

تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي  
بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة

عصام مسعد عبدالسلام  
معيد بقسم إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة المنصورة

عبدالمحسن عبدالمحسن جودة  
أستاذ إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة المنصورة

## المخلص:

استهدفت هذه الدراسة تأثير العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استقصاء مكون من 46 عبارة، وبلغ حجم العينة 364 مفردة، وتم تجميع إجاباتهم من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم محل الدراسة وتحليلها إحصائياً.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كلٍ من الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط والصراع القائم على السلوك ، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإجهاد الوجداني وتبليد المشاعر والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي، كما أظهرت وجود ارتباط ايجابي قوي بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، كما أظهرت وجود تأثير معنوي بين أبعاد لجميع أبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الإجهاد الوجداني.

## Abstract:

This study examined the relationship between work family conflict and Job burnout applied on staff members and their assistants at Mansoura university. To achieve the purpose of this study a survey contains 46 statement has been designed and data collected from the staff members and their assistants from 364 member , then statistically analysed.

The findings show that there is a positive significant correlation between each of time based conflict, strain based conflict, behavior based conflict, The findings also show that there is a positive significant correlation between each of emotional exhaustion, depersonalization, diminished personal accomplishment, Also, they show that there is a positive significant effect of each of time based conflict, strain based conflict, behavior based conflict on emotional exhaustion.

## مقدمة:

حظي موضوع الصراع بين العمل والأسرة علي اهتمام كبير من الباحثين لعقود عديدة ماضية (Ahmed, 2008) ، ولقد وجد (Carlson et al., 2000) أن ظاهرة الصراع التي يعاني منها الأفراد في المنظمات والمنشآت الإدارية المختلفة جراء التعارض بين ما يقتضيه العمل من مهام ومسؤوليات من ناحية وما تتطلبه الأسرة من أعباء ومتطلبات من ناحية أخرى تؤدي إلى آثار سلبية لكلاً من المنظمة والأفراد العاملين بها. ولقد وجدت العديد من الدراسات التي تناولت الصراع بين العمل والأسرة أن هذا المتغير يؤثر سلباً على العديد من النتائج التنظيمية مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والرضا عن الحياة، كما أظهرت دراسات أخرى بوجود علاقة طردية بين الصراع بين العمل والأسرة وعدة نتائج تنظيمية أخرى مثل الضغوط النفسية ومعدل دوران الموظفين والاحتراق الوظيفي، ( Frone et al., 1992; Higgins et al., 1992; O’Driscoll et al., 1992)، ومن ثم فقد أصبح الصراع بين العمل والأسرة موضوع جدير بالدراسة في بحوث السلوك التنظيمي في الآونة الأخيرة باعتباره شكلاً من أشكال التعارض بين الأدوار الذي يحدث نتيجة الضغوط المتزايدة التي تفرضها الوظيفة على الفرد (Carlson et al., 2000; Mohammadi et al., 2014).

وعلى الجانب الآخر فقد اكتسبت ظاهرة الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدي الباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية، فهي تعد مؤشراً على مرور المنظمة بأزمة حقيقية يمكن أن تؤدي بها إلي الفشل والخروج من عالم الأعمال (Mete et al., 2014). وقد دُرُس الاحتراق الوظيفي من خلال زوايا نظرية مختلفة في مجالات مثل السلوك التنظيمي، وعلم النفس، والصحة النفسية (Donavan et al., 2004; Li and Shi, 2003; Morris and Long, 2002) ، ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى العواقب السلبية التي تنتج عن الاحتراق الوظيفي والتي يمكن أن تظهر في ظواهر مختلفة مثل انخفاض الالتزام التنظيمي، وزيادة معدلات الدوران، وانخفاض الإنتاجية، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض الرضا الوظيفي، كما أنه يؤثر سلباً على الأداء التنظيمي (Cordes and Dougherty, 1993; Zellars et al., 2000; Maslach et al., 2001; Bakker et al., 2004; Wright and Hobfoll, 2004; Kim and Stoner, 2008; Swider and Zimmerman, 2010).

وسوف يعتمد الباحث في دراسته للعلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل والاحتراق الوظيفي على أبعاد الصراع الثلاثة وتأثيرها على أبعاد الاحتراق الوظيفي: الإجهاد الوجداني، تبلد المشاعر، الشعور بانخفاض الإنجاز من خلال اتجاه واحد فقط وهو الصراع بين الأسرة والعمل وذلك لمعرفة مدى تأثيره على أبعاد الاحتراق الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة.

