

”أثر التمر الوظيفى على العلاقة بين رأس المال التنظيمى الاجتماعى والاحتراق الوظيفى” (بالتطبيق على الجامعات الحكومية المصريه)

أ.د/ حمادة فوزي أبو زيد د/ عصام عبدالغني على سهى عطا الله على عطا الله

أستاذ إدارة الأعمال مدرس إدارة الأعمال

كلية الأعمال - جامعة بنها كلية الأعمال - جامعة بنها

المستخلص:

يهدف البحث بشكل رئيسى الى تحديد طبيعه العلاقة بين رأس المال التنظيمى الاجتماعى والاحتراق الوظيفى فى ظل توسط التمر الوظيفى، وتم التطبيق الدراسه على الجامعات الحكوميه المصريه التى تتمثل فى (جامعه القاهره - عين شمس - بنها - حلوان) بأستخدام مجموعه من الاساليب الاحصائيه (SPSS) - (AMOS) لأختبار صلاحيه وجوده النموذج، وأظهرت النتائج جودة وملائمه متغيرات النموذج، وكذلك وجود أثر سلبى لرأس المال التنظيمى الاجتماعى لكل من " الاحتراق الوظيفى والتمر الوظيفى "، وايضا وجود أثر ايجابى للتمر الوظيفى فى الأحتراق الوظيفى، ووجود أثر للتمر الوظيفى فى العلاقة بين راس المال التنظيمى الاجتماعى والاحتراق الوظيفى. وفي ضوء النتائج السابقة تم وضع بعض التوصيات تبنى استراتيجيات لكسر الجمود والصرامة والروتين الملاحظ في الأعمال الحكومية، وتنمية فاعليه الذات لدى الموظفين بالجامعة، وتطوير مهارات الأفراد الإدارية وتقديم الاستراتيجيات الكفيله بمواجهه التمر الوظيفى.

الكلمات المفتاحيه:

التمر الوظيفى - رأس المال التنظيمى الاجتماعى - الاحتراق الوظيفى

“The Effect of Functional Bullying on the Relationship between Social Organizational Capital and Functional Burnout”
Applying to Egyptian public universities

Prof. Dr/Hamada Fawzy Abu Ziad	Dr/ Esam Abdel-Ghany Ali	Soha Atallah Ali Atallah
Professor of Business Administration	Lecturer of Business Administration	
Faculty of Business - Benha University	Faculty of Business - Benha University	

Abstract:

The research aims mainly to determine the nature of the relationship between social organizational capital and job burnout in light of the mediation of job bullying. The study was applied to Egyptian public universities, which are (Cairo University - Ain Shams - Banha - Helwan) using a set of statistical methods (SPSS). - (AMOS) to test the validity and quality of the model.

The results showed the quality and suitability of the model variables, as well as the presence of a negative effect of social organizational capital for both “job burnout and job bullying.”

There is also a positive effect of job bullying on job burnout, and there is an effect of job bullying on the relationship between social organizational capital and job burnout.

In light of the previous results, some recommendations were made to adopt strategies to break the stagnation, rigidity, and routine observed in government work, develop self-efficacy among university employees, develop individuals’ administrative skills, and provide strategies to confront job bullying.

Key Words

Functional Bullying - Social Organizational Capital- Functional Burnout.

١- المقدمة:

في ظل سعي المؤسسات الجامعية إلى نشر وتطبيق المعرفة، وتمييزها داخل الجامعة، والمجتمع على حد سواء، تعد بعض السلوكيات الوظيفية السلبية، والمشكلات التي يثيرها بعض العاملين (مثل ذلك:

عدم التعاون وسلبية التعاملات بين العاملين الداخليين للجامعة مع بعضهم البعض، وبينهم وبين العملاء الخارجيين) معوقا للأداء العام، وترتب عقبات أمام تنفيذ الخطط وبلوغ أهدافها المنتظرة^(١). ولزاما أمام السعي للتعامل مع المنافسة، أن تعظم المؤسسات، ومنها الجامعية، من فرص الاستفادة من قدرات رأس مالها البشري، كأحد الموارد النادرة التي يجب المحافظة عليها وأستقطابها، لتعزيز القيمة الاقتصادية. اضافة إلى تطوير نظام علاقات تنظيميه اجتماعيه تفاعليه قائم على أسس الثقة، والعلاقات المتبادلة التي يسودها الود، والشعور، والمشاركة العاطفية، والتواصل بين الأفراد والأسر التي تشكل الوحدة الاجتماعية^(٢).

ولكن بتزايد المعوقات التي تواجهها المؤسسات في بيئة الأعمال برزت ظاهرة الإحترق الوظيفي التي تتسبب في انخفاض مستوى أداء بعض العاملين، ومن ثم مؤسساتهم، وشعورهم بعدم الرضا عن العمل كرد فعل عاطفي نتيجة الضغط المستمر الذي يواجهونه، وبما يستنزف تدريجيا موارد الطاقة الجسدية، والعاطفية الذاتية لديهم، تظهر أعراضها على هيئة إضطرابات عضويه ونفسيه تتمثل في مظاهرها في الإرهاق العاطفي، والتعب الجسدي والإدراكي^(٣).

ونتيجة للضغط الإجتماعي أصبح من اللازم الاهتمام بظاهرة التمر في مكان العمل، باعتباره عمليه تصاعديه هادفه وممنهجة للأفعال الاجتماعية السلبية^(٤)، يصاحبها ضغوط نفسيه، وإرهاق وظيفي يلزمه فقدان المشاعر، والقلق، وإنخفاض الثقة بالنفس^(٥). تأسيسا على ما سبق تقوم الباحثة بدراسة موضوع "أثر التمر الوظيفي على العلاقة بين رأس المال التنظيمي الإجتماعي والإحترق الوظيفي".

(١) رزان على مهيديت، (٢٠١٩). "التمر الإداري في الجامعات الأردنية في محافظه اربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها من وجه نظرهم"، رساله ماجستير، جامعة اليرموك، كلية التربية، ص ٣-٤.

(٢) هبه فتحي محمد، (٢٠١٩). "رأس المال الاجتماعي وأثره على تغير القيم في المجتمع المصري، بحث ميداني مقارن"، أطروحة (دكتوراه)، جامعة المنوفية، كلية الآداب، ص ٥٩٨.

(٣) منتصر مصطفى مصطفى محمد، (٢٠١٩). " أثر الإحترق الوظيفي على رأسالمال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة بالقاهرة الكبرى"، أطروحة (دكتوراه)، جامعة عين شمس، معهد الدراسات والبحوث البيئية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، ص ٩٥.

(٤) Moyer, F., Aziz, S., & Wuensch, K. (2017). From work a holism to burnout: psychological Health capital as a mediator. **International Journal of Workplace Health Management. Management**, Vol. 10, No. 3

(٥) Leon- Perez, J. M., Medina, F. J., Arenas, A., & Munduate, L. (2015). The relationship between Vol. 30, interpersonal conflict and workplace bullying. **Journal of Managerial Psychology**, No. 3,

٢- الدراسات السابقة:

- ١- دراسة نعمه نادى (٢٠٢١)^(٦): وهدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين فاعليه الذات ومستوى التمر لدى طلاب التعلم الثانوي الفني المتقدم"، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين فاعليه الذات والتتمر اللفظي، والتتمر الجسدي، والتتمر الإجتماعي.
- ٢- دراسة حسين محمد (٢٠١٩)^(٧): وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوكيات التتمر التي يتعرض لها العاملون بقطاع التمريض في مستشفيات وزارة الصحة السورية. وتوصلت الدراسة إلى توجد إختلافات جوهرية ذات دلالة معنوية في آراء أفراد العينة حول مستوى سلوكيات الاستقواء التي يتعرضون لها في المستشفيات محل البحث بإختلاف: النوع، والخبرة الوظيفية، سلوكيات التتمر التي يتعرض لها الممرضون والمرضات في المستشفيات محل البحث تتعكس سلباً على أدائهم.
- ٣- دراسة إيمان أبو الحمد (٢٠١٩)^(٨): وهدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الاجتماعي لخفض التتمر لدى عينة من المراهقين. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات التتمر بعد تطبيقاً إجراءات البرنامج الإرشادي في اتجاه المجموعة الضابطة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات التتمر قبل تطبيق إجراءات البرنامج الإرشادي في اتجاه المجموعة الضابطة.
- ٤- دراسة عودة الله (٢٠١٩)^(٩): وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة المواهب والإحتراق الوظيفي، الحد من الإحتراق الوظيفي لدى الأطباء والممرضين والإداريين العاملين في مستشفى المستقبل. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين إدارة المواهب والإحتراق الوظيفي، يوجد الإحتراق الوظيفي بدرجة عالية لدى الموظفين الذين يحملون المؤهلات العلمية الأدنى (دبلوم وبكالوريوس)، ولدى الممرضين والإداريين وخاصة الإناث منهم.

(٦) نعمه نادى عبد السميع، (٢٠٢١). " فاعليه الذات وعلاقتها بمستوى التتمر لدى طلاب التعلم الثانوي الفني المتقدم" كليه خدمه اجتماعيه، جامعة حلوان، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلد ١، عدد ٥٣.

(٧) حسين محمد المراد، (٢٠١٩). "سلوكيات التتمر في العمل وانعكاساتها على أداء العاملين بقطاع التمريض في مستشفيات وزارة الصحة السورية " المجلة العلمية للبحوث التجارية جامعة المنوفية، عدد ٤.

(٨) إيمان أبو الحمد محمد محارب، (٢٠١٩). "فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الاجتماعي لخفض التتمر لدى عينة من المراهقين"، رساله ماجستير، جامعة عين شمس، كلية الدراسات العليا للطفولة، قسم الدراسات النفسية للأطفال.

(٩) عودة الله بدوى مشاركته، (٢٠١٩). "دور إدارة المواهب في الحد من الإحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مستشفى المستقبل" دراسة تطبيقية على مستشفى المستقبل، رساله ماجستير، جامعة القدس المفتوحة، فرع رام الله والبييرة.

٥-دراسة ريم (٢٠١٩) ^(١٠): وهدفت الدراسة إلى التحقيق في اثر سلوك المواطنة التنظيمية على الإحتراق الوظيفي لموظفي مؤسسه اتصالات الجزائر بالأغواط. وتوصلت الدراسة إلى هناك علاقه سلبيه بين المواطنة التنظيمية المتمثلة في (الايثار - وعى الضمير - الروح الرياضية - الكياسة - السلوك الحضارى) والإحتراق الوظيفي المتمثل في (الانهاك العاطفي- تبدد الشخصية - نقص الانجاز الشخصى).

٦-دراسة منتصر مصطفى (٢٠١٩) ^(١١): وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الإحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تأثير ما يلي: أ- الاجهاد الانفعالى على رأس المال الفكري بين العاملين. ب- الإحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري بين العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة، وأن الإحتراق الوظيفي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للعاملين.

٧-دراسة اشرف (٢٠١٩) ^(١٢): وهدفت الدراسة إلى تحديد الاطار الفكري لمفهوم راس المال الاجتماعي التنظيمي، والعوامل المؤثرة في تكوينه خاصة بالأقسام الأكاديمية، والتعرف على واقع راس المال الاجتماعي التنظيمي بالأقسام الاكاديمية التربوية ببعض الجامعات السعودية.. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أعضاء هيئة التدريس حول توافر رأس المال الاجتماعي التنظيمي، (الجنس لصالح الذكور)، و(للجنسية لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين). ولم توجد فروق في استجابات أعضاء هيئة التدريس للمؤهل العملى أو مستوى الخبرة.

٨-دراسة Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W (2020) ^(١٣). هدفت إلي دراسة الاثار النسبية للقيادة الأخلاقية والتنمر في مكان العمل على رفاهيه الموظف من خلال تطبيق نظرية الحفاظ على الموارد. وتوصلت إلى ترتبط القيادة الأخلاقية المتصورة بشكل إيجابي برفاهية الموظفين،

(١٠) ريم عماد، (٢٠١٩). "أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الإحتراق الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر " دراسة حاله مؤسسه اتصالات بالأغواط"، مجله دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، مجلد ٨، عدد ١.

(١١) منتصر مصطفى محمد، (٢٠١٩). "أثر الإحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية و الخاصة بالقاهرة الكبرى"، أطروحة (دكتوراه)، جامعة عين شمس معهد الدراسات والبحوث البيئية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية.

