي يعاني منها الآخرين.					
١٨	أتعامل مع الأفراد في العمل بأسلوب مجرد من العواطف.					
١٩	أشعر أنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ التحاقني بعملي الحالي.					
٢٠	أشعر بالقلق لإحساسي أن عملي يجعلني قاسياً في تعاملتي مع الآخرين.					
٢١	لا أهتم كثيراً بما قد يحدث للآخرين في عملي.					
٢٢	يلومني الآخرون على بعض المشكلات التي يعانون منها.					

الجزء الثالث : بيانات عامة عن المستقصى منه

نرجو منكم استيفاء هذه البيانات: (الرجاء وضع علامة (√) في الخانة المناسبة):
* النوع :

نكر. أنثي.

* نوع قطاع الخدمة :

قطاع توزيع الكهرباء.

قطاع البنوك العامة.

قطاع البريد.

* العمر :

أقل من ٣٥ سنة.

من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة.

٤٥ سنة فأكثر.

* درجة الخبرة :

أقل من ٥ سنوات.

من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات.

١٠ سنوات فأكثر.

جزيل الشكر لحسن تعاونكم.

Analysis Relationship between Organizational Silence and Job Burnout "An Applied Study on Employees in the Services Sector in Fayoum".

Dr. Hassan Eid Labib

Abstract:

The objectives of this research were to analyze the influence of organizational silence on job burnout dimensions for employees applied on the services sector in fayoum, In addition, determine statistically significant effect of demographic variables for employees on their perceptions of the organizational silence dimensions and job burnout dimensions, respectively, To achieve this purpose, stratified random sample of employees was selected, Then three basic hypothesis were developed, A questionnaire was designed, tested and distributed on (400) employees and rate of response(84%) of the target sample, Primary data were collected by self-interview from sampling unit.

The results indicated that the organizational silence were a significant positively related to job burnout dimensions, The results also showed that there are a statistically significant effect of the demographic factors for employees (gender, age, and the degree of experience) on their perceptions of organizational silence dimensions and job burnout dimensions, The research suggests recommendations for service sectors management can be useful to decrease level of employee's perceptions for the organizational silence dimensions and job burnout dimensions, Finally, identify issues for future research based on the critical analysis of literature.

Keywords: Organizational Silence, Job Burnout, Demographic variables.