### أولاً: مصطلحات الدراسة:

#### المتغير الأول: الصراع بين العمل والأسرة (Work Family Conflict)

يعرف الصراع بين العمل والأسرة على أنه أحد أشكال الصراع بين الأدوار حيث تكون ضغوط أحد الأدوار في العمل والحياة الأسرية غير متوافقة مع بعضها البعض في بعض النواحي، ذلك أن المشاركة في دور العمل (الأسرة) يؤثر بشكل فعال والعكس أيضاً Greenhaus and Beutell (1985)، وينفس المنطق عرفه (Greenhaus et al., 2003) بأنه صراع الدور الناجم عن عدم التوافق بين متطلبات دور العمل ومتطلبات دور الحياة الأسرية.

#### وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد:

#### أ) الصراع القائم على الوقت (Time –based conflict)

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

#### ب) الصراع القائم على الضغوط (Strain-based conflict)

يتمثل الشكل الثاني من الصراع بين العمل والأسرة في الصراع القائم على الضغوط، وهناك أدلة كثيرة على أن الضغوط الناتجة عن العمل يمكن أن ينتج عنها أعراض مثل الإجهاد، والتوتر، والقلق، والتعب، والاكنتاب، واللامبالاة (Greenhaus and Beutell, 1985)

وأشارت دراسة (Greenhaus and Beutell, 1985) إلى أن صراع الدور وغموض الدور وانخفاض مستويات دعم القائد من الأسباب الرئيسية لنشوب الصراع القائم على الضغوط. وقد أشارت دراسة (Jones and Butler, 1980) إلى أن الصراع القائم على الضغوط يؤثر سلباً على شعور الفرد بقيمة الوظيفة، وافتقاده لروح التحدي في تلك الوظيفة، فالموظفون الذين يعملون في وظائف روتينية ليس بها قدر كاف من التحدي يشهدون مستوى مرتفع من الصراع القائم على الضغوط.

#### ج) الصراع القائم على السلوك (Behavior- based conflict)

يحدث ذلك الصراع عندما تكون السلوكيات المحددة المطلوبة لأداء أحد الأدوار غير متوافقة مع التوقعات السلوكية في دور آخر، كما أشارت تلك الدراسة إلى أن أفراد الأسرة يتوقعون أن يكون الشخص ودود وعاطفي في تفاعلاته معهم ؛ إذا كان الشخص غير قادر على ضبط سلوكه ليتوافق مع تلك التوقعات فإنه من المرجح أن يشهد صراع بين الأدوار (Greenhaus and Beutell, 1985).

وفقاً لـ (Hahm and Zherg, 2017) يحدث هذا الصراع عند تطبيق السلوك المناسب في أحد الأدوار بشكل غير مناسب للدور الآخر ومن الأمثلة على ذلك: المواقف التي يتطلب فيها دور الفرد في مكان العمل أن يكون موضوعي وسري وحازم في حين أن أفراد الأسرة بحاجة لأن يكونوا منفتحين مع بعضهم البعض.

### **المتغير الثاني: الاحتراق الوظيفي (Job Burnout)**

يتمثل في شعور الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبذل المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي، وقد لاقى ذلك التعريف قبولاً كبيراً لدى الباحثين (Maslach and Jackson, 1981).

### **وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد:**

#### **(Emotional exhaustion) الإجهاد الوجداني**

يعد الإجهاد الوجداني جوهر الاحتراق الوظيفي (Hsu, 2013)، وينشأ عن التفاعل المجهد مع الأشخاص الآخرين مثل العملاء، وقد وُجد أن هذا البعد شائع بين مقدمي الخدمات Shen and (Huangb, 2012).

#### **(Depersonalization) تبذل المشاعر**

يتمثل في ميل الفرد نحو تجريد الصفة الإنسانية عن المستفيدين الذين يتعامل معهم وبعبارة أخرى معاملة الموظف للمستفيدين على أنهم أشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتسم الموظف بالقسوة والإهمال والبرود في التعامل وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك المستفيدين من الخدمات (Zellars, et al., 2004; Beheshtifar and Omidvar, 2013).