(١٢) أشرف السعيد محمد، (٢٠١٩). "رأس المال الاجتماعي التنظيمي بالأقسام الأكاديمية التربوية"، مجلة مستقبل التربية العربية، جامعة المنصورة، كلية التربية، مجلد ١٩، عدد ٨٠.

(١٣) Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W. (2020). Leading well is not enough: a new insight from the ethical leadership, workplace bullying and employee well-being relationships. *European Business Review*, Vol. 32, No. 2.

التعرض للتمتع في مكان العمل يرتبط سلباً برفاهية الموظف، تتمثل العلاقة بين القيادة الأخلاقية المتصورة ورفاهية الموظف في وساطة التعرض للبلطجة في مكان العمل، التمتع وسيط بين القيادة الأخلاقية ورفاهية الموظف.

٩-دراسة Safari, A., Adelpanah, A., Soleimani, R., Aqagoli (2020) (١٤): هدفت إلى التحقيق في تأثير التمكين النفسي على الإحترق الوظيفي والميزة التنافسية مع الدور الوسيط للالتزام التنظيمي والإبداع. وتوصلت إلى التمكين النفسي له تأثير سلبي على الإحترق الوظيفي والميزة التنافسية، التمكين النفسي له تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي، الالتزام التنظيمي يؤثر سلباً على الإحترق الوظيفي، يتوسط الالتزام التنظيمي العلاقة بين الإحترق الوظيفي والتمكين النفسي، التمكين النفسي يؤثر إيجابياً على الميزة التنافسية، التمكين النفسي يؤثر إيجابياً على الإبداع التنظيمي، ويتوسط الإبداع التنظيمي العلاقة بين التمكين النفسي والميزة التنافسية.

١٠-دراسة Merkin, R. S. (2020) (١٥): هدفت الدراسة إلى بحث مدى تأثير رضا الموظف عن الحياة على العلاقة بين العوامل المتعلقة برأس المال الاجتماعي (الثقة-المعاملة بالمثل - التعاون) والجوانب الإدارية للمواطنة التنظيمية (الايثار -الامتثال). وتوصلت إلى وجود علاقة سلبية بين رضا الموظف والإحترق الوظيفي، توجد علاقة إيجابية بين رضا الموظف ورأس المال الاجتماعي.

١١-دراسة ناجح إسماعيل (٢٠١٩) (١٦): وهدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة ونوعية العلاقات القائمة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وعناصر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في العملية التعليمية. تحديد مدى إسهام رأس المال الاجتماعي في التغيرات الحادثة في البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في العملية التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى هناك علاقة تأثير بين أبعاد رأس المال الاجتماعي في عناصر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة (وجود تأثير لبعد شبكة العلاقات

(١٤) Safari, A., Adelpanah, A., Soleimani, R., Aqagoli, P. H., Eidizadeh, R., & Salehzadeh, R. (2020). The effect of psychological empowerment on job burnout and competitive advantage, The mediating role of organizational commitment and creativity, **Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management**. Vol. 18, No. 1.

(١٥) Merkin, R. S. (2020). Employee Life Satisfaction and Social-Capital Factors Relating to Organizational Citizenship. **Performance Improvement Quarterly**, Vol. 33, No. 1.
(١٦) ناجح إسماعيل عبد الحكيم، (٢٠١٩). "إسهام رأس المال الاجتماعي في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠: دراسة سوسيولوجية للتعليم الابتدائي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة بريف محافظة أسيوط"، أطروحة دكتوراه، جامعة أسيوط، كلية الزراعة، قسم الاجتماع الريفي.

الاجتماعية وبعد العمل الجماعي والتطوعي للمعلم مع زملاء العمل, يليه بعد التسامح والتنوع وقبول الاخر, يليه بعد شبكة العلاقات الاجتماعية).

١٢-دراسة مديحه بخوش(٢٠١٨)^(١٧): وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور راس المال الاجتماعي على أداء منظمات الاعمال. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لراس المال الاجتماعي بأبعاده: (المعرفي- الهيكل- العلاقاتي), على أداء منظمات الاعمال محل الدراسة. وأن رأس المال الاجتماعي مسؤل عن ٤٨٪ من التغيرات الحاصلة في الاداء.

٣- مشكلة الدراسة:

من خلال الدراسة الاستطلاعية أوضحت الباحثة ظواهر المشكلة، ومؤشرات وجودها وأهمية دراستها, وتحليل الدراسات السابقة والخروج بالفجوة البحثية. إذ أمكن صياغه مشكله الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

وينتزع من التساؤل الرئيسي السابق التساؤلات الفرعية التالية:

ما مدى تأثير التمر الوظيفي في العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والإحترق الوظيفي؟

١. ما هي طبيعة العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والإحترق الوظيفي؟
٢. ما هي طبيعة العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمر الوظيفي؟
٣. ما هي طبيعة العلاقة بين التمر الوظيفي والإحترق الوظيفي؟
٤. ما مدى أدراك العاملين بالجامعات الحكومية محل الدراسة لمستوى (التمر الوظيفي, ورأس المال التنظيمي الاجتماعي, والإحترق الوظيفي)؟
٥. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات أفراد العينة حول (تأثير التمر الوظيفي في العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والإحترق الوظيفي).

٤- أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية:

الأهمية العلمية:

(١٧) مديحه بخوش, (٢٠٢٠). "دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء المنظمات الاعمال " دراسة ميدانية على عدد من منظمات الاعمال بولاية تبه, مجله الباحث, مجلد ١٨, عدد ١.

- (١) تسعى الدراسة الحالية إلى تقليل الفجوة البحثية لسلسلة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المتغيرات المتعلقة (بالتنمر الوظيفي - الإحترق الوظيفي - رأس المال التنظيمي الاجتماعي)، والسعى إلى تقديم إضافة علمية للمكتبة العربية بصورة عامة والجامعات محل الدراسة بصورة خاصة.
 - (٢) تعد هذه الدراسة نواه لمجموعه من الدراسات الأخرى لاحقة يتم من خلالها تناول الموضوع من جوانب أخرى - تعتبر مكملة للموضوع الحالي.
 - (٣) محاولة لإثراء المكتبة العربية بمفاهيم وأتجاهات حديثه تتعلق, (بالتنمر الوظيفي، رأس المال التنظيمي الاجتماعي, الإحترق الوظيفي).
- الأهمية العملية:

- (١) تطبيق مثل هذه الدراسة على الجامعات الحكومية فى الوقت الراهن يسهم فى لفت انتباه القيادات الإدارية، إلى اعطاء قدر من الأهمية لموضوع أثر التنمر الوظيفي على العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والإحترق الوظيفي، لما له من تأثير على مستوى تحقيق الأهداف التنظيمية، والمجتمعية فى مجالات العمل عموما والوقوف على المصادر- الأسباب - من أجل تلافيها وتجنبها كما يتوقع الكشف عنها من نتائج هذه الدراسة.
 - (٢) تتناول الدراسة الحالية الجامعات الحكومية التي تعتبر ذو أهمية محوريه فى القطاع التعليم العالى المصرى، حيث يبلغ عدد الجامعات الحكومية بمصر ٢٧ جامعة حكومية مصريه وتم التركيز بالدراسة على أربع جامعات وهم: (جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، جامعة بنها، جامعة حلوان)، حيث يبلغ عدد العاملين بهم (٣٤٦١١) عامل، يمثلون (٢٥٪)، من إجمالي عدد العاملين بالجامعات الحكومية بمصر و التي يبلغ عددهم (١٤٢١٢٧) عامل، كما يبلغ عدد الطلاب بالجامعات محل الدراسة، (١٢٧١١٢) طالب يمثلون ٣٥٪ من إجمالي عدد الطلاب بالجامعات الحكومية المصرية التي يبلغ عددهم (٢٠٤٥٦٣٦) طالب، كما يبلغ عدد أعضاء هيئته التدريس بالجامعات محل الدراسة (٤٥٤٤٧) عضو يمثلون ٤٢٪ من إجمالي عدد أعضاء هيئته التدريس، بالجامعات الحكومية المصرية والبالغ عددهم (١٠٧٤٧٨) عضو.
- ٥- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (١) تحديد أثر رأس المال التنظيمي الاجتماعي على الإحترق الوظيفي.
- (٢) تحديد أثر رأس المال التنظيمي الاجتماعي على التنمر الوظيفي.
- (٣) تحديد أثر التنمر الوظيفي على الإحترق الوظيفي.

٤) تحديد أثر المتغيرات الديموجرافية، (النوع، العمر، المستوى الإداري، سنوات الخدمة)، في ادراك العاملين لكل من: التمر الوظيفي، الإحترق الوظيفي، رأس المال الاجتماعي.

٥) محاولة الباحثة للتوصل إلى بعض المقترحات والتوصيات التي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية والاجتماعية لمتغيرات لدراسة الحالية.

٦- متغيرات ونموذج الدراسة:

اعتمادا على ما تناولته الدراسات السابقة من أبعاد أمكن للباحثة تحديد المتغيرات المستقلة، والتابعة، والوسيط، التي شملتها الدراسة على النحو التالي:

المتغيرات المستقلة:

رأس المال التنظيمي الاجتماعي وأبعاده كالاتي:

- ١) رأس المال الاجتماعي الهيكلي.
- ٢) رأس المال الاجتماعي المعرفي.
- ٣) رأس المال الاجتماعي العلاقتي.

المتغيرات التابعة وتشمل:

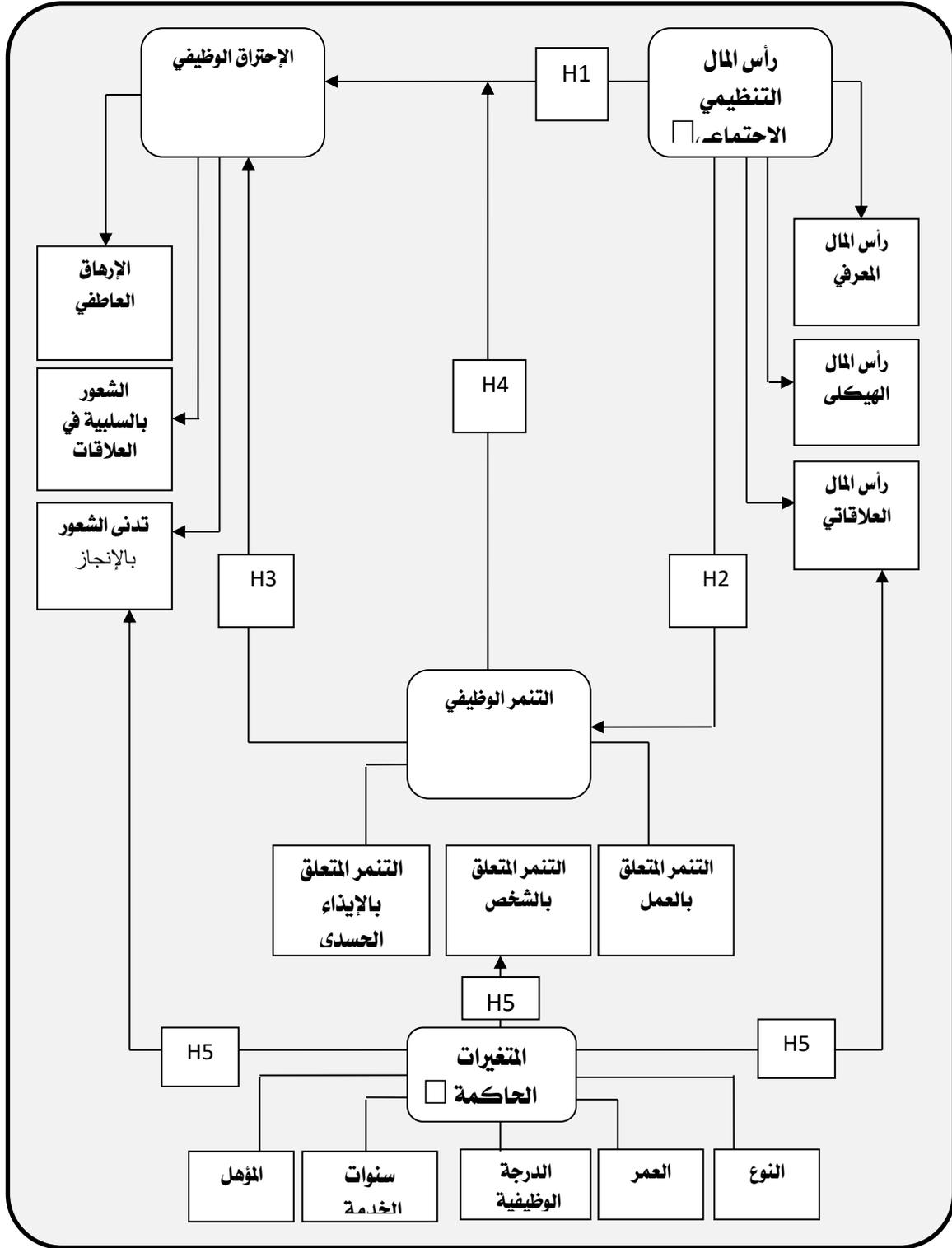
الإحترق الوظيفي وأبعاده كالاتي:

- ١) الإرهاق العاطفي.
- ٢) الشعور بالسلبية في العلاقات.
- ٣) تدنى الشعور بالإنجاز.