#### **(Diminished personal Accomplishment) الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي**

يتمثل في ميل الفرد نحو تقييم ذاته تقييماً سلبياً، وكذلك شعور الفرد بتدني كفاءته في العمل وفقدانه ثقته بنفسه (Maslach and Jackson, 1981; Beheshtifar and Omidvar, 2013).

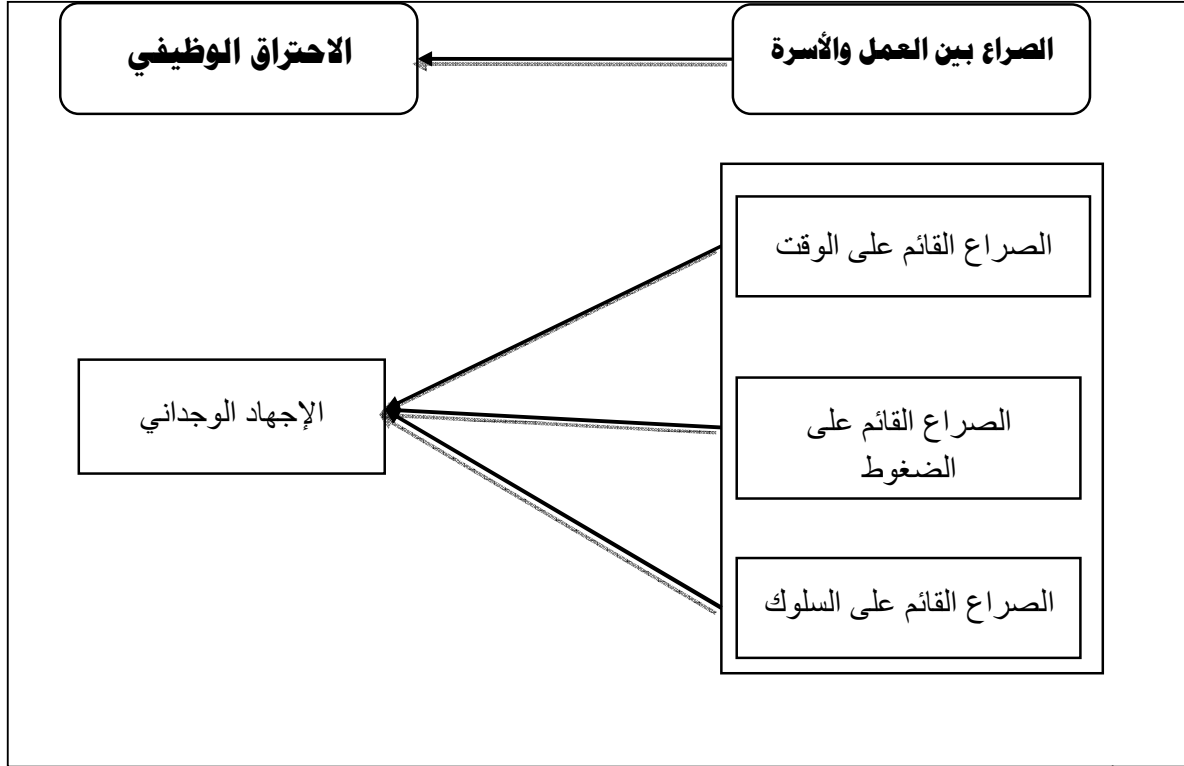
### **ثانياً: أهداف الدراسة:**

يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى تحقيق الهدفين التاليين :

- 1- تحديد نوع وقوة الارتباط بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة.
  - 2- قياس تأثير أبعاد الصراع بين العمل والأسرة علي الإجهاد الوجداني كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة.
- ثالثاً: نموذج وفروض الدراسة:**

**شكل رقم (1)**

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة



وسعيًا لتحقيق هدفي الدراسة تم صياغة الفرضين التاليين:

- 1- لا يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة.
- 2- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة علي الإجهاد الوجداني لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة.

## رابعاً: طريقة البحث :Methods

يتضمن هذا الجزء البيانات المطلوبة للبحث، ومجتمع البحث والعينة، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، وقياس المتغيرات وذلك كما يلي:

يعرض الباحث في هذا الفصل طريقة البحث المتمثلة في البيانات المطلوبة ومصادرها، فضلاً عن توضيح مجتمع وعينة الدراسة وطريقة سحب مفردات العينة، بالإضافة إلي تناول أداة جمع البيانات الأولية وأساليب تحليلها، واختباري الصدق والثبات.

### أ- أنواع البيانات ومصادر الحصول عليها:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

1- بيانات ثانوية: وتتمثل في البيانات التي سبق نشرها، وتم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الدراسة والموضوعات المتعلقة بهما بما يمكن الباحث من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة، كما تم الحصول على البيانات الثانوية أيضاً من قسم شئون أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة والإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار بجامعة المنصورة بما يُمكن الباحث من إجراء الدراسة الميدانية.

2- بيانات أولية: وتتمثل في البيانات التي تم تجميعها لأول مرة من مفردات العينة بخصوص متغيرات الدراسة، وتم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء في جمع هذه البيانات وتحليلها بما يُمكن الباحث من اختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

### ب- مجتمع وعينة الدراسة:

1) **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم القائمين على العمل بجميع الكليات بجامعة المنصورة والبالغ عددهم (6826) موزعين كما هو موضح في الجدول رقم (1/3).

**عينة الدراسة:** ويعرضها الباحث في النقاط التالية:

- **نوع العينة:** تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، بسبب توافر شروط استخدامها وهي: الشرط الأول الذي يتمثل في وجود تجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها، والشرط الثاني الذي يتمثل في وجود إطار لمجتمع البحث.
- **حجم العينة:** تم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج يسمى Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ 6826 مفردة، وعند مستوى ثقة 95 % وحدود خطأ  $\pm 5\%$ ، وبإدخال هذه البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ 364 مفردة.

### ج- طريقة سحب مفردات العينة

نظراً لوجود إطار بأعداد وأسماء مفردات مجتمع الدراسة ووجود تجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة؛ ويمكن بيان خصائص المستجيبين في الجدول رقم (2/3).

#### جدول رقم (1)

#### خصائص المستجيبين من مفردات العينة

النسبة %	العدد	الخاصية
النوع		
40.9	135	ذكر
59.1	195	أنثى
مدة الخدمة		
47.6	157	أقل من 10 سنوات
24.8	82	من 10 لأقل من 20 سنة
12.7	42	من 20 سنة لأقل من 30
14.9	49	30 سنة فأكثر
الحالة الاجتماعية		
29.1	96	أعزب
53.6	177	متزوج ويعول
8.5	28	متزوج ولا يعول
8.8	29	أخرى
الدرجة الوظيفية		
56.7	187	أعضاء هيئة التدريس
43.3	143	معاونو أعضاء هيئة التدريس

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية.

#### د- أداة جمع البيانات الأولية:

اعتمد الباحث في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء قام بإعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء ما كشفت عنه الدراسة الاستطلاعية، وتتضمن هذه القائمة مجموعة من العبارات لقياس متغيري الدراسة (الصراع بين العمل والأسرة، الاحتراق الوظيفي). وقد تم قياس متغيري الدراسة على النحو التالي:

#### المتغير الأول: الصراع بين العمل والأسرة



وتم قياسه باستخدام مقياس (Carlson et al., 2000) وقام الباحث بالاعتماد عليه باعتباره المقياس الأكثر شيوعاً في معظم الدراسات التي اطلع عليها الباحث تم قياس الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

### المتغير الثاني: الاحتراق الوظيفي

وتم قياسه باستخدام مقياس (Maslach and Jackson, 1981)، وقام الباحث بالاعتماد عليه باعتباره المقياس الأكثر شيوعاً في معظم الدراسات التي اطلع عليها الباحث، وتم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

### هـ - اختبارات الصدق والثبات Validity and Reliability

بعد القيام بتصميم قائمة الاستقصاء، قام الباحث بإجراء اختبائي الصدق والثبات كما يلي:

#### 1) اختبار الصدق Validity Assessment

يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعني والمفهوم الذي يقصده الباحث. واعتمد الباحث في إجراء اختبار الصدق علي:

أ) **صدق المحتوى:** تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف على الدراسة وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم عرضها على بعض المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس<sup>(1)</sup>، وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على العبارات الواردة بقائمة الاستقصاء. كما تم عرضها على مجموعة من المستقصي منهم للتأكد من فهمهم الصحيح لما تشير إليه عبارات قائمة الاستقصاء، وقام الباحث بتعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات، ثم قام بتجميع بيانات الدراسة الميدانية.