المتغير الوسيط (التمر الوظيفي) وتتمثل أبعاده في:

- ١) التمر المتعلق بالعمل.
- ٢) التمر المتعلق بالشخص.
- ٣) التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي

نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على متغيرات وأبعاد الدراسة.

٧- فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وسعياً لتحقيق أهدافها تبينت هذه الدراسة اختبار مدى صحة خمسة فروض رئيسية تمت صياغتهم كما يلي:

الفرض الرئيسي الاول:

H₁ يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الإحترق الوظيفي.

وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

H1a يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في الإحترق الوظيفي.

H1b يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي في الإحترق الوظيفي.

H1c يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس العلاقات في الإحترق الوظيفي.

الفرض الرئيسي الثاني:

H2 يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر الوظيفي.

وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

H2a يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر المتعلق بالعمل.

H2b يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر المتعلق بالشخص.

H2c يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي.

الفرض الثالث:

H₃ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتمر الوظيفي في الإحترق الوظيفي.

الفرض الرئيسي الرابع:

H₄ يوجد أثر للتمر الوظيفي في العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والإحترق الوظيفي.

الفرض الرئيسي الخامس:

H₅ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ادراك أراء مفردات العينة لكل من، (التمر الوظيفي، رأس

المال التنظيمي الاجتماعي، الإحترق الوظيفي)، وفقاً للمتغيرات الديموجرافية، (النوع، العمر، الدرجة

الوظيفية، سنوات الخدمة، المؤهل).

٨- منهجية الدراسة:

تعتمد منهجية الدراسة وفق متغيرات البحث على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع

طبيعة المشكلة، حيث يمكن تحديد مصادر جمع البيانات والمقاييس الإحصائية المستخدمة كالتالي:

أسلوب لدراسة: لتنفيذ الدراسة تم تقسيم الدراسة الى:

أ- الدراسة المكتبية: اعتمدت فيها الباحثة على:

١- الرسائل والابحاث العلمية، والنشرات والدوريات العلمية العربية، والاجنبية، المتخصصة، ومواقع البحث على الانترنت و التي تناولت أو حددت روابط تختص بموضوع الدراسة.

٢- بيانات وتقارير المجلس الاعلى للجامعات، واقسام شؤون العالمين بالجامعات محل الدراسة.

ب- الدراسة الميدانية:

اتبعت الباحثة الخطوات المنهجية العلمية للبحث الميدانى, وذلك لعدم كفاية البيانات الثانوية من البحث المكتبى لخدمه أهداف الدراسة، مما تتطلب التوصل لبيانات أكثر دقه, فيما يتعلق بموضوع البحث ومجاله التطبيقي وذلك من خلال المرحلتين التاليتين:

١- المرحلة الاولى: الدراسة الاستطلاعية:

مثلت الدراسة الاستطلاعية المرحلة الاولى من البحث الميدانى, والتي مكنت الباحثة من تحديد شواهد مشكله الدراسة بشكل اكثر دقه, ومن ثم تحديد أهدافها وما تبعه من صياغه لفرضيات الدراسة بهدف اختبارها, وبناء عليه بلورة نموذج يساهم في التصدى لمشكله الدراسة.

٢-المرحلة الثانية: الدراسة التطبيقية:

هدفت المرحلة الثانية من البحث الميدانى إلى جمع البيانات اللازمة، من خلال زيارات ميدانية لبعض الجامعات الحكومية محل الدراسة وإجراء المقابلات مع عينة البحث واخضاع البيانات المجمعَة من إجابات بنود ومحاور قائمة الاستقصاء، (الاستبانة) للاختبارات الملائمة لاستخلاص نتائج ممثله وعادله لتحقيق أهداف الدراسة، والوصول إلى نتائج واضحة تفيد في وضع التوصيات اللازمة.

٩- مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة العاملين فى الجامعات الحكومية بمختلف المستويات الإدارية، (عليا، وسطى، تنفيذيه)، ولمراعاة عامل البعد الجغرافي، واعتبارات الوقت، قامت الباحثة بالتركيز على أربع جامعات وهم: (جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، جامعة بنها، جامعة حلوان)، للمستويات الإدارية (عليا، وسطى، تنفيذيه)، حيث يضم مجتمع الدراسة ٣٤٦١١ مفردة،

أداة جمع البيانات:

قامت الباحثة بتوزيع قوائم الاستقصاء, على العاملين الإداريين بالجامعات الحكومية المصرية محل الدراسة، لجمع البيانات المتعلقة بمشكله الدراسة، وبما يتناسب مع تحقيق أهدافها و الشكل الذى يساعد على قياسها احصائيا بهدف الوصول إلى نتائج ممثله وعادله باختبار الصدق الظاهرى للقائمة، وذلك بمراجعتها من قبل السادة المشرفين، كما عرضت على مجموعه من المحكمين, من أساتذة ادارة الأعمال بعدد من الجامعات المصرية، لإقرار صلاحية استخدام القائمة بعد مراجعتها ومنحهم بعض

التوصيات من تعديل، وحذف وإضافه على بعض الاسئلة المتضمنة، والتي أخذت بعين الاعتبار عند وضع الشكل النهائي للقائمة.

وتناولت قائمه الاستقصاء العناصر المتعددة لكل متغير من متغيرات الدراسة، وجاء توزيع العبارات للمتغير المستقل (رأس المال التنظيمي الإجماعي)، ويشمل على ثلاث أبعاد، تتمثل في كل من: رأس المال الهيكلي، (٤ عبارات)، ورأس المال المعرفي (٥ عبارات)، ورأس المال العلاقتي (٥ عبارات)، وللمتغير الوسيط، (التنمر الوظيفي)، ويشمل على ثلاث أبعاد تتمثل في كل من: التنمر المتعلق بالعمل، (٥ عبارات)، والتنمر المتعلق بالشخص، (٥ عبارات)، والتنمر المتعلق بالإيذاء الجسدي، (٤ عبارات)، والمتغير التابع (الإحترق الوظيفي)، ويشمل ثلاث أبعاد تتمثل في كل من: الإرهاق العاطفي (٥ عبارات)، السلبية في العلاقات (٥ عبارات)، تدنى الانجاز وعدم الكفاءة (٥ عبارات)، واختتمت القائمة بالأسئلة الخاصة بالمتغيرات الحاكمة (الديموغرافية)، واشتملت على خمس أبعاد تضمنت (النوع، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، المستوى الإداري، سنوات الخدمة). تقدم اجابات اختيارية، يجب على المتلقى الاختيار منها فقط، وقد تم استخدام مقياس **Likert** للدلالة على درجة اتفاق وجهه نظر المتلقى "٥= أوافق بشدة"، إلى "١ = غير موافق بشدة".

الاساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical package for Social Sciences (SPSS Version 25)**، على النحو التالي:

١. اختبار **Alpha- Cronbach**، للصدق والثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، وذلك بهدف تحديد صلاحية الاستمارة القياسية.
٢. أساليب الاحصاء الوصفي، والمتمثلة في كل من المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والأهمية النسبية، بهدف عرض البيانات بشكل ملخص، وإعطاء دلالة عملية للتحليل، كما تشير إلى جودة البيانات المجمعة، وكفاءة عمليات تحضير البيانات.
٣. تحليل الارتباط من خلال مصفوفة **person**، وتحليل الانحدار الخطى البسيط، والمتدرج واستخدام كل من معامل التحديد **t- test** أو **t- test**. لتحديد قوة دلالة العلاقات الإحصائية.
٤. اختبار **t** واختبار التباين **ANOVA** وذلك لقياس مدى التباين والفروق في اراء مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية.
٥. التحليل العاملي التوكيدي (**CF AConfirmatory Factor Analysis**) الاختبار الصدق البنائي (**Construct validity**) لمقاييس متغيرات البحث، وكذلك تحديد معاملات التحميل

(Loading Factor) المعيارية وغير المعيارية للعبارات على الأبعاد التي تنتمي لها ومدى معنوياتها، واخيرا تحديد مؤشرات جودة توافق نماذج قياس متغيرات البحث.

٦. تحليل المسار path Analysis لاختبار العلاقات السببية بين متغيرات البحث.

١٠- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

الحدود الموضوعية:

تمثلت في تناول البحث رأس المال التنظيمي الإجتماعي كمتغير مستقل من خلال أبعاده المتمثلة في، (رأس المال الهيكلي، رأس المال المعرفي، رأس المال العلاقتي)، وايضا التتمير الوظيفي كمتغير وسيط، من خلال أبعاده المتمثلة في، (التتمير المتعلق بالعمل، التتمير المتعلق بالشخص، التتمير المتعلق بالإيذاء الجسدي)، وكذا الإحتراق الوظيفي كمتغير تابع من خلال أبعاده المتمثلة في (الانهك العاطفي، تبيد الشخصية والسلبية في العلاقات، انخفاض الانجاز الشخصي).

الحدود المكانية:

اقتصرت الجانب العمل والميداني للدراسة على عينة من الجامعات الحكومية بمحافظة القاهرة الكبرى وتمثلت في جامعات (القاهرة - عين شمس - بنها - حلوان).

الحدود الزمنية:

غطت الدراسة الفترة الزمنية من (٢٠٢٠) إلى (٢٠٢١) وذلك للبيانات التي تم جمعها عن طريق قوائم الاستقصاء الموجهة إلى الكوادر الإدارية من الجامعات الحكومية (عليا- وسطى - تنفيذية)

١١- مصطلحات الدراسة:

مفهوم التتمير الوظيفي: Work place Bullying

عرفه (olweus, 1991)، بأنه الحالات التي يتعرض لها الشخص مرارا، وتكرار على فترة من الزمن إلى الأفعال السلبية مثل (الاساءة المستمرة، أو الملاحظات المسيئة، أو المضايقة من جانب الزملاء أو المشرفين)^(١٨).

كما عرفه (Leymann, 1996)، بالحالات التي يتعرض لها الفرد لسلوكيات، وتصرفات عدوانية في العمل ذات طبيعة نفسه في المقام الأول مما يؤدي إلى ارهابه، أو معاقبته، وعلى الرغم من طبيعة سلوك التتمير السلبية، فإن السمة الأساسية لهذا المفهوم ليست طبيعة السلوكيات في حد ذاتها، وإنما

(^{١٨}) Olsen, E., Bjaalid, G., & Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. *Journal of advanced nursing*, Vol. 73, No. 11, pp. 2709-2719.

هي الاستمرارية^(١٩).

أبعاد التنمر الوظيفي:

ذكرت دراسة (Einarsen & Hoel, 2001), أن التنمر بمكان العمل له ثلاث أبعاد على النحو التالي:

التنمر المتعلق بالعمل:

يتضمن سلوكيات سلبية موجه للتأثير على أداء الضحية ويتضمن, (حجب المعلومات الهامه، وتجاهل رأيه بأمر مرتبطة بعمله^(٢٠)، وتكليفه بمهام مستحيلة، وغير منطقيه، ومراقبه الفرد بشكل زائد، والمطالبة بأداء أعمال خارج نطاق وظيفته^(٢١)).

التنمر المتعلق بالشخص:

يعد سلوكا سلبيا يؤدي إلى اهانه الموظف، مثل تعرضه للسخرية والاذلال عند تعامله مع الاخرين داخل مكان عمله، والتهكم عليه ونشر الشائعات عنه، وتوجيه تعليقات مهينه لشخصه أو لأفكاره أو لحياته الخاصة^(٢٢)، وتذكيره المستمر بأخطائه وانتقاده، والتلميح له بأنه غير كفاء للعمل^(٢٣).