ب) **الصدق التقاربي Convergent Validity:** ويشير إلى المدى الذي تتقارب فيه العبارات التي تقيس البعد أو المتغير، أو يمكن تحميلها معاً على بعد أو متغير واحد، ويتم قياسه عن

---

<sup>1</sup>تم تحكيم القائمة من السادة أعضاء هيئة التدريس الآتي أسماؤهم:

- 1) أ.د/ جاد الرب عبد السميع - أستاذ الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- 2) د/ حميدة محمد البدوي النجار-أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- 3) د/ أحمد محمد السطوحى- مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- 4) د/ وائل محمود زهره- مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.

طريق متوسط التباين المستخرج (AVE) average variance extracted، والذي لا بد أن تزيد قيمته عن 0.50 لكل بعد أو متغير يتم قياسه.

ويمكن توضيح إجراءات اختبار الصدق بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1. قام الباحث بإجراء اختبار الصدق من خلال اختبار التحليل العاملي التوكيدي لمتغيري الصراع بين العمل والأسرة والاحترق الوظيفي، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يتم توضيحها كما يلي:

✎ بالنسبة لمقياس الصراع بين العمل والأسرة فقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع المعاملات المعيارية Standardized loading مقبولة - حيث يرى (Hair et al., 2006) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد أن تكون مساوية أو أكبر من 0.50 - ماعدا كل من العبارات (7 ، 11 ، 12 ، 18 ، 21)، وبعد أن قام الباحث باستبعاد تلك العبارات أدى ذلك إلى تحسين في معنوية المقياس، مما يدل على معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

✎ بالنسبة لمقياس الاحترق الوظيفي فقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع المعاملات المعيارية مقبولة مما يدل على معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

2. قام الباحث بإجراء اختبار الصدق التقاربي عن طريق متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE)، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (3/3) أن جميع قيم (AVE) مقبولة - حيث يرى (Fornell and Larcker, 1981) أن قيم (AVE) المقبولة لا بد أن تكون مساوية أو أكبر من 0.50.

## (2) اختبار الثبات Reliability Assessment

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في الحصول على بيانات تتسم بالثبات. ولقد اعتمد الباحث على معاملي ألفا لكرونباخ Cronbach's  $\alpha$  (معامل الاعتمادية)، وثبات المكونات (Composite Reliability) (CR) وذلك لاختبار الثبات الخاص بقائمة الاستقصاء الخاصة بالدراسة.

ويمكن توضيح إجراءات اختبار الثبات بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1. قام الباحث بإجراء اختبار الثبات عن طريق معامل ألفا لكرونباخ  $\alpha$  Cronbach's لتغيري الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يتم توضيحها كما يلي:

بالنسبة لمقياس الصراع بين العمل والأسرة فقد تبين أن معامل ألفا للصراع القائم على الوقت 0.890، وللصراع القائم على الضغوط 0.888، وللصراع القائم على السلوك 0.771، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس، حيث يرى (Hair et al., 1998) أن قيم ألفا المقبولة لا بد أن تكون أكبر من 0.7. وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة.

بالنسبة لمقياس الاحتراق الوظيفي فقد تبين أن معامل ألفا كرونباخ للإجهاد الوجداني 0.812، ولبعد تبليد المشاعر 0.810، ولبعد انخفاض الإنجاز الشخصي 0.926، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

2. قام الباحث بإجراء اختبار ثبات المكونات **Composite Reliability (CR)** وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (3/3) أن جميع قيم (CR) مقبولة -حيث يرى (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 1998) أن قيم (CR) المقبولة لا بد أن تكون مساوية أو أكبر من 0.70.

جدول رقم (3/3): المعاملات المعيارية والثبات والصدق التقاربي.

ثبات المكونات (CR)	معامل ألفا Cronbach's (α)	الصدق التقاربي (AVE)	المعاملات المعيارية (Standardized) (loading)	الانحراف المعياري (S.D.)	الوسط (Mean)	كود العبارة Item (Code)	البعد	المتغير (Construct)
			أ) الصراع بين العمل والأسرة					
0.917	0.890	0.652	0.847	1.300	2.857	T1	1. الصراع القائم على الوقت	
			0.780	1.258	2.797	T2		
			0.873	1.241	2.718	T3		
			0.617	0.945	3.542	T4		
			0.814	1.288	2.760	T5		
			0.870	1.302	2.760	T6		
			0.326	1.282	3.272	T7		
0.918	0.888	0.692	0.855	1.256	2.847	S1	2. الصراع القائم على الضغوط	
			0.868	1.266	2.833	S2		
			0.800	1.322	2.836	S3		
			0.297	1.443	3.121	S4		
			0.339	1.240	3.363	S5		
			0.763	1.188	2.151	S6		
			0.820	1.159	2.793	S7		
0.846	0.771	0.528	0.776	0.803	3.848	B1	3. الصراع القائم	