التنمر المتعلق بالإيذاء الجسدي:

تعرض الضحية لسلوكيات التخويف والترهيب، بشكل مستمر مثل، التدخل في أمورة الخاصة بعنف، أو الإيذاء الجسدي، وصولا إلى إيذائه فعليا داخل مكان العمل^(٢٤).

مفهوم رأس المال التنظيمي الاجتماعي:

يعرف رأس المال التنظيمي الاجتماعي بأنه خليط من الخصائص والسمات التي تتجمع بين الثقة، والتعاون، والعلاقات الإنسانية الإيجابية، كما تتضمن الديمقراطية القائمة على المشاركة، وبناء الثقة، والتعاون^(٢٥).

(١٩) إسلام حسن محمود عبد الوارث، (٢٠٢٠). "برنامج إرشادي في ضوء الدلالات الكلينية والبناء النفسي الناتجة عن استخدام اختبار تفهم TAT من خفض السلوك التنمر الإلكتروني لدى طلاب الجامعة مدمنى مواقع التواصل الاجتماعي"، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، كلية التربية، ص ٤.

(٢٠) أمنيه اسماعيل إسماعيل (٢٠٢١) " أثر التنمر بمكان العمل على الأداء السياقى " دراسة ميدانية على البريد المصرى"، رساله ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مجلد ٣٢، ص ٤١.

(٢١) Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W. (2020), **op-cit**, pp.174.

(٢٢) بسنت عادل الزيدى، (٢٠٢٠). "أثر التنمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين " دراسة ميدانية، جامعة عين شمس، المجلة العربية للدراسات وبحوث العلوم التربوية والانسانية، مجلد ٦، العدد ١٨، ص ٥.

(٢٣) Srivastava, S., & Dey, B. (2020), **Op – Cit**, pp. 189.

(٢٤) محمد صبحى احمد، (٢٠١٤). " اثر القيادة السامه على صمت العاملين، الدور الوسيط للتنمر في مكان العمل والتهكم التنظيمى " دراسة ميدانية، مجلة العربية للإدارة، كلية تكنولوجيا الإدارة ونظم المعلومات، جامعة بورسعيد، مجلد ٤٤، عدد ٤، ص ٧.

(٢٥) كامل محمد يوسف الحواجزة، (٢٠١٥). مرجع سبق ذكره، ص ٢٣.

فسر (Loury, 1977), رأس المال الاجتماعي على أنه مجموعة موارد متصلة في العلاقات الأسرية، وفي المحيط الاجتماعي للمنظمات، التنسهم في إحداث التنمية الاجتماعية للأطفال والأشخاص البالغين كما أنه يشير إلى جوانب البنية الاجتماعية التي تشكل الأصول الرأسمالية للفرد^(٢٦). وأوضح العديد من المؤلفين أنه "نوع من الموارد يصف طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، التي تتحقق من تبادل المعلومات، والثقة بين الأعضاء، والتوجه الاجتماعي نحو الهدف التنظيمي"^(٢٧).

أبعاد رأس المال التنظيمي الاجتماعي:

يظهر رأس المال الاجتماعي التنظيمي في طبيعة العلاقات بين العاملين، ومستوى الثقة المشتركة بينهم وهو ما يعرف بالبعد التفاعلي، والانسجام نحو تحقيق الهدف ويعرف بالبعد المعرفي، وهو بهذا يعزز من مستوى التنسيق الداخلي للمنظمة ويساعدها في بناء وتراكم المعرفة والتفكير الإبداعي، ومعالجة المشكلات بطريقه ابتكارية، ويشجع على الجماعية والتعاون^(٢٨).

وتوضح الباحثة في النقطة التالية أن رأس المال الاجتماعي له أبعاد تتمثل في:

البعد الهيكلي: Structural dimension

يشير إلى الروابط والعلاقات الاجتماعية التي يكونها الأفراد بعضهم البعض، داخل المنظمة^(٢٩)، ومدى استقرارها، ومعايير الأتصال فيها، ومدى قدرة الأفراد على التواصل، والموقع الذي يشغله الشخص، فالموقع الذي يشغله فموقع رئيس القسم، يتيح له روابط وعلاقات تختلف في حجمها

^(٢٦) نور على إبراهيم، (٢٠١٧). "رأس المال الاجتماعي وتأثيره على التنمية الاقتصادية في المناطق الريفية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، ص ١٣.

^(٢٧) Akram, T., Lei, S., Hussain, S. T., Haider, M. J., & Akram, M.W. (2016). Does relational leadership generate organizational social capital? A case of exploring the effect of relational leadership on organizational social capital in China. **Future Business Journal**, Vol. 2, No. 2, pp. 116-126.

^(٢٨) حمادة فوزى ثابت، (٢٠١٩). "العلاقة بين سلوكيات القيادة البارعة والتوجه الريادي والأداء: توسط دور رأس المال التنظيمي الاجتماعي والمحددات التنظيمية"، المجلة العلمية للأقتصاد والتجارة، ص ٥٦٣.

^(٢٩) Song, J. H. (2016). The effect of social capital on organizational performance in different PhD cultures: A cross-national comparison of the United States and South Korea. thesis, Florida International University, pp2-201.

وطبيعتها عن أي عضو اخر^(٣٠).

البعد المعرفي: Cognitive dimension

يشير إلى التفاعل بين الاعضاء الذى يسهل وجود نماذج عقلية معرفيه مشتركة، التى إذا أمثلها الأفراد، تمكنهم من فهم المجموعة بدقه، وتكيف جهودهم وسلوكياتهم لمطالب المهمة، وصناعه قرارات متوافقة ومنسجمه^(٣١)، ويصبح هناك مستويات عالية من العلاقات الإيجابية بين المرؤوسين، وكبار المديرين، وتساعدهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل^(٣٢).

البعد العلاقتي: Dimension relational

يركز هذا البعد على قوة العلاقات التى تطورت على مدى تاريخ من التفاعلات، وسلوكيات أعضاء المجموعة التى تحكمها مجموعه من المعايير (مثل الثقة، والإلتزامات، والتوقعات، والهوية، والأندماج في محيط العمل، والأحترام والصدقة) التى من شأنها أن تقوى شبكه العلاقات^(٣٣)، ويعبر عن إرتباط المنظمة بعلاقتها مع الاطراف الخارجية من عملاء، وشركاء، وحلفاء، وموردين، وموزعين، وكافه المجموعات المستفيدة في المجتمع المحلى^(٣٤).

مفهوم الإحتراق الوظيفي:

عرف (Freudenberger, 1914) الإحتراق على أنه "إختلال وظيفي بين الموظف ووظيفته، وأشار (بريل، ١٩٨٤) "على أنه عدم الرضا الوظيفي الناجم عن الإجهاد المرتبط بالعمل"^(٣٥). "ويرى (ليتر،

(٣٠)Shears, L. M. (2020). Looking Within: Social Networks and Organizational Social Capital in Professional Development Programs for University Employees (**Doctoral dissertation, Drexel University**). pp2-185

(٣١)Doornich, J. B. (2018).Managerial learning from social capital during internationalization. **International Business Review**, Vol. 27, No. 4, pp. 877-892.

(٣٢)Andrews, R., &Mostafa, A. M. S. (2019). Organizational goal ambiguity and senior public managers' engagement: does organizational social capital make a difference?. **International Review of Administrative Sciences**, Vol. 85, No. 2, pp. 377-395.

(٣٣)Kim, D. (2018).Examining effects of internal public relations practices on organizational social Vol. capital in the Korean context. **Corporate Communications: An International Journal**. 23, No. 1, pp. 100-116.

(٣٤)أحمد عارف عساف وآخرون، (٢٠١٨). " رأس المال العلاقتيوأثره في أداء الأعمال، دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية"، **المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال**، رفاه الدراسات والأبحاث، الأردن، مجلد٥، عدد ١، ص ٥.

(٣٥) Mohamed A.M.S. Mohsen &Muhammad Abd El Monem (2018), Corporate Or Independent? The Influence Of Hotel Affiliations On The Associations Between Employees' Job Burnout And Job Involvement: A Study In Egyptian Hotels, **Minia Journal of Tourism and Hospitality Research** Vol. 3, No. 1/2, 67-109..pp

(١٩٩١) أن الإرهاق ينتج عن الفجوة بين الموظفين، ونتيجة لعدم الوفاء بأدوارهم الوظيفية الخاصة، وإنخفاض قدرتهم الفعلية على القيام بذلك^(٣٦). أي عدم تطابق بين ما الذي يريده الموظف وما الذي يجب أن يفعله، وينشأ عندما يكون هناك تناقض كبير بين طبيعة عمل الشخص وطبيعة الشخص نفسه^(٣٧).

أبعاد الإحترق الوظيفي:

قامت Maslac Christina Leiter إلى أن الإحترق يشير إلى الإنهاك العاطفي، وفقدان التعامل الإنساني، وإنخفاض الشعور بالإنجاز. وقد حدد ماسلاك، وزملاؤه ثلاثة أبعاد أساسية للإحترق الوظيفي على النحو التالي:

الإنهاك أو الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion

يشير إلى عدم الاستقرار العاطفي، وعدم قدرة الفرد على التعامل بشكل مناسب ويشمل (التوتر، والقلق، والاستياء، والغضب)، والميل إلى الخوف، والعصبية^(٣٨). وينعكس في المؤشرات التالية:

- (١) الشعور بالاستنزاف العاطفي في العمل.
- (٢) الشعور بالتعب عند الاستيقاظ صباحاً.
- (٣) الشعور بالإجهاد بعد نهاية كل يوم عمل.
- (٤) الشعور بالإحترق في العمل.
- (٥) الشعور بالإحباط.

تبلد المشاعر (تضاؤل المعاملات والعلاقات الإنسانية) La Depersonalization

يشير إلى شعور الفرد باللامبالاة، والقسوة، وتشتيت أحاسيسه، ومشاعره تجاه العمل والأخرين، ومعاملة

(٣٦) Bellou, V., &Chatzinikou, I. (2015). Preventing employee burnout during episodic organizational changes. **Journal of Organizational Change Management**.

.Vol. 28, No. 5, pp. 673-688

(٣٧) El Amir, J., &Deraz, A. (2017). The influence of job burnout on organizational citizenship behavior of employees in hotels. **Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality**, Vol. 14, No. 2, pp.113-122.

(٣٨) Alessandri, G., Perinelli, E., De Longis, E., Schaufeli, W. B., Theodorou, A., Borgogni, L.,... & Cinque, L. (2018). Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy beliefs. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, Vol. 91, No.4, pp. 823-851.

الأخرين كأشياء وليس كأشخاص، أو الاستجابة السلبية، أو القاسية^(٣٩). المبالغة في الابتعاد العلائقي، وهو نتاج البعد الاول، فنظرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للاستنزاف الإنفعالي، فيبنى بالترجح حاجز بعزله عن الآخرين، وينقطع عنهم انفعاليا وعاطفيا. ففي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير والتطابق معهم كفرد منهم^(٤٠). وينعكس في المؤشرات التالية:

- (١) التعامل مع الأفراد بأسلوب مجرد من العواطف، والمعاملات.
- (٢) شعور الموظف بأنه أصبح قاسياً منذ تولية هذا العمل.
- (٣) شعور الموظف بالقلق من عمله لأنه جعله قاس القلب.
- (٤) عدم الاهتمام بما يحدث.

تضاؤل الإنجاز الشخصي: La Diminution Personal Achievement

يشير هذا البعد إلى ميل الفرد لتقييم أدائه بصورة سلبية، مما يشعره بأنه غير قادر على توفير المساعدة المطلوبة منه، وأنه غير جدير بعمله ومهنته، وأن دورة غير ذى معنى، ونقص تقديره لذاته، وإنخفاض القوة الحيوية والضعف، والوهن، والاكنتاب، وعدم القدرة على التوافق مع الضغوط والشعور بالفشل. كما يشير إلى إنخفاض مستوى أدائه وكفاءته وقدرته على الوصول إلى الاهداف المرجوة منه^(٤١). وينعكس في المؤشرات التالية:

- (١) عدم فهم مشاعر الأفراد بسهولة.
- (٢) عدم التعامل بكفاءة مع المشكلات.
- (٣) التأثير السلبي على الآخرين.
- (٤) الشعور بالخمول والكسل والتعب والإحباط.
- (٥) إنجاز عمل غير مريح مع الأفراد^(٤٢).

pp 168-176. .(٣٩) Söderlund, M. (2017), **op.cit**

(٤٠) علوطى عاشور، مغار عبد الوهاب، (٢٠١٧). "علاقه غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الإحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشار d التوجيهية والارشاد المدرس لولاية سكيكدة " مجله العلوم الانسانية والاجتماعية " جامعه المسيلة (الجزائر)، مجلد ٩، عدد ٣١، ص ٧٥.