ثبات المكونات (CR)	معامل ألفا Cronbach's ) ( $\alpha$ )	الصدق التقاربي (AVE)	المعاملات المعيارية Standardized) (loading)	الانحراف المعياري (S.D.)	الوسط (Mean)	كود العبارة Item ) (Code)	البعد	المتغير (Construct)
			0.774	0.932	3.636	B2	على السلوك	
			0.820	0.926	3.848	B3		
			0.018	1.239	2.557	B4		
			0.572	1.234	3.245	B5		
			0.663	1.145	4.000	B6		
			0.046	1.157	2.281	B7		
ب) الاحتراق الوظيفي								
0.857	0.812	0.403	0.657	1.215	2.948	E1	1- الإجهاد الوجداني	
			0.655	1.252	3.536	E2		
			0.715	1.261	3.090	E3		
			0.641	0.914	3.854	E4		
			0.668	0.892	3.954	E5		
			0.706	1.265	2.827	E6		
			0.571	1.192	3.709	E7		
			0.525	1.283	3.478	E8		
			0.548	1.253	2.433	E9		
0.868	0.810	0.569	0.735	1.246	2.597	D1	2- تبدل المشاعر	
			0.677	1.372	2.590	D2		

ثبات المكونات (CR)	معامل ألفا Cronbach's ) ( $\alpha$ )	الصدق التقاربي (AVE)	المعاملات المعيارية Standardized) (loading)	الانحراف المعياري (S.D.)	الوسط (Mean)	كود العبارة Item ) (Code)	البعد	المتغير (Construct)
			0.817	1.272	2.672	D3		
			0.760	1.142	2.597	D4		
			0.777	1.158	2.712	D5		
0.937	0.926	0.579	0.757	1.259	2.678	A1	3- الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي	
			0.772	1.207	2.815	A2		
			0.676	1.224	2.739	A3		
			0.858	1.277	2.669	A4		
			0.804	1.168	2.845	A5		
			0.700	1.384	2.672	A6		
			0.776	1.247	2.642	A7		
			0.778	1.211	2.506	A8		
			0.852	1.219	2.433	A9		
			0.602	1.691	3.548	A10		
			0.756	1.384	2.733	A11		

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

## و- أساليب تحليل البيانات

اعتمد الباحث على الأساليب الآتية:

1. معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها، وتم استخدامه لاختبار الفرض الأول من فروض الدراسة.
2. أسلوب الانحدار الخطي المتعدد المتدرج: ويستخدم لحساب معاملات الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة مع المتغير التابع، وتم استخدامه لاختبار الفرض الثاني من فروض الدراسة.

### خامساً: نتائج الدراسة الميدانية

عرض ملخص نتائج الدراسة؛ وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات *Descriptive Statistics*

قام الباحث بإجراء تحليل إحصائي وصفي لمتغيرات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS (22، وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة. ويوضح الجدول رقم (1/4) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة على أساس قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

#### ثانياً: نتائج اختبار العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحترق الوظيفي

1- علاقة الارتباط بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد الاحترق الوظيفي لمعرفة علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة، قام الباحث بصياغة الفرض الأول من فروض الدراسة والذي ينص على أنه "لا يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد الاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة". وأظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجرائه باستخدام معامل ارتباط بيرسون النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح حيث:

- يوجد ارتباط معنوي إيجابي قوي بين جميع أبعاد الصراع بين العمل والأسرة، وقد تبين أن الصراع القائم على الوقت والصراع القائم على الضغوط هما أكثر أبعاد الصراع بين العمل والأسرة ارتباطاً بمعامل ارتباط إيجابي قوي يبلغ 0.889.
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين معظم أبعاد الاحترق الوظيفي، وقد تبين أن تبدل المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي هما أكثر أبعاد الاحترق الوظيفي ارتباطاً بمعامل ارتباط إيجابي قوي يبلغ 0.776.
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على الوقت وكل من الإجهاد الوجداني وتبدل المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي وذلك عند مستوى معنوية 0.01. وقد تبين أن تبدل

المشاعر أعلى الأبعاد ارتباطاً بالصراع القائم على الوقت بمعامل ارتباط قوي يبلغ (0.634)، يليه انخفاض الإنجاز الشخصي بمعامل ارتباط قوي يبلغ (0.620)، يليه الإجهاد الوجداني بمعامل ارتباط متوسط يبلغ (0.528).

■ يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على الضغوط وكل من الإجهاد الوجداني وتبلد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي وذلك عند مستوى معنوية 0.01. وقد تبين أن تبلد المشاعر أعلى الأبعاد ارتباطاً بالصراع القائم على الوقت بمعامل ارتباط قوي يبلغ (0.678)، يليه انخفاض الإنجاز الشخصي بمعامل ارتباط قوي يبلغ (0.657)، يليه الإجهاد الوجداني بمعامل ارتباط متوسط يبلغ (0.562).

■ يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الصراع القائم على السلوك والإجهاد الوجداني وذلك عند مستوى معنوية 0.01 حيث بلغ معامل الارتباط (0.153) ، بينما لا يوجد ارتباط معنوي بين الصراع القائم على السلوك وكل من تبلد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي.

2- بالنسبة للفرض الثاني والذي ينص على أنه "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الإجهاد الوجداني"

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ثبوت خطأ الفرض الفرعي الأول كلياً، حيث يوجد تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد الصراع بين العمل والأسرة على بعد الإجهاد الوجداني، ويوضح الجدول رقم (3/4) النتائج الخاصة بهذه العلاقة.

#### سادساً: مناقشة نتائج الدراسة

قام الباحث في الدراسة الحالية بدراسة تأثير العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة، كما قام بفحص الفروق بين آراء مفردات العينة بشأن متغيرات الدراسة وفقاً للعوامل الديموجرافية التالية: النوع، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، الدرجة الوظيفية. وذلك باستخدام عينة مكونة من 364 مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم موزعة على كليات الجامعة.

وأظهرت النتائج بشكل عام وجود تأثير معنوي إيجابي للصراع بين الأسرة والعمل على الاحترق الوظيفي، كما أظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين آراء مفردات العينة بشأن متغيرات الدراسة وفقاً للنوع، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، الدرجة الوظيفية.

وبذلك تشير النتائج إلى أنه يمكن تخفيض مستوى الصراع بين العمل والأسرة في العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة من خلال العمل على خفض الاحترق الوظيفي ، ويُرجع الباحث ارتفاع مستوى الاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة إلى مجموعة من العوامل منها: سوء الأوضاع المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم،



كما أظهرت النتائج انخفاض تأثير البعد الثالث من أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وهو الصراع القائم على السلوك على أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة ويمكن تبرير ذلك بأن أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من الصعب تغيير سلوكياتهم حيث أنهم يعملون في وظيفة سامية تحكمها الأخلاق ومراعاة الضمير في التعامل مع الطلاب أو الزملاء أو المرؤوسين.

وللحد من مستوى الصراع بين العمل والأسرة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة ومن ثم خفض مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، قام الباحث بتقديم مجموعة من التوصيات مصحوبة بآليات تنفيذها من أجل مساعدة المسؤولين على النهوض بالعملية التعليمية والبحثية بجامعة المنصورة.

### سابعاً: توصيات الدراسة:

1. في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، تم استخلاص مجموعة من التوصيات التي تركز في مجملها على سبل تحسين أوضاع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة في إطار تهيئة المناخ المناسب لعضو هيئة التدريس باعتباره المحرك الرئيسي للعملية التعليمية، والعامل الأساسي في تحقيق رسالة وأهداف الجامعة، ويمكن للباحث تقديم تلك التوصيات وآلية تنفيذها على النحو التالي: يوصي الباحث بأن تقوم جهة العمل بإشراك أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في تحديد مواعيد المحاضرات والسكاشن وفقاً لرغباتهم وبما يتناسب مع الظروف الخاصة بهم.
2. يوصي الباحث بأن تقوم كل كلية بإنشاء قسم لتقديم الاستشارات الاجتماعية والنفسية المساعدة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على تقليل الضغوط الأسرية التي قد تسبب تعاملهم بحدة وتبدل مشاعرهم مع زملائهم وطلابهم.
3. يوصي الباحث بالتوسع في إقامة دور رعاية لأطفال أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والاهتمام بجودة الخدمة المقدمة بها لتقليل الصراع بين الأسرة والعمل.
4. عقد برامج تدريبية لمساعدة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على إدارة الضغوط بشكل فعال.
5. زيادة الدعم المالي وبدل البحث العلمي لتقليل الضغوط المالية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والتي قد تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

### المراجع:

Adams, G. A., & Jex, S. M. (1999). Relationships between time management, control, work-family conflict, and strain. *Journal of occupational health psychology*, 4(1), 72.