(٤١) عمر سعود الخمايسه، (٢٠١٨). " الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربوي، في محافظه العاصمة عمان"، مجله جامعه فلسطين للأبحاث والدراسات، مجلد ٨، عدد ١، ص ٣٣.

(٤٢) محمد حمزه أمين عبد الله، (٢٠١٧). "المناخ التنظيمي والإحتراق الوظيفي لدى الأطباء"، بحث ميدانى بمستشفى بنى سويف العام، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، كلية الآداب، مجلد ٧٧، عدد ٣.

الدراسة الميدانية:

معامل الثبات والصدق (ألفا كرونباخ):

معامل الثبات (ألفا كرونباخ):

- يقصد بالثبات أنه إذا ما أعيد اختبار أو سؤال مفردات عينة البحث مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الإجابات، وبمعنى آخر أنه يمكن الاعتماد على استمارة الاستقصاء المستخدمة في البحث من حيث ثبات النتائج التي يتم التوصل إليها إذا ما تكررت عملية القياس بنفس القائمة وتحت نفس الظروف، وقد تم قياسه من خلال معامل ألفا كرونباخ، وتتراوح قيمته من (٠-١)، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما كان المقياس أدق ويمكن الاعتماد عليه لتحليل البيانات، بينما انخفاض قيمته عن (٠.٧٠) يدل على انخفاض الثبات وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا، كما يتم حساب معاملات الصدق الظاهري من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، وهو ما يشير إلى الفهم الجيد لفقرات محاور الاستقصاء من قبل المستقصى منهم.

معامل الصدق ألفا كرونباخ:

جدول رقم (١) معامل الثبات والصدق لمحاور الدراسة

Reliability Statistics

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
رأس المال الهيكلي	4	0.838	0.916
رأس المال المعرفي	5	0.845	0.919
رأس المال العلائقي	5	0.902	0.950
رأس المال التنظيمي الاجتماعي	14	0.942	0.971
التمتع المتعلق بالشخصية	5	0.944	0.972
التمتع المرتبط بالعمل	5	0.908	0.953
التمتع بالإيذاء الجسدي	4	0.907	0.952
التمتع الوظيفي	14	0.961	0.980
الإرهاق العاطفي	5	0.915	0.956
تدنى الانجاز وعدم الكفاءة	5	0.924	0.961
الشعور بالسلبية في العلاقات	5	0.909	0.954
الإحترق الوظيفي	15	0.964	0.982

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يوضح الجدول السابق قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة وكانت جميعها أكبر من (0.70) حيث تراوحت قيمة معامل الثبات لبعدرأس المال الهيكلية 0.838 وهي نسبة مرتفعة تعطى ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسبة 83.8%، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لبعدرأس المال المعرفي بنسبة 0.845، ولبعد رأس المال العلائقي 0.902 وكانت جميعها أكبر من 0.70 وهي نسب مرتفعة تعطى ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسب تتراوح ما بين 83.8% و 90.2% كما أن معاملات الصدق قد تراوحت بين 0.916 و 0.950 وهي درجة مصداقية عالية تشير إلى الفهم الجيد لأبعاد الدراسة من قبل أفراد العينة وبنسب تتراوح ما بين 91.6% و 95.0%.

جدول رقم (٢) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ

0.972	0.944	5	التنمر المتعلق بالشخصية
0.953	0.908	5	التنمر المرتبط بالعمل
0.952	0.907	4	التنمر بالإيذاء الجسدي
0.980	0.961	14	التنمر الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يوضح الجدول السابق قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة وكانت جميعها أكبر من (0.70) حيث تراوحت قيمة معامل الثبات لبعدرأس المال المتعلق بالشخصية 0.944 وهي نسبة مرتفعة تعطى ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسبة 94.4%، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لبعدرأس المال المرتبط بالعمل بنسبة 0.908، ولبعد التنمر بالإيذاء الجسدي 0.907 وكانت جميعها أكبر من 0.70 وهي نسب مرتفعة تعطى ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسب تتراوح ما بين 90.7% و 94.4% كما أن معاملات الصدق قد تراوحت بين 0.952 و 0.972 وهي درجة مصداقية عالية تشير إلى الفهم الجيد لأبعاد الدراسة من قبل أفراد العينة وبنسب تتراوح ما بين 95.2% و 97.2%.

جدول رقم (٣) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ

0.956	0.915	5	الإرهاق العاطفي
0.961	0.924	5	تدني الانجاز وعدم الكفاءة

0.954	0.909	5	الشعور بالسلبية في العلاقات
0.982	0.964	15	الإحترق الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يوضح الجدول السابق قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة وكانت جميعها أكبر من (0.70) حيث تراوحت قيمة معامل الثبات لبعدا الإرهاق العاطفي 0.915 وهي نسبة مرتفعة تعطي ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسبة 91.5%، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لبعدي التندي الانجاز وعدم الكفاءة بنسبة 0.924، ولبعد الشعور بالسلبية في العلاقات 0.909 وكانت جميعها أكبر من 0.70 وهي نسب مرتفعة تعطي ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسب تتراوح ما بين 90.9% و 92.4% كما أن معاملات الصدق قد تراوحت بين ووهي درجة مصداقية عالية تشير إلى الفهم الجيد لأبعاد الدراسة منقبل أفراد العينة وبنسب تتراوح ما بين 95.4% و 96.1%.

التحليل العاملي التوكيدي Factor Analysis

التحليل العاملي لأبعاد رأس المال التنظيمي الاجتماعي

جدول رقم (٤) التحليل العاملي لأبعاد رأس المال التنظيمي الاجتماعي

متوسط التباين التباين المفسر	المعنوية	اختبارات	التقدير المعياري	التقدير غير المعياري	المتغيرات الكامنة	المتغيرات المشاهدة
0.753			0.769	1	رأس المال الهيكلي	أساهم بمشاركة افكارى الجديدة مع زملائي بالعمل.
	***	11.391	0.613	0.847		تربطنى علاقه صداقة قوية مع كل العاملين بمؤسستي.
	***	11.058	0.679	0.884		يتعاون اعضاء فريقى لتحقيق أهداف مؤسستي.
	***	12.164	0.952	1.317		يمكننا الاعتماد على رؤسائنا بالعمل عند مواجهه الصعوبات.
0.778			0.674	1	رأس المال المعرفي	اشارك معلوماتى مع زملائي في الوقت المناسب.
	***	15.71	0.888	1.14		اشارك زملائي دائما في نفس طموحات في العمل.
	***	14.028	0.76	0.966		يعرف الموظفون أدوارهم بدقة لتحقيق أهداف

					المؤسسة.	
						مسارات الحصول على المعلومات محدودة ومعلومة لدى العاملين.
	***	13.517	0.789	1.156	<---	
0.823			0.908	1	<---	لدى ثقة تامه برؤسائي في العمل
	***	23.242	0.846	0.818	<---	عندما أواجه مشكله أجد المساعدة من زملائي.
	***	20.215	0.788	0.735	<---	لدى ثقة تامه بزملائي بالجامعة.
	***	14.097	0.717	0.65	<---	متفقيين داخل العمل على المصالح المشتركة.
	***	23.764	0.857	0.788	<---	اشارك زملائي بالعمل خلال التجمعات الرسمية.

** معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور رأس المال التنظيمي الاجتماعي فقد أكدت النتائج على أن التقدير المعياري لكل فقرة من فقرات محور رأس المال الهيكلي قد تراوحت بين ٠.٦١٣ و ٠.٩٥٢ وكانت جميعها أكبر من ٠.٥٠، كما بلغ متوسط التباين المفسرة ٧٥.٣٪ وهي أكبر من ٥٠٪، كما تراوحت قيم التقدير المعياري لفقرات رأس المال المعرفيين ٠.٦٧٤ و ٠.٨٨٨ وكانت جميعها أكبر من ٠.٥٠، كما بلغ متوسط التباين المفسرة ٧٧.٨٪ وهي أكبر من ٥٠٪، أيضا تراوحت قيم التقدير المعياري لفقرات رأس المال العلائقي بين ٠.٧١٧ و ٠.٩٠٨ وكانت جميعها أكبر من ٠.٥٠، كما بلغ متوسط التباين المفسرة ٨٢.٣٪ وهي أكبر من ٥٠٪.

جدول رقم (٥) معايير جودة توفيق النموذج

المؤشرات	الكود	القيمة
اختبار مربع كاي	CMIN	76.49
درجة الحرية	DF	25
المعنوية	P	0
اختبار مربع كاي المعياري	CMIN/DF	3.06
مؤشر جودة التوفيق	GFI	0.971
مؤشر جودة التوفيق المعياري	NFI	0.982
مؤشر جودة التوفيق المتزايد	IFI	0.988
مؤشر جودة التوفيق توكر لويس	TLI	0.962
مؤشر جودة التوفيق المقارن	CFI	0.988
الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير	RMSEA	0.074

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ويتضح من الجدول رقم (١٦) مايلي:

أن جميع المؤشرات في الحدود المطلوبة، فحد القبول مثلاً لمؤشر كالمعيارى ألا يزيد عن ٢ وكحد أقصى ٥، وقد بلغت قيمة المؤشر هنا ٣.٠٦ وهو مؤشر على جودة النموذج فهى ضمن الحد المقبول، أما باقى المؤشرات فالحد المقبول لها هى ألا تقل عن (٠.٩٠)، وهى ضمن الحد المقبول فنجد أن مؤشر جودة التوفيق GFI ٠.٩٧١ وجودة التوفيق المعيارى NFI ٠.٩٨٢ وجودة التوفيق المتزايد IFI ٠.٩٨٨١، ومؤشر جودة التوفيق توكر لويس 0.962، وجودة التوفيق المقارن CFI ٠.٩٨٨، مما يدل على أن جميع المؤشرات بالحدود الجيدة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلى للنموذج المقدر. كما أنه بلغت قيمه الجذر التربيعى لمتوسط مربع خطأ التقدير ٠.٠٧٤ وهو أقل من 08. ومع تحقق المؤشرات الدالة على الجودة دل ذلك على جودة توفيق النموذج الكلى. وبناءً على ماسبق، فقد اجتاز النموذج كافة معايير الحكم على جودة النموذج. ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن محور رأس المال التنظيمي الاجتماعي وأنه لا يمكن حذف أي من هذه الفقرات.

التحليل العاملي لأبعاد التمر الوظيفي

جدول رقم (٦) التحليل العاملي لأبعاد التمر الوظيفي

متوسط التباين المفسر	المتغيرات المشاهدة	المتغيرات الكامنة	التقدير غير المعيارى	التقدير المعيارى	اختبارات	المعنوية
0.865	أعرض دائماً للمضايقة والسخرية من قبل الزملاء الآخرين.	<---	1	0.865		
	يتم سحب بعض من مهامى واستبدالها بأمر أخرى أقل اهمية.	<---	0.933	0.827	28.1	***
	يتم تذكيرى بالأخطاء من رئيسى بشكل متكرر.	<---	1.019	0.857	27.2	***
	يتم نشر الشائعات عنى داخل العمل.	<---	0.97	0.891	24.1	***
	يتم تهديدى من أحد الزملاء بترك عملي.	<---	1.012	0.883	23.6	***
0.812	يتم حجب معلومات متعلقه بعملى من زملايى.	<---	1	0.902		
	يتم تجاهل رأى فى الأمور المرتبطه بعملى.	<---	0.918	0.863	24.6	***
	يتم اعطائى مهام عمل صعبه أو معقدة أحياناً.	<---	0.726	0.741	18.3	***

	***	18.4	0.741	0.785		<---	يتم مراقبه عملي بشكل مبالغ فيه.
0.891			0.849	1	التمر	<---	يتم تهديدي من احدهم بالإيذاء جسديا.
	***	23.4	0.908	1.197	بالإيذاء	<---	تعرضت لضرر بممتلكاتي عن قصد.
	***	23.7	0.917	1.174	الجسدي	<---	يتم التدخل بحياتي الشخصية من بعض الزملاء.