- Altun, I. (2002). Burnout and nurses' personal and professional values. *Nursing ethics*, 9(3), 269-278.**
- Ahmad, A. (2008). Job, family and individual factors as predictors of work-family conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(1), 57-65.**
- Akintayo, D. I. (2010). Influence of emotional intelligence on work-family role conflict management and reduction in withdrawal intentions of workers in private organizations. *The International Business & Economics Research Journal*, 9(12), 131.**
- Ahmed, M., & Muhammad Muddasar, S. (2012). The impact of work-family conflict and pay on employee job satisfaction with the moderating affect of perceived supervisor support in Pakistan banking sector. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(6).**
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., & Shockley, K. M. (2013). Work-family conflict and flexible work arrangements: Deconstructing flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 345-376.**
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of organizational Behavior*, 12(1), 39-53.**
- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of vocational behavior*, 60(3), 336-353.**
- Bakker, A, Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human resource management*, 43(1), 83-104.**

- Beheshtifar, M. and Omidvar, A. (2013).Causes to create job burnout in organizations. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences,3(6), 107-113.**
- Cordes, C. and Dougherty, T. (1993).A review and an integration of research on job burnout. Academy of management review, 18(4), 621-656.**
- Carlson, D., Kacmar, K. and Williams, L. (2000).Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. Journal of Vocational behavior, 56(2), 249-276.**
- Donavan, D., Brown, T. and Mowen, J. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. Journal of marketing, 68(1), 128-146.**
- Frone, M., Russell, M. and Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. Journal of applied psychology, 77(1), 65.**
- Greenhaus, J. and Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. Acaemy of management review, 10(1), 76-88.**
- Gutek, B., Searle, S. and Klepa, L. (1991).Rational versus gender role explanations for work-family conflict. Journal of applied psychology, 76(4), 560.**
- Greenhaus, J., Collins, K. and Shaw, J. (2003).The relation between work–family balance and quality of life. Journal of Vocational Behavior, 63(3), 510-531.**
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2012). Doing “People Work” in the Prison Setting An Examination of the Job Characteristics Model and Correctional Staff Burnout. Criminal Justice and Behavior, 39(9), 1131-1147.**

- Higgins, C., Duxbury, L. and Irving, R. (1992). Work-family conflict in the dual-career family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51(1), 51-75.
- Hsu, L. (2013). Work motivation, job burnout, and employment aspiration in hospitality and tourism students—An exploration using the self-determination theory. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 13, 180-189.
- Ilgel, D. and Hildreth, K. (1992). Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict, and Affective Experiences.
- Kim, H. and Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.
- Li, C. and Shi, K. (2003). The influence of distributive justice and procedural justice on job burnout (article written in Chinese). *Acta Psychologica Sinica*, 35(5), 677-684.
- Lizano, E. and Barak, M. (2012). Workplace demands and resources as antecedents of job burnout among public child welfare workers: A longitudinal study. *Children and Youth Services Review*, 34(9), 1769-1776.
- Maslach, C. and Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. and Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422
- Morris, J. and Long, B. (2002). Female clerical workers' occupational stress: The role of person and social resources, negative affectivity, and stress appraisals. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 395.

- Moneta, G. B. (2011). Need for achievement, burnout, and intention to leave: Testing an occupational model in educational settings. *Personality and Individual Differences*, 50(2), 274-278.**
- Mete, M., Ünal, Ö. and Bilen, A. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 131, 264-270.**
- Mohammadi, M., Porkiani, M. and Beheshtifar, M. (2014). The study of the relation between work-family conflict with organizational commitment among the staffs of Tejarat bank branches of Kerman. *Applied Mathematics in Engineering, Management and Technology*, 2 (2), 88-99.**
- Swider, B. and Zimmerman, R. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506.**
- Shen, H. and Huang, C. (2012). Domestic migrant workers in China's hotel industry: An exploratory study of their life satisfaction and job burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1283-1291.**
- Zellars, K., Perrewé, P. and Hochwarter, W. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.**