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور التمر الوظيفي فقد أكدت النتائج على أن التقدير المعياري لكل فقرة من فقرات محور التمر المتعلق بالشخصية قد تراوحت بين 0.827 و0.891 وكانت جميعها أكبر من 0.50، كما بلغ متوسط التباين المفسرة 86.5% وهي أكبر من 50%، كما تراوحت قيم التقدير المعياري لفقرات التمر المرتبط بالعمل بين 0.741 و0.902 وكانت جميعها أكبر من 0.50، كما بلغ متوسط التباين المفسرة 81.2% وهي أكبر من 50%، أيضا تراوحت قيم التقدير المعياري لفقرات التمر بالإيذاء الجسدي بين 0.849 و0.917 وكانت جميعها أكبر من 0.50، كما بلغ متوسط التباين المفسرة 82.3% وهي أكبر من 50%.

جدول رقم (٧) معايير جودة توفيق النموذج

المؤشرات	الكود	القيمة
اختبار مربع كاي	CMIN	139.6
درجة الحرية	DF	44
المعنوية	P	0.000
اختبار مربع كاي المعياري	CMIN/DF	3.174
مؤشر جودة التوفيق	GFI	0.949
مؤشر جودة التوفيق المعياري	NFI	0.97
مؤشر جودة التوفيق المتزايد	IFI	0.979
مؤشر جودة التوفيق توكر لويس	TLI	0.969
مؤشر جودة التوفيق المقارن	CFI	0.979
الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير	RMSEA	0.076

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ويتضح من الجدول مايلي:

أن جميع المؤشرات في الحدود المطلوبة، فحد القبول مثلاً لمؤشر كاي المعياري ألا يزيد عن 2 وكحد أقصى 5، وقد بلغت قيمة المؤشر هنا 3.174 وهو مؤشر على جودة النموذج فهي ضمن الحد المقبول، أما باقي المؤشرات فالحد المقبول لها هي ألا تقل عن (0.90)، وهي ضمن الحد المقبول

فوجد أن مؤشر جودة التوفيق GF10.949 وجودة التوفيق المعياري NF10.97 وجودة التوفيق المتزايدCFI0.979، ومؤشر جودة التوفيق توكر لويس0.969، وجودة التوفيق المقارنCFI0.979، مما يدل على أن جميع المؤشرات بالحدود الجيدة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر.

كما أنه بلغت قيمه الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير 0.076 وهو أقل من 0.08 ومع تحقق المؤشرات الدالة على الجودة دل ذلك على جودة توفيق النموذج الكلي. وبناءً على ماسبق، فقد اجتاز النموذج كافة معايير الحكم على جودة النموذج. ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن محور التمر الوظيفي وأنه لا يمكن حذف أي من هذه الفقرات.

التحليل العاملي لأبعاد الإحترق الوظيفي

جدول رقم (٨) التحليل العاملي لأبعاد الإحترق الوظيفي

متوسط التباين المفسر	المعنوية	اختبار ت	التقدير المعياري	التقدير غير المعياري	المتغيرات الكامنة	المتغيرات المشاهدة
0.836			0.877	1	الإرهاق العاطفي	أشعر بأستنفاد كامل طاقتى في نهاية يوم العمل.
	***	25.8	0.908	1.122		أشعر بالإحباط من وظيفتي.
	***	21	0.814	1.006		أنتقل صباحا عندما استعد للعمل.
	***	17.6	0.743	0.875		أشعر بقرب نهايةمشوارالمهني في وظيفتي الحالية.
	***	22.3	0.839	1.02		أشعر بالإختناق وأنا أؤدى عملي.
0.837			0.843	1	تدنى الانجاز وعدم الكفاءة	أشعر ان كل ساعه عمل متعبه بالنسبةلى.
	***	20	0.821	0.99		أدائى بالعمل ليس بالكفاءة المطلوبة.
	***	19	0.842	1.084		لا يمكننى انجاز مهام عمل جديدة.
	***	20.3	0.83	1.007		لدى تأثير سلبي على زملائي.
	***	21.1	0.848	0.993		أشعر بعدم الثقة في انجاز مهام عملي.
0.798			0.862	1	الشعور بالسلبية في العلاقات	اتعامل مع زملائي بعصبية خلال العمل.
	***	18.3	0.764	0.903		ليس لدى وقت وطاقه كافيه للتعامل مع العائلة.
	***	17.5	0.744	0.891		اشعر بعدم الانتماء لزملائي بالعمل.

	***	19.1	0.786	0.939	<---	لا يهتمى مشاعر زملائي بالعمل.
	***	21.2	0.835	0.973	<---	لا يهتمى ما يحدث للأخرين في العمل.

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور الإحتراف الوظيفي فقد أكدت النتائج على أن التقدير المعياري لكل فقرة من فقرات محور الإرهاق العاطفي.

قد تراوحت بين 0.743 و 0.908 وكانت جميعها أكبر من 0.50، كما بلغ متوسط التباين المفسرة 83.6% وهي أكبر من 50%، كما تراوحت قيم التقدير المعياري لفقراتندى الانجاز وعدم الكفاءة بين 0.83 و 0.848 وكانت جميعها أكبر من 0.50، كما بلغ متوسط التباين المفسرة 83.7% وهي أكبر من 50%، أيضا تراوحت قيم التقدير المعياري لفقراتالشعور بالسلبية في العلاقات بين 0.744 و 0.862 وكانت جميعها أكبر من 0.50، كما بلغ متوسط التباين المفسرة 79.8% وهي أكبر من 50%.

جدول رقم (٩) معايير جودة توفيق النموذج

المؤشرات	الكود	القيمة
اختبار مربع كاي	CMIN	255.3
درجة الحرية	DF	79
المعنوية	P	0
اختبار مربع كاي المعياري	CMIN/DF	3.232
مؤشر جودة التوفيق	GFI	0.922
مؤشر جودة التوفيق المعياري	NFI	0.953
مؤشر جودة التوفيق المتزايد	IFI	0.967
مؤشر جودة التوفيق توكر لويس	TLI	0.956
مؤشر جودة التوفيق المقارن	CFI	0.967
الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير	RMSEA	0.077

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ويتضح من الجدول مايلي:

أن جميع المؤشرات في الحدود المطلوبة، فحد القبول مثلاً لمؤشر كاي المعياري ألا يزيد عن 2 و كحد أقصى 5، وقد بلغت قيمة المؤشر هنا 3.232 وهو مؤشر على جودة النموذج فهي ضمن الحد المقبول، أما باقى المؤشرات فالحد المقبول لها هي ألا تقل عن (0.90)، وهي ضمن الحد المقبول فنجد أن مؤشر جودة التوفيق 0.922 GFI وجودة التوفيق المعياري 0.953 NFI وجودة التوفيق

المتزايد $F(1,967) = 0.967$ ، ومؤشر جودة التوفيق توكر لويس 0.956 ، وجودة التوفيق المقارن $CFI = 0.967$ ، مما يدل على أن جميع المؤشرات بالحدود الجيدة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر. كما أنه بلغت قيمه الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير 0.077 وهو أقل من 0.08 ومع تحقق المؤشرات الدالة على الجودة دل ذلك على جودة توفيق النموذج الكلي. وبناءً على ماسبق، فقد اجتاز النموذج كافة معايير الحكم على جودة النموذج. ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن محور الإحترق الوظيفي وأنه لا يمكن حذف أي من هذه الفقرات. اختبار صحة فروض البحث ومناقشه وتفسير نتائجها:

اختبار الفرض الأول

H_1 يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الإحترق الوظيفي.

وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على مستوى الإحترق الوظيفي

مصفوفة الارتباط

جدول رقم (١٠) مصفوفة الارتباط بين الإحترق الوظيفي ورأس المال الهيكلي

رأس المال الهيكلي	الإحترق الوظيفي	
-0.576	1.000	الإحترقا الوظيفي
1.000	-0.576	رأس المال الهيكلي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي ورأس المال الهيكلي عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي -٠.٥٧٦، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر رأس المال الهيكلي على الإحترق الوظيفي من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط.

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (١١) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار رأس المال الهيكلي

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية		الثابت
		Beta	الخطأ المعياري	
0.000	26.603		0.184	4.896
0.000	-13.705	-0.576	0.048	-0.652

a. الإحترق الوظيفي. Dependent Variable:		
معامل التحديد	R Square	0.332
معامل التحديد المعدل	Adjusted R Square	0.330
درجة الحرية	df	1 - 378
اختبار ف	F	187.816
المعنوية	Sig.	0.01 ≥

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

- **معامل التحديد (R^2):** بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (٠.٣٣٢)، مما يشير إلى أن رأس المال الهيكلي بالنموذج تفسر ٣٣.٢٪ من أي تغيير يطرأ على مستو الإحترق الوظيفي، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.
- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (١٨٧,٨١٦) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة لمستوى الإحترق الوظيفي من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.
- **اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة:** باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لبعدرأس المال الهيكلي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبار ت المحسوبة -١٣.٧٠٥ وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢.٥٨، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (-٠.٥٧٦) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى الإحترق الوظيفي.

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر نودلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على مستوى الإحترق الوظيفي.

H1b يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي في الإحترق الوظيفي

مصفوفة الارتباط

جدول رقم (١٣) مصفوفة الارتباط بين الإحترق الوظيفي ورأس المال الهيكلي

Correlations		
رأس المال المعرفي	الإحترق الوظيفي	
-0.720	1.000	الإحترق الوظيفي

رأس المال المعرفي	-0.720	1.000
-------------------	--------	-------

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي و رأس المال المعرفي عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي 0.720، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر رأس المال المعرفي على الإحترق الوظيفي من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (٤) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار رأس المال المعرفي

المعنى	اختبارات	المعاملات المعيارية		المعاملات غير المعيارية	
		Beta	الخطأ المعياري	B	
الثابت	35.836		0.150	5.377	
رأس المال المعرفي	- 20.169	-0.720	0.038	-0.772	
Dependent Variable: الإحترق الوظيفي					
معامل الارتباط		.720 ^a		R	
معامل التحديد		0.518		R Square	
معامل التحديد المعدل		0.517		Adjusted R Square	
درجة الحرية		1 - 378		df	
اختبار F		406.808		F	
المعنى		.000 ^b		Sig.	

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

- معامل التحديد (R²): بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.518)، مما يشير إلى أن رأس المال المعرفي بالنموذج تفسر 51.8% من أي تغيير يطرأ على مستوى الإحترق الوظيفي، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.
- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (406.808) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة

نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة لمستوى الإحترق الوظيفي من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.

- اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة: باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لبعدرأس المال المعرفي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبار T المحسوبة -20.169 وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢.٥٨، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (-0.772) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى الإحترق الوظيفي.

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر ذودلالة إحصائية لرأس المال المعرفي على مستوى الإحترق الوظيفي.

H1c يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس العلائقي في الإحترق الوظيفي

مصفوفة الارتباط

جدول رقم (١٥) مصفوفة الارتباط بين الإحترق الوظيفي ورأس المال العلائقي

رأس المال العلائقي	الإحترق الوظيفي	
-0.731	1.000	الإحترق الوظيفي
1.000	-0.731	رأس المال العلائقي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي و رأس المال العلائقي عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي -0.731، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر رأس المال العلائقي على الإحترق الوظيفي من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (١٦) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار رأس المال العلائقي

المعنوية	اختبارات	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	
		Beta	الخطأ المعياري		
0.000	37.235		0.143	5.333	الثابت
0.000	- 20.853	-0.731	0.037	-0.764	رأس المال العلائقي
Dependent Variable: الإحترق الوظيفي					
		.731 ^a	R		معامل الارتباط

معامل التحديد	R Square	0.535
معامل التحديد المعدل	Adjusted R Square	0.534
درجة الحرية	df	1 - 378
اختبار ف	F	434.856
المعنوية	Sig.	.000 ^b

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

- **معامل التحديد (R^2):** بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.535)، مما يشير إلى أن رأس المال المعرفي بالنموذج تفسر 53.5% من أي تغيير يطرأ على مستوى الإحترق الوظيفي، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.

- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (434.856) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة لمستوى الإحترق الوظيفي من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.

اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة: باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لبعدرأس المال العلائقي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبار T المحسوبة 20.853 وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢.٥٨، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (-0.764) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى الإحترق الوظيفي

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر نودلالة إحصائية لرأس المال العلائقي على مستوى الإحترق الوظيفي.

اختبار الفرض الرئيسي الثاني:

H2 يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر الوظيفي.

وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

H2a يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر المتعلق بالعمل.

وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة خطية سلبية بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتتمر المرتبط بالعمل، ومن ثم يمكن دراسة العلاقة بين المتغيرات باستخدام معامل ارتباط بيرسون إلى جانب

استخدام تحليل الانحدار الخطي لدراسة أثر رأس المال التنظيمي الاجتماعي على مستوى والتتم المرتبط بالعمل.

مصفوفة الارتباط

جدول رقم (١٧) مصفوفة الارتباط بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتتم المرتبط بالعمل

التتم المرتبط بالعمل	رأس المال التنظيمي الاجتماعي
1.000	-0.812
-0.812	1.000

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتتم المرتبط بالعمل

عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي -0.812، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر رأس المال التنظيمي الاجتماعي على التتم المرتبط بالعمل من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط.

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (١٨) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار رأس المال الاجتماعي

المعنى	اختبارات	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية
		B	الخطأ المعياري	
الثابت	42.903	5.767	0.134	0.000
رأس المال التنظيمي الاجتماعي	- 27.089	-0.939	0.035	0.000
Dependent Variable: التتم المرتبط بالعمل				
معامل الارتباط	R	.812 ^a		
معامل التحديد	R Square	0.660		
معامل التحديد المعدل	Adjusted R Square	0.659		
درجة الحرية	df	1 - 378		
اختبار ف	F	733.807		
المعنى	Sig.	.000 ^b		

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

- **معامل التحديد (R^2):** بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.660)، مما يشير إلى أن رأس المال التنظيمي الاجتماعي بالنموذج تفسر 66% من أي تغير يطرأ على مستوى التتمر المرتبط بالعمل، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.

- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (733.807) وذلك عند مستوى ثقة 99%، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة لمستوى الإحترق الوظيفي من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.

- **اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة:** باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لبعدرأس المال التنظيمي الاجتماعي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة 99% حيث بلغت قيمة اختبار T المحسوبة 27.089 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.08، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (-0.764) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى التتمر المتعلق بالعمل

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على مستوى التتمر المتعلق بالعمل

H2b يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التتمر المتعلق بالشخص

مصفوفة الارتباط

جدول رقم (١٩) مصفوفة الارتباط بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي التتمر المتعلق بالشخصية

رأس المال التنظيمي الاجتماعي	التتمر المتعلق بالشخصية	
-0.775	1.000	التتمر المتعلق بالشخصية
1.000	-0.775	رأس المال التنظيمي الاجتماعي

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتتمر المتعلق بالشخصية عند مستوى ثقة 99%، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي -0.775، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر رأس المال التنظيمي الاجتماعي على التتمر المتعلق بالشخصية من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط.

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (٢٠) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار رأس المال التنظيمي الاجتماعي

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية		المعاملات غير المعيارية	
		Beta	الخطأ المعياري		
0.000	37.760		0.150	5.652	الثابت
0.000	- 23.870	-0.775	0.039	-0.921	رأس المال التنظيمي الاجتماعي
Dependent Variable: a. التتمر المتعلق بالشخصية					
		.775 ^a		R	معامل الارتباط
		0.601		R Square	معامل التحديد
		0.600		Adjusted R Square	معامل التحديد المعدل
		1 - 378		df	درجة الحرية
		569.767		F	اختبار ف
		.000 ^b		Sig.	المعنوية

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

- **معامل التحديد (R^2):** بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.601)، مما يشير إلى أن رأس المال التنظيمي الاجتماعي بالنموذج تفسر 60% من أي تغيير يطرأ على مستوى التتمر المرتبط بالعمل، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.

- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (569.767) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة التتمر المتعلق بالشخصية من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.

- **اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة:** باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لبعدرأس المال التنظيمي الاجتماعي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبار ت المحسوبة 23.870- وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢.٥٨، مما يشير إلى أن

قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (-0.921) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى التمر المتعلق بالشخصية

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على مستوى التمر المتعلق بالشخصية.

H2c يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي مصفوفة الارتباط

جدول رقم (٢١) مصفوفة الارتباط بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي

رأس المال التنظيمي الاجتماعي	التمر بالإيذاء الجسدي	
-0.690	1.000	التمر بالإيذاء الجسدي
1.000	-0.690	رأس المال التنظيمي الاجتماعي

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمر المتعلق بالإيذاء الجسدي عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي -0.690، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر رأس المال التنظيمي الاجتماعي على التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط.

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (٢٢) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار رأس المال التنظيمي الاجتماعي على التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي

المعنوية	اختبارات	المعاملات غير المعيارية			
		Beta	الخطأ المعياري		
0.000	30.799		0.198	6.104	الثابت
0.000	-	-0.690	0.051	-0.947	رأس المال التنظيمي الاجتماعي
a. Dependent Variable: التمر بالإيذاء الجسدي					
		.690 ^a	R		معامل الارتباط
		0.476	R Square		معامل التحديد
		0.475	Adjusted R Square		معامل التحديد المعدل

1 - 378	df	درجة الحرية
343.264	F	اختبار ف
.000 ^b	Sig.	المعنوية

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

- **معامل التحديد (R^2):** بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.476)، مما يشير إلى أن رأس المال التنظيمي الاجتماعي بالنموذج تفسر 47.6% من أي تغير يطرأ على التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.

- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (343.264) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.

اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة: باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لبعدرأس المال التنظيمي الاجتماعي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبار ت المحسوبة 18.527- وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢.٥٨، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (0.690) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على مستوى التمر المتعلق بالإيذاء الجسدي

اختبار الفرض الثالث:

H_3 يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتمر الوظيفي في الإحترق الوظيفي

مصفوفة الارتباط

جدول رقم (٢٣) مصفوفة الارتباط بين التمر الوظيفي و الإحترق الوظيفي

التمر الوظيفي	الإحترق الوظيفي	
0.874	1.000	الإحترق الوظيفي
1.000	0.874	التمر الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي و الإحترق الوظيفي عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي -0.874، وهو ارتباط عكسي متوسط، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة أثر التمر الوظيفي على الإحترق الوظيفي من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط

■ القدرة التفسيرية - جودة المطابقة

جدول رقم (٢٤) معاملات النموذج وجودة المطابقة لنموذج انحدار التمر الوظيفي على الإحترق الوظيفي

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية		B	
		Beta	الخطأ المعياري		
0.000	4.805		0.067	0.320	الثابت
0.000	34.891	0.874	0.026	0.922	التمر الوظيفي
Dependent Variable: الإحترق الوظيفي					
		.874 ^a		R	معامل الارتباط
		0.763		R Square	معامل التحديد
		0.762		Adjusted R Square	معامل التحديد المعدل
		1 - 378		df	درجة الحرية
		1217.373		F	اختبار ف
		.000 ^b		Sig.	المعنوية

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

- معامل التحديد (R^2): بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.762)، مما يشير إلى أن التمر الوظيفي بالنموذج تفسر 76.2% من أي تغير يطرأ على مستوى الإحترق الوظيفي، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.
- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (1217.373) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة للاحترق الوظيفي من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.

- اختبار معنوية كمتغير مستقل على حدة: باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيت البعد التتمر الوظيفي ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار البسيط، وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبارات المحسوبة 34.891 وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢.٥٨، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذا المتغير (0.874) تختلف عن الصفر وأن لها تأثير حقيقي على مستوى التتمر المتعلق بالشخصية

ومن ثم فقد تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتتمر الوظيفي على الإحتراق الوظيفي.

وبناء على ما سبق من نتائج اختبارات الفروض السابقة تم التحقق من صحة الفرض القائل بوجود أثر للتتمر الوظيفي في العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي والإحتراق الوظيفي. اختبار الفرض الرئيسي الخامس:

H5 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ادراك أراء مفردات العينة لكل من، (التتمر الوظيفي، رأس المال التنظيمي الاجتماعي، الإحتراق الوظيفي)، وفقاً للمتغيرات الديموجرافية، (النوع، العمر، الدرجة الوظيفية، سنوات الخدمة، المؤهل).

أولاً وفقاً للنوع (ذكر - انثى):

جدول رقم (٢٥) وفقاً للنوع (ذكر - انثى)

النوع	ذكر	أنثى	اختبار Z	المعنوية
رأس المال التنظيمي الاجتماعي	195.14	183.76	-0.993	0.321
التتمر الوظيفي	187.28	195.17	-0.688	0.491
الإحتراق الوظيفي	181.21	203.98	-1.988	0.047

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (٤٧) اختبار مان- ويتني كأحد الاختبارات اللامعلمية لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين وفقاً للنوع، وقد اكدت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتتمر الوظيفي حيث بلغت معنوية الاختبار ٠.٣٢١ و ٠.٤٩١ على التوالي وهما أكبر من مستوى الخطأ ٥٪، بينما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمحور الإحتراق الوظيفي عند مستوى ثقة ٩٥٪ وكانت هذه الفروق لصالح استجابات الاناث.

ثانياً وفقاً للعمر:

جدول رقم (٢٦) وفقاً للعمر

العمر	أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	من ٤٠ سنة فأكثر	اختبار كا	المعنوية
رأس المال التنظيمي الاجتماعي	180.58	197.57	190.47	1.052	0.591
التمتع الوظيفي	208.31	183.74	187.39	2.540	0.281
الإحترق الوظيفي	208.85	177.22	190.66	3.651	0.161

يوضح الجدول رقم (٤٨) اختبار كروسكال-واليز كأحد الاختبارات اللامعلمية لدراسة الفروق بين عدة مجموعات مستقلة وفقاً للعمر، وقد اكدت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمتع الوظيفي والإحترق الوظيفي حيث بلغت معنوية الاختبار ٠.٥٩١ و ٠.٢٨١ و ٠.١٦١ على التوالي وكانت جميعها أكبر من مستوى الخطأ ٥٪.

ثالثاً وفقاً للمؤهل العلمي

جدول رقم (٢٧) وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا	اختبار كا	المعنوية
رأس المال التنظيمي الاجتماعي	200.65	186.33	180.82	2.095	0.351
التمتع الوظيفي	185.43	195.24	190.49	0.591	0.744
الإحترق الوظيفي	183.44	195.17	194.00	0.954	0.621

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (٤٩) اختبار كروسكال-واليز كأحد الاختبارات اللامعلمية لدراسة الفروق بين عدة مجموعات مستقلة وفقاً للمؤهل العلمي، وقد اكدت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمتع الوظيفي والإحترق الوظيفي حيث بلغت معنوية الاختبار ٠.٣٥١ و ٠.٧٤٤ و ٠.٦٢١ على التوالي وكانت جميعها أكبر من مستوى الخطأ ٥٪.

رابعاً وفقاً لسنوات الخبرة

جدول رقم (٢٨) وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	من ١٠ سنوات فأكثر	اختبار كا	المعنوية

0.329	2.224	202.11	187.85	179.26	رأس المال التنظيمي الاجتماعي
0.270	2.615	183.65	187.46	208.25	التنمر الوظيفي
0.301	2.403	181.11	189.98	206.03	الإحترق الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (٥٠) اختبار كروسكال-واليز كأحد الاختبارات اللامعلمية لدراسة الفروق بين عدة مجموعات مستقلة وفقاً لسنوات الخبرة، وقد أكدت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه رأس المال التنظيمي الاجتماعي والتنمر الوظيفي والإحترق الوظيفي حيث بلغت معنوية الاختبار ٠.٣٢٩ و ٠.٢٧٠ و ٠.٣٠١ على التوالي وكانت جميعها أكبر من مستوى الخطأ ٥٪.

ومما سبق فقد تم رفض الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك آراء مفردات العينة لكلا من التنمر ورأس المال والإحترق وفقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع - العمر - الدرجة الوظيفية - سنوات الخبرة - المؤهل).

نتائج الدراسة:

النتائج النهائية لاختبار الفروض:

ويمكن عرض النتائج النهائية لاختبار الفروض من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٢٩) النتائج النهائية لاختبار فروض البحث

الفرض	صيغته الفرض	نتيجة الفرض	اختبار
H ₁	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الإحترق الوظيفي.	قبول	
H1a	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في الإحترق الوظيفي.	قبول	
H1b	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي في الإحترق الوظيفي.	قبول	
H1c	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس العلائقي في الإحترق الوظيفي	قبول	
H ₂	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التنمر الوظيفي.	قبول	
H2a	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التنمر المتعلق بالعمل	قبول	
H2b	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التنمر المتعلق بالشخص.	قبول	
H2c	يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في التنمر المتعلق بالإيذاء الجسدي.	قبول	
H ₃	يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتنمر الوظيفي في الإحترق الوظيفي.	قبول	

الفرض	صيغه الفرض	نتيجة الفرض	اختبار
H ₄	يوجد أثر للتمتع الوظيفي في العلاقة بين رأس المال التنظيمي الاجتماعي. و الإحتراق الوظيفي	قبول	
H ₅	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ادراك أراء مفردات العينة لكل من،(التمتع الوظيفي، رأس المال التنظيمي الاجتماعي، الإحتراق الوظيفي)، وفقا للمتغيرات الديموجرافية،(النوع، العمر، الدرجة الوظيفية، سنوات الخدمة، المؤهل).	رفض بصفه عامه وقبول جزئى	
	<p>- ثبت صحة الفرض الخامس جزئيا حيث يوجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا للنوع فيما يتعلق ب الإحتراق الوظيفي وكانت هذه الفروق لصالح استجابات الاناث.</p> <p>- ثبت عدم صحة الفرض الخامس جزئيا حيث لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا للنوع فيما يتعلق برأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمتع الوظيفي.</p> <p>حيث لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا للنوع فيما يتعلق برأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمتع الوظيفي.</p> <p>وأثبتت النتائج أيضا أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (وسنوات الخبرة، العمر، المؤهل، الدرجة الوظيفية) فيما يتعلق برأس المال التنظيمي الاجتماعي والتمتع الوظيفي، والإحتراق الوظيفي.</p>		

توصيات الدراسة:

- ١- ربط الجامعات الحكومية عبر شبكات تواصل بين فروعها المختلفة لتعزيز رأس المال الاجتماعي.
- ٢- توفير المناخ المناسب للمستويات الإدارية المختلفة لتقديم الافكار والاهداف الجديدة التي تشعروهم بالارتياح والانسجام بالعمل
- ٣- تنمية مهارات اعضاء القسم على الحوار والتفاوض
- ٤- تبني استراتيجيات لكسر الجمود والصرامة والروتين الملاحظ في الأعمال الحكومية.
- ٥- تنمية فاعليه الذات لدى الموظفين بالجامعة.
- ٦- تطوير مهارات الأفراد الإدارية وتقديم الاستراتيجيات الكفيله بمواجهه التمتع الوظيفي.
- ٧- تعزيز النموذج القيادى لإيجاد بيئه عمل امنه وداعمه للإنجاز
- ٨- التواصل المستمر الفعال بين الموظفين والقيادات للتأكد من تعاونهم وسلامه البيئه العمل).

المراجع

المراجع العربية:

١. أحمد عارف عساف وآخرون، (٢٠١٨). " رأس المال العلاقتي وأثره في أداء الأعمال، دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية"، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، رفاه الدراسات والأبحاث، الأردن، مجلد ٥، عدد ١.
٢. إسلام حسن محمود عبد الوارث، (٢٠٢٠). "برنامج إرشادي في ضوء الدلالات الكلينية والبناء النفسى الناتجة عن استخدام اختبار تفهم TAT من خفض السلوك التمر الإلكتروني لدى طلاب الجامعة مدمنى مواقع التواصل الاجتماعي"، *رسالة دكتوراه*، جامعة الإسكندرية، كلية التربية.
٣. أشرف السعيد محمد، (٢٠١٩). "رأس المال الاجتماعي التنظيمي بالأقسام الأكاديمية التربوية"، *مجلة مستقبل التربية العربية*، جامعة المنصورة، كلية التربية، مجلد ١٩، عدد ٨٠.
٤. أمينة اسماعيل إسماعيل (٢٠٢١) " أثر التمر بمكان العمل على الأداء السياقى " دراسة ميدانية على البريد المصرى"، *رساله ماجستير*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مجلد ٣٢،
٥. إيمان أبو الحمد محمد محارب، (٢٠١٩). "فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الاجتماعي لخفض التمر لدى عينة من المراهقين"، *رساله ماجستير*، جامعة عين شمس، كلية الدراسات العليا للطفولة، قسم الدراسات النفسية للأطفال.
٦. بسنت عادل الزيدى، (٢٠٢٠). "أثر التمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين " دراسة ميدانية، جامعة عين شمس، *المجلة العربية للدراسات وبحوث العلوم التربوية والانسانية*، مجلد ٦، العدد ١٨.
٧. حسين محمد المراد، (٢٠١٩). "سلوكيات التمر في العمل وانعكاساتها على أداء العاملين بقطاع التمريض في مستشفيات وزارة الصحة السورية " *المجلة العلمية للبحوث التجارية جامعة المنوفية*، عدد ٤.
٨. حمادة فوزى ثابت، (٢٠١٩). "العلاقة بين سلوكيات القيادة البارعة والتوجه الريادى والأداء: توسط دور رأس المال التنظيمي الاجتماعي والمحددات التنظيمية"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*.
٩. رزان على مهيدات، (٢٠١٩). "التمر الإداري في الجامعات الأردنية في محافظه اربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها من وجه نظرهم"، *رساله ماجستير*، جامعة اليرموك، كلية التربية.
١٠. ريم عماد، (٢٠١٩). "أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر " دراسة حاله مؤسسه اتصالات بالاغواط"، *مجله دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية*، مجلد ٨، عدد ١.

١١. علوطى عاشور, مغار عبد الوهاب, (٢٠١٧). " علاقته غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الإحترق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشار d التوجيهية والارشاد المدرس لولاية سكيكدة " **مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية** " جامعه المسيلة (الجزائر), مجلد ٩, عدد ٣١, .
١٢. عمر سعود الخمائسه, (٢٠١٨). " الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربوي, في محافظه العاصمة عمان", **مجلة جامعه فلسطين للأبحاث والدراسات**, مجلد ٨, عدد ١.
١٣. عودة الله بدوى مشارقه, (٢٠١٩). "دور إدارة الموهبة في الحد من الاحترق الوظيفي دراسة تطبيقية على مستشفى المستقبل" دراسة تطبيقية على مستشفى المستقبل, رساله ماجستير, جامعة القدس المفتوحة, فرع رام الله والبيرة.
١٤. محمد حمزه أمين عبد الله, (٢٠١٧). "المناخ التنظيمي والإحترق الوظيفي لدى الأطباء", بحث ميدانى بمستشفى بنى سويف العام, **مجلة كلية الآداب**, جامعة القاهرة, كلية الآداب, مجلد ٧٧.
١٥. محمد صبحى احمد, (٢٠١٤). "أثر القيادة السامه على صمت العاملين, الدور الوسيط للتمتر في مكان العمل والتهكم التنظيمى" دراسة ميدانية, **مجلة العربية للإدارة**, كليه تكنولوجيا الإدارة ونظم المعلومات, جامعة بورسعيد, مجلد ٤٤, عدد ٤,
١٦. مديحه بخوش, (٢٠٢٠). "دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء المنظمات الاعمال " دراسة ميدانية على عدد من منظمات الاعمال بولاية تبه, **مجلة الباحث**, مجلد ١٨, عدد ١.
١٧. منتصر مصطفى محمد, (٢٠١٩). "أثر الاحترق الوظيفي على رأس المال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية و الخاصة بالقاهرة الكبرى", **أطروحة (دكتوراه)**, جامعة عين شمس معهد الدراسات والبحوث البيئية, قسم العلوم الاقتصادية والقانونية.
١٨. منتصر مصطفى مصطفى محمد, (٢٠١٩). " أثر الاحترق الوظيفي على رأسالمال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة بالقاهرة الكبرى", **أطروحة (دكتوراه)**, جامعة عين شمس, معهد الدراسات والبحوث البيئية, قسم العلوم الاقتصادية والقانونية,
١٩. ناجح إسماعيل عبد الحكيم, (٢٠١٩). "إسهام رأس المال الاجتماعي في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠: دراسة سوسيولوجية للتعليم الابتدائي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة بريف محافظة أسيوط", **أطروحة دكتوراه**, جامعة أسيوط, كلية الزراعة, قسم الاجتماع الريفي.
٢٠. نعمه نادى عبد السميع, (٢٠٢١). " فاعليه الذات وعلاقتها بمستوى التتمتر لدى طلاب التعلم الثانوي الفنى المتقدم" كليه خدمه اجتماعيه, جامعة حلوان, **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**, مجلد ١, عدد ٥٣.

٢١. نور على إبراهيم، (٢٠١٧). "رأس المال الاجتماعي وتأثيره على التنمية الاقتصادية في المناطق الريفية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.
٢٢. هبه فتحي محمد، (٢٠١٩). "رأس المال الاجتماعي وأثره على تغير القيم في المجتمع المصري، بحث ميداني مقارنة"، أطروحة (دكتوراه)، جامعة المنوفية، كلية الآداب.

المراجع الأجنبية:

1. Moyer, F., Aziz, S., & Wuensch, K. (2017). From work a holism to burnout: psychological capital as a mediator. **International Journal of Workplace Health Management. Health Management**, Vol. 10, No. 3.
2. Leon- Perez, J. M., Medina, F. J., Arenas, A., & Munduate, L. (2015). The relationship between interpersonal conflict and workplace bullying. **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 30, No. 3,
3. Olsen, E., Bjaalid, G., & Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. **Journal of advanced nursing**, Vol. 73, No. 11, pp. 2709-2719.
4. Akram, T., Lei, S., Hussain, S. T., Haider, M. J., & Akram, M.W. (2016). Does relational leadership generate organizational social capital? A case of exploring the effect of relational leadership on organizational social capital in China. **Future Business Journal**, Vol. 2, No. 2,
5. Kim, D. (2018). Examining effects of internal public relations practices on organizational social capital in the Korean context. **Corporate Communications: An International Journal**. Vol. 23, No. 1,.
6. Mohamed A.M.S. Mohsen & Muhammad Abd El Monem (2018), Corporate Or Independent? The Influence Of Hotel Affiliations On The Associations Between Employees' Job Burnout And Job Involvement: A Study In Egyptian Hotels, **Minia Journal of Tourism and Hospitality Research** Vol. 3, No. 1/2,
7. Bellou, V., & Chatzinikou, I. (2015). Preventing employee burnout during episodic organizational changes. **Journal of Organizational Change Management**. Vol. 28, No. 5
8. El Amir, J., & Deraz, A. (2017). The influence of job burnout on organizational citizenship behavior of employees in hotels. **Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality**, Vol. 14, No. 2,
9. Alessandri, G., Perinelli, E., De Longis, E., Schaufeli, W. B., Theodorou, A., Borgogni, L.,... & Cinque, L. (2018). Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy

beliefs. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, Vol. 91, No.4,.

10. Song, J. H. (2016). The effect of social capital on organizational performance in different cultures: A cross-national comparison of the United States and South Korea. PhD thesis, **Florida International University**,

11. Shears, L. M. (2020). Looking Within: Social Networks and Organizational Social Capital in Professional Development Programs for University Employees (**Doctoral dissertation, Drexel University**).pp2-185

12. Doornich, J. B. (2018). Managerial learning from social capital during internationalization. **International Business Review**, Vol. 27, No. 4, pp. 877-892.

13. Andrews, R., & Mostafa, A. M. S. (2019). Organizational goal ambiguity and senior public managers' engagement: does organizational social capital make a difference?. **International Review of Administrative Sciences**, Vol. 85, No. 2, pp. 377-395.

14. Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W. (2020). Leading well is not enough: a new insight from the ethical leadership, workplace bullying and employee well-being relationships. **European Business Review**, Vol. 32, No. 2.

15. Safari, A., Adelpah, A., Soleimani, R., Aqagoli, P. H., Eidizadeh, R., & Salehzadeh, R. (2020). The effect of psychological empowerment on job burnout and competitive advantage, The mediating role of organizational commitment and creativity, **Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management**. Vol. 18, No. 1.

16. Merkin, R. S. (2020). Employee Life Satisfaction and Social Capital Factors Relating to Organizational Citizenship. **Performance Improvement Quarterly**, Vol. 33, No. 